



## **Police d'assurance**

### **Formule GOLD**

#### ***CONDITIONS GÉNÉRALES***

- 1. Protection des achats en ligne***
- 2. Protection en cas de dommage et de vol***
- 3. Extension de garantie***
- 4. Annulation de billets***
- 5. Annulation de voyage***
- 6. Dommages à la voiture de location***

Valable à partir du 01.01.2025

Note préalable : Nous (Europ Assistance) ne fournirons pas de couverture, ne facturerons pas, ne paierons pas d'indemnité ou ne fournirons pas de prestation ou de service tels que décrits dans la police si cela nous expose à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales>

## **PRINCIPE DE COUVERTURE**

Le paiement doit être effectué via un moyen de paiement émis par Argenta et lié au compte de paiement Formule Gold. Les services sont limités aux conditions par garantie du Formule Gold.

## **DÉFINITIONS ET CADRE JURIDIQUE**

### **1. Définitions**

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :

#### **L'assureur :**

Europ Assistance Belgique, TVA BE 0738.431.009 RPR Bruxelles, Kantersteen 47 à 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréé sous le code 0888 pour les succursales 1, 9, 13, 16 et 18 sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, avenue de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles.

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

Argenta Banque d'Épargne SA, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0404.453.574, ayant son siège social à Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers.

#### **Assuré :**

Le titulaire du Formule Gold. Dans les Conditions générales, il est fait référence à l'Assuré en utilisant les termes « vous » ou « votre » ou « vous-même » ;

#### **Pays étranger :**

Tout pays, autre que le pays :

- dans lequel l'Assuré est domicilié ;
- dans lequel l'assuré a sa résidence permanente ;

**Formule Gold** : Le preneur d'assurance propose différentes formules, dont le Formule Gold. Un Formule se compose d'une partie fixe, à savoir le Compte de Paiement, et d'une partie variable, à savoir le Formule de services. Le Formule de services lié peut comprendre différents produits et/ou services, par exemple une carte de débit, une carte de crédit et une assurance.

**Compte de Paiement** : Compte nominatif utilisé principalement pour l'exécution d'opérations de paiement.

**Sinistre** : Un événement qui se produit et qui est défini dans la garantie comme l'objet de la garantie.

**Domicile - Maison :** Le lieu où les personnes assurées sont inscrites dans les registres de l'état civil comme leur lieu de résidence habituel. Ce lieu s'étend à tout ce qui appartient à leur domaine privé (maison, jardin, parc, dépendances, garages, écuries) ;

**Maladie :** Une altération soudaine et imprévue de la santé de l'assuré, dûment constatée par un médecin et nécessitant des soins médicaux.

**Accident :** Toute collision (choc contre un corps fixe ou mobile), tout renversement, toute sortie de route ou tout incendie du véhicule en mouvement ou non, ayant pour conséquence immédiate de rendre le véhicule que vous conduisiez pour vous rendre à l'événement impropre à la circulation ou d'en rendre la conduite dangereuse au regard du code de la route.

**Accident corporel :** toute atteinte à l'intégrité physique ayant une cause soudaine et indépendante de la volonté de l'assuré, qui provoque des lésions corporelles et qui est constatée de manière irréfutable par un médecin.

**Médecin :** médecin et/ou membre d'un ordre de médecins autorisé à pratiquer la médecine dans le pays où la blessure survient et/ou est traitée.

**2. L'objet du présent contrat :** Dans les limites déterminées par les termes, modalités et montants fixés dans les conditions générales et particulières, le présent contrat garantit le paiement des montants prévus.

**3. Date de début des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date d'ouverture du Formule Gold par l'Assuré ou plus tard, en fonction des conditions spécifiques de chaque garantie. Aucune garantie ne prend effet avant la date de début du présent contrat d'assurance, souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur.

Les biens payés avant l'ouverture du Formule Gold ne sont pas couverts par le présent contrat d'assurance.

**4. Fin des garanties :** Nonobstant toute clause contraire du présent contrat, si le Formule Gold n'est pas renouvelé ou résilié, les garanties sont immédiatement levées de plein droit, y compris pour les biens achetés et payés. Les garanties restent valables jusqu'à la date de fin du Formule Gold.

**5. Prescription :** Toute réclamation au titre du présent contrat est prescrite après trois (3) ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance. Si la réclamation a été notifiée dans les délais, la prescription est interrompue jusqu'à ce que l'assureur ait notifié par écrit sa décision d'accepter ou de rejeter la réclamation.

**6. Procédure en cas de plainte :** En cas de questions ou de plaintes concernant cette assurance, l'assuré peut écrire à Europ Assistance Belgique à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles ([complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)), Tél : 02/541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h,

ou à L'Ombudsman des assurances, Place de Meeûss 35 à 1000 Bruxelles [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), site web [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité pour le preneur d'assurance et/ou le(s) assuré(s) et/ou le(s) bénéficiaire(s) d'entamer une procédure judiciaire.

**7. Loi applicable au contrat :** La loi applicable au présent contrat est la loi belge. Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.

**8. Données personnelles :** L'Assureur traite les données de l'Assuré conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'Assuré peut trouver toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'Assureur. Celle-ci peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee>. Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- les coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- les finalités du traitement des données à caractère personnel de l'assuré ;
- les intérêts légitimes du traitement des données à caractère personnel de l'assuré ;
- les tiers qui peuvent recevoir les données à caractère personnel de l'assuré ;
- la durée de conservation des données à caractère personnel de l'assuré ;
- la description des droits relatifs aux données personnelles de l'assuré ;
- la possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'assuré.

**9. La subrogation :** Conformément aux dispositions de l'article 95 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances, l'Assureur, dans la mesure de l'indemnité payée par lui, subroge l'Assuré dans ses droits et prétentions à l'égard des tiers.

#### **10. Etendue géographique de l'assurance**

La couverture s'applique dans le monde entier.

Pays et territoires exclus :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.
- Ne sont pas couverts : les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps.
- Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien : <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales>.
- Font partie des exclusions : la Corée du Nord, la Syrie, l'Iran, le Venezuela, la Biélorussie, le Myanmar (Birmanie), l'Afghanistan, la Fédération de Russie, et les régions ukrainiennes annexées

par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson.

#### **Restrictions territoriales :**

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

#### **11. Fraude**

Vous nous informez toujours promptement et correctement, tant au moment de la souscription de l'assurance qu'en cours d'assurance. Vous commettez une fraude si vous nous induisez délibérément en erreur lors de la souscription de l'assurance, pendant la durée de l'assurance ou lors de la déclaration d'un sinistre. Toute fraude ou tentative de fraude est sanctionnée par le droit applicable et peut donner lieu à des poursuites pénales. Si nous constatons une fraude ou une tentative de fraude

- nous pouvons déclarer l'assurance nulle ;
- nous n'accordons pas l'intervention ;
- nous ne remboursons pas la prime ;
- nous pouvons déposer une plainte auprès de la juridiction d'instruction.

## **Garanties**

### **1. PROTECTION DES ACHATS EN LIGNE**

#### **1. Objet de la garantie**

En cas d'incident lors de la livraison d'un achat en ligne assuré, tel qu'une livraison non conforme ou une absence de livraison, l'assuré peut invoquer la garantie.

#### **2. Définitions**

##### **Bien assuré**

Tout nouveau bien mobilier à usage privé acheté neuf auprès d'un Vendeur par Internet, d'une valeur unitaire minimale de 50 EUR et non exclu de la présente garantie et pour autant que l'achat ait été envoyé pendant la période de garantie par la poste ou par un service de messagerie au Benelux.

##### **Vendeur**

Tout commerçant professionnel qui propose les biens assurés à la vente via Internet.

##### **Livraison non conforme**

L'achat assuré réceptionné n'est pas conforme à la marque d'usine ou de distribution mentionnée sur le bon de commande et/ou le bien assuré est endommagé, cassé ou incomplet lors de la livraison.

##### **Non-livraison**

La livraison du bien assuré n'a pas eu lieu dans le délai de 30 jours à compter de la commande confirmée par le vendeur et ce délai dépasse le délai de livraison annoncé lors de la commande.

### **Paiement par Internet**

Paiement intégral par Internet avec un moyen de paiement émis par Argenta et lié au compte de paiement, avec ou sans introduction du code PIN, sans signature manuscrite ou électronique.

### **3. Durée de la garantie**

L'assureur remboursera l'assuré si, au plus tard le 90e jour après le débit du paiement ou après la livraison du bien assuré, aucune solution satisfaisante n'est trouvée entre le vendeur et l'assureur ou l'assuré.

### **4. Procédure de remboursement et conditions d'application**

#### **a. En cas de non-livraison**

L'Assureur remboursera à l'Assuré le montant de l'achat TTC (frais de port inclus) du bien assuré jusqu'à concurrence des montants effectivement payés au Vendeur et de la limite précisée à l'article « Montant de la garantie ».

#### **b. En cas de livraison non conforme**

- Si le vendeur accepte le renvoi du bien assuré et qu'il envoie ensuite un article de remplacement ou rembourse le prix d'achat, l'assurance couvre les frais de renvoi du bien assuré au vendeur si ce dernier ne prend pas ces frais à sa charge;
- Si le vendeur accepte le renvoi du bien assuré mais n'envoie pas d'article de remplacement ou ne rembourse pas le montant de l'achat à l'assuré, l'assurance couvre les frais de renvoi du bien assuré au vendeur et le remboursement du montant de l'achat du bien assuré (à l'exclusion des frais d'affranchissement) ;
- Si le vendeur n'accepte pas le renvoi du bien assuré, l'assurance couvre les frais d'envoi du bien assuré à l'assureur et le remboursement du prix d'achat (à l'exclusion des frais de port).

Le montant d'achat du Bien assuré s'entend toutes taxes comprises, à concurrence des montants payés au Vendeur.

L'Assureur se réserve le droit, à ses frais, de faire procéder à une expertise ou à une enquête sur les circonstances et les dommages réels subis par le Bien Assuré et logiquement sur le montant de l'indemnité qu'il doit verser à l'Assuré au titre de la présente.

### **5. Montant de la garantie**

Jusqu'à 2.500 EUR TTC, par Sinistre, par Formule Gold et par période de 12 mois consécutifs.

L'indemnité TTC est versée à l'Assuré en euros sur le numéro de compte indiqué par l'Assuré à cet effet.

#### **Intégralité**

Si les Biens Assurés endommagés forment un tout et s'avèrent à la fois inutilisables et irremplaçables séparément, le prix d'achat de l'ensemble complet sera remboursé à concurrence de 2.500 EUR.

#### **Seuil d'intervention**

La garantie ne s'applique qu'aux biens d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 EUR TTC.

## 6. Exclusions

Les biens suivants et les dommages causés par :

- les animaux ;
- les biens et marchandises périssables ;
- les denrées alimentaires ;
- les boissons ;
- les plantes ;
- les véhicules à moteur (à l'exclusion des véhicules à pédales non autonomes jusqu'à 25 km/h) ;
- l'argent, les actions, les obligations, les certificats de dividendes, les certificats et les papiers, les autres instruments monétaires ;
- les bijoux et les objets précieux, tels que les objets d'art, l'or et l'argenterie d'une valeur d'au moins 150 EUR ;
- les données informatiques à consulter ou à télécharger en ligne (notamment les fichiers mp3, les photos, les logiciels...) ;
- les services, y compris les services en ligne ;
- les biens destinés à un usage professionnel ;
- les articles achetés pour la revente ;
- les biens achetés par l'intermédiaire d'un site web où les produits sont vendus aux enchères (site web de vente aux enchères) ;
- une erreur intentionnelle ou frauduleuse de l'assuré ;
- une grève des prestataires de services ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage dans le cadre d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage consulté ;
- toute réclamation résultant de l'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement émis par Argenta et lié au Compte de paiement ;
- les biens d'occasion.

## 7. Etendue géographique

Seuls les achats effectués sur un site de vente situé dans un pays de l'Union européenne ou du Royaume-Uni, aux Etats-Unis d'Amérique et où le bien assuré est livré dans le Benelux sont assurés.

## **2. PROTECTION DES ACHATS EN CAS DE DOMMAGES ET DE VOL**

### 1. Objet de la couverture

L'assureur rembourse l'assuré jusqu'à un maximum de 1.500 EUR :

- En cas de vol qualifié du bien assuré : le prix d'achat du bien assuré volé ;
- En cas de dommage accidentel (bris) du bien assuré : les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si le bien ne peut être réparé, le prix d'achat du bien assuré.

## 2. **Définitions**

### **Vol qualifié**

Vol avec effraction ou violence.

### **Effraction**

Forcer, endommager ou détruire tout mécanisme de fermeture.

### **Violence**

Toute menace physique ou toute forme de violence physique exercée par un tiers dans le but de soustraire les biens assurés à l'assuré.

### **Dommmages accidentels**

Toute forme de destruction, de dommage partiel ou total dû à un événement extérieur soudain.

### **Bien assuré**

Tout nouveau bien mobilier d'une valeur unitaire d'au moins 50 EUR TTC, à l'exclusion des biens suivants :

- les bijoux
- les fourrures
- animaux vivants
- les plantes
- les denrées périssables ou les boissons
- les espèces ou les devises
- les chèques de voyage
- les titres de transport et tous les titres négociables
- les véhicules à moteur neufs ou d'occasion (à l'exclusion des véhicules à pédales non autonomes jusqu'à 25 km/h)
- les biens achetés pour la vente
- les téléphones portables et les smartphones.

## 3. **Durée de la couverture**

La garantie est acquise dans la mesure où le vol ou le dommage accidentel qualifié survient dans les 90 jours suivant la date d'achat ou de livraison du bien assuré.

## 4. **Procédure d'indemnisation et conditions d'application**

L'Assureur indemniserà l'Assuré à la suite d'un Vol qualifié ou d'un Dommage accidentel.

### **a. En cas de Vol qualifié**

L'Assureur rembourse à l'Assuré le montant d'achat TTC (frais de port inclus) des Biens Assurés dans la limite des sommes effectivement versées au Vendeur et du plafond précisé à l'article « Montant de la garantie » ci-dessous.

### **b. En cas de Dommage Accidentel**

L'Assureur rembourse les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais dépassent le prix d'achat du bien ou si le bien n'est pas réparable, le prix d'achat du Bien assuré dans la limite des sommes



effectivement versées au réparateur ou au Vendeur et dans la limite précisée à l'article « Montant de la garantie » ci-dessous.

Le prix d'achat du Bien Assuré s'entend toutes taxes comprises, à concurrence des montants payés au Vendeur.

L'Assureur se réserve le droit de faire procéder, à ses frais, à une expertise ou à une enquête sur les circonstances et les dommages réels subis par les Biens Assurés, et logiquement sur le montant de l'indemnité à verser à l'Assuré au titre de la présente.

#### **5. Montant de la garantie**

Jusqu'à 1.500 EUR par Sinistre, par Formule Gold. Les demandes de remboursement doivent être présentées dans les 90 jours suivant l'achat. Au cours d'une période de 12 mois consécutifs, le remboursement maximal est de 1.500 EUR.

Le remboursement TTC sera transféré à l'Assuré en euros sur le numéro de compte indiqué par l'Assuré à cet effet.

#### **Intégralité**

Si les biens assurés endommagés forment un tout et s'avèrent à la fois inutilisables et irremplaçables séparément, le prix d'achat de l'ensemble complet sera remboursé.

#### **Seuil d'intervention**

La garantie ne s'applique qu'aux biens d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 EUR TTC.

#### **6. Exclusions**

Sont exclus de la garantie les dommages résultants :

- d'une faute intentionnelle ou d'une intention frauduleuse de l'Assuré ou de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendants ou descendants).
- de la disparition ou de la perte des biens assurés.
- les dommages causés pendant le transport ou lors de manipulations par le Vendeur.
- le vol autre que le vol qualifié ; le vol simple est exclu.
- l'usure normale ou la détérioration graduelle des biens assurés due à l'érosion, à la corrosion, à l'humidité ou à l'effet du froid ou de la chaleur sur les biens assurés.
- un défaut propre aux biens assurés.
- le non-respect des instructions d'utilisation recommandées par le producteur ou le distributeur de ce bien.
- un défaut de fabrication du Bien Assuré.
- la guerre civile ou la guerre avec des puissances étrangères
- un embargo, une confiscation, une saisie ou une destruction ordonnée par un gouvernement ou une autorité publique.
- la désintégration d'un noyau atomique ou des radiations ionisantes.

## **7. Etendue géographique**

Seuls sont assurés les achats effectués sur un site de vente situé dans un pays de l'Union européenne ou du Royaume-Uni, aux Etats-Unis d'Amérique et lorsque le bien assuré est livré dans le Benelux.

## **3. EXTENSION DE GARANTIE**

### **1. Objet de la garantie**

La garantie légale du fabricant est prolongée pour une durée de 12 mois et prolonge la garantie d'origine sur les articles assurés pour une période supplémentaire de 12 mois. La période totale de couverture peut atteindre un maximum de 5 ans après l'achat, conformément aux limitations et exclusions.

### **2. Définitions**

#### **Article assuré**

Objet mobilier neuf (également appelé « produit blanc ») ou équipement électronique audio et vidéo neuf destiné à un usage privé (également appelé « produit brun ») ou équipement informatique neuf destiné à un usage privé tel qu'une imprimante ou un ordinateur personnel (également appelé « produit gris »), qui bénéficie d'une garantie d'origine d'au moins 24 mois et dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 50 EUR (taxes incluses, mais hors frais de transport). Ces deux conditions sont cumulatives.

#### **Garantie d'origine**

La garantie de l'article assuré offerte par le fabricant ou le distributeur.

#### **Période d'extension de garantie**

La période commençant à la date de fin de la garantie d'origine et se terminant au plus tard 12 mois après la date de début de la période d'extension de garantie et avec une période de couverture totale maximale de 5 ans après l'achat.

#### **Panne assurée**

Pour un bien assuré, le fonctionnement défectueux qui empêche l'utilisation pour laquelle il a été conçu en raison d'une panne ou d'un dysfonctionnement qui serait couvert par les conditions de la garantie initiale, si elle n'était pas limitée dans le temps.

#### **Service de réparation**

Le vendeur ou le centre de réparation indépendant agréé par l'assureur pour examiner les articles assurés afin de les examiner et/ou de les réparer.

#### **Frais de réparation**

Le coût des pièces, le temps de travail et le transport de l'article assuré.

### **3. Durée de la couverture**

La période commençant à la date de fin de la garantie d'origine et se terminant au plus tard 12 mois après la date de début de la période d'extension de garantie, avec une période de couverture totale maximale de 5 ans à compter de l'achat.

### **4. Procédure de remboursement et conditions d'application**

L'assureur remboursera les frais de réparation en valeur limitée au montant maximum de la garantie.

Si les frais de réparation dépassent le prix d'achat initial de l'article assuré : les frais de remplacement de l'article assuré par un nouvel article ayant les mêmes fonctions techniques et dont la valeur d'achat ne dépasse pas le prix d'achat initial de l'article assuré.

L'assureur se réserve le droit de faire procéder à ses frais à une expertise ou à une enquête sur les circonstances et les dommages réels subis par l'objet assuré et, logiquement, sur le montant de l'indemnité qu'il doit verser à l'assuré en vertu de la présente.

### **5. Montant de la garantie**

Le remboursement maximum de cette garantie est de 1.000 EUR par sinistre, par Formule Gold et par période de 12 mois consécutifs. L'Assuré ne peut recevoir un montant supérieur au prix d'achat de l'objet assuré.

Les montants inférieurs à 50 EUR ne sont pas pris en charge.

### **6. Exclusions :**

Ne sont pas couverts par cette assurance :

- Les téléphones portables et les smartphones.
- Les conséquences des radiations ioniques.
- Les frais ne correspondant pas au coût des pièces et/ou de la main-d'œuvre et résultant d'une panne assurée ou du coût d'une pièce ou d'une circonstance non couverte par la garantie d'origine.
- Tous les autres droits ou coûts ne correspondant pas à ceux spécifiquement couverts par les termes de la garantie originale.
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements extérieurs à l'article assuré ou qui sont la conséquence directe ou indirecte du transport, de la livraison ou de l'installation de l'article assuré.
- Les pannes résultant de la fabrication, de la modification ou de l'altération des caractéristiques d'origine de l'article assuré.
- Les bateaux, véhicules, bateaux à moteur, aéronefs ou véhicules à moteur et/ou leurs pièces détachées.
- Les biens achetés pour la revente ou ceux achetés usagés, endommagés, exposés ou d'occasion.
- Les frais de remise en état de l'objet assuré et les frais de dysfonctionnement constatés lors de l'installation.

- Les pièces en caoutchouc (les joints des portes sont cependant assurés).
- Les réglages que l'utilisateur peut effectuer sans ouvrir l'article assuré.
- Les articles sans numéro de série du fabricant.
- Les frais liés aux dommages causés aux articles assurés à la suite d'un accident, d'une négligence, d'une mauvaise utilisation, d'un dommage intentionnel, d'une infestation d'insectes ou de vermine, d'un vol, de sable, d'un incendie, d'un tremblement de terre, d'une tempête et d'un ouragan, de la foudre, d'une explosion, de l'impact d'un avion, d'un dégât des eaux, d'une corrosion, d'une fuite de la batterie ou d'une catastrophe naturelle.
- Les coûts liés à des problèmes ou à des déficiences de fonctionnement résultant de modifications non autorisées ou du non-respect des instructions d'installation, le fonctionnement ou l'entretien fournis par le fabricant.
- Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales.
- Le remplacement de toutes sortes de consommables, y compris, mais sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les courroies, les sacs, les cartouches d'encre et autres articles similaires.
- Les frais de contrôle, d'inspection ou de nettoyage de l'appareil qui ne correspondent pas aux frais encourus dans le cadre d'une demande d'indemnisation relative à l'objet assuré.
- Les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage, tel que les dommages se manifestant par des cloques dans la finition, dans la peinture, des rayures et de la rouille.
- Une panne résultant d'une panne d'électricité ou de fluctuations de puissance, d'une tension ou d'un courant inapproprié ou inadéquat d'un branchement électrique/d'une alimentation ou des lignes.
- Les coûts liés à l'ajout ou à l'incorporation dans l'objet assuré de produits ou de composants supplémentaires ne faisant pas partie de l'utilisation normale de l'objet assuré, sauf si cet ajout ou cette incorporation est effectué avec l'accord écrit du fabricant d'origine.
- Les frais de reformatage du disque dur de l'article assuré lors de la réparation, de l'entretien, du nettoyage, du changement ou de la modification de l'article assuré, ainsi que les frais liés à la perte ou aux dommages causés par les travaux d'entretien préventif ou le coût de ces travaux et/ou des modifications apportées aux pièces ou à l'assemblage de l'article assuré.
- Les frais de devis.
- Les frais relatifs aux batteries remplaçables par l'utilisateur, aux infections virales, aux souris trackball et aux lasers, ainsi que la perte et/ou les dommages causés directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre consommable.
- Toute partie non expirée de la garantie originale causée par la liquidation, la fermeture de la société (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant, ou encore sa capacité à honorer la garantie originale.
- Les frais de modification ou de retour de l'article assuré en raison d'un défaut de conception, pour des raisons de sécurité publique ou d'obligation légale.
- Les dommages résultant d'une mauvaise utilisation.
- Les réparations ou les dommages causés à l'article assuré lorsque la réparation n'a pas été approuvée par l'assureur.
- Les dommages causés par le réparateur
- Les dommages exclus des conditions générales du fabricant ou du distributeur.
- Les conséquences d'une guerre ou d'une insurrection à l'intérieur du pays ou avec des puissances étrangères ou d'une confiscation par les autorités.

## 7. Etendue géographique

Seuls les achats effectués sur un site de vente situé dans un pays de l'Union européenne ou du Royaume-Uni, aux Etats-Unis d'Amérique et où le bien assuré est livré dans le Benelux sont assurés.

## 4. ANNULATION DE BILLETS

### 1. Objet de la couverture

En cas d'annulation, l'assureur rembourse, dans les limites du montant maximum assuré, le coût du billet assuré dans la mesure où l'annulation résulte d'un des événements couverts, à condition que l'annulation soit garantie dans le contrat d'assurance souscrit et dans la mesure où la décision d'annulation n'a pas été prise par l'organisateur de l'événement ou par la partie auprès de laquelle le billet assuré a été acheté.

### 2. Définitions

#### **L'événement**

Un spectacle musical devant un public, un spectacle de danse, un spectacle sur scène, une manifestation sportive ou tout autre événement légalement organisé en un lieu et à un moment précis. Les événements en ligne ou les événements auxquels les personnes assurées n'ont pas besoin de se rendre physiquement pour en profiter sont exclus.

#### **Le billet assuré**

Le billet réservé ou acheté par l'assuré auprès d'un distributeur officiel de billets pour un événement culturel ou sportif. Il doit être conforme aux dispositions légales qui s'y rapportent. Le billet est destiné à une personne avec laquelle l'Assuré vit en famille et/ou à un Compagnon.

#### **Compagnon**

L'aidant avec lequel vous avez réservé un billet et dont la présence est nécessaire au bon déroulement de l'événement.

### 3. Durée de la garantie:

La garantie est valable pour la durée du Formule Gold. Les billets que vous avez réservés ou payés moins de 30 jours après l'ouverture du Formule Gold ne sont pas assurés.

### 4. Procédure d'indemnisation et conditions d'application

En cas d'annulation, dans les limites du montant maximum assuré, l'assureur rembourse le prix du billet assuré pour autant que l'annulation soit la conséquence de l'un des événements couverts suivants :

A condition que la raison invoquée constitue pour vous un empêchement grave vous empêchant d'assister à l'événement réservé, vous pouvez annuler dans les cas suivants :

1. *Maladie, accident, décès ou complication pendant la grossesse de :*

- Vous-même
- Votre conjoint(e) cohabitant(e)
- Toute personne vivant avec vous dans le cadre d'une relation familiale ;
- Tout parent par le sang ou le mariage jusqu'au deuxième degré ou tout parent mineur par le sang ou le mariage jusqu'au troisième degré ;
- Un de vos compagnons avec qui vous assisterez à l'événement et dont le billet a été acheté en même temps que le vôtre ;
- Votre grossesse en tant que telle et ce, si l'événement a été programmé au cours des 3 derniers mois de grossesse et si le billet a été souscrit avant le début de la grossesse ;
- Les conséquences d'une maladie chronique ou préexistante ou d'un état de santé de l'assuré si le médecin traitant certifie que l'assuré était médicalement en mesure d'assister à l'événement au moment de l'achat du billet assuré et que, à la date de l'événement, il apparaît que l'assuré n'est plus en mesure d'assister à l'événement parce qu'il a besoin d'un traitement médical
- Dommages matériels graves ou cambriolage de votre domicile, résidence secondaire ou local professionnel, à condition que ces dommages soient survenus de manière soudaine et imprévisible jusqu'à 7 jours avant l'événement, et que votre présence soit absolument requise par ces dommages et ne puisse être reportée.

2. *Disparition ou enlèvement de :*

- Vous-même ;
- Toute personne vivant avec vous dans le cadre d'une relation familiale ;
- Tout parent par le sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré ou tout parent mineur par le sang ou par alliance jusqu'au troisième degré ;
- Votre conjoint cohabitant.

3. *Vous êtes un militaire de carrière et vous devez partir en mission militaire ou humanitaire et pour autant que cette mission n'était pas prévisible au moment de l'achat du billet d'avion assuré.*

4. *Vous ou une personne vivant habituellement avec vous dans le cadre d'une relation familiale êtes appelé(e) :*

- Pour une transplantation d'organe ;
- Pour un exercice militaire imprévu et non professionnel de remise à niveau ;
- Pour une mission imprévue pour une organisation humanitaire officielle ;
- Pour l'adoption d'un enfant ;
- En tant que témoin devant un tribunal à la suite d'une convocation par lettre judiciaire ;

- En tant que juré devant la cour d'assises.
5. *Vous devez vous présenter à un nouvel examen, à condition qu'il ait lieu pendant l'événement ou le lendemain, que le report de l'examen soit impossible et que le billet assuré ait été acheté au moins six mois avant l'examen.*
  6. *Votre véhicule subit de graves dommages à la suite d'un accident dans les 4 heures précédant l'événement, ce qui rend son utilisation impossible pour se rendre à l'événement.*
  7. *Naissance de votre enfant dans les 5 jours précédant l'événement.*
  8. *Le vol du billet assuré pour l'événement par effraction ou cambriolage caractérisé à votre domicile et/ou résidence secondaire ou dans votre véhicule.*
  9. *La perte ou le vol de vos documents d'identité (passeport, carte d'identité) nécessaires pour vous rendre sur le lieu de l'événement à condition que la perte/le vol survienne après la réservation du billet assuré et au moins deux mois avant l'événement. Une déclaration à la Police doit avoir été faite au moment de la perte/vol des documents.*
  10. *Votre présence au jour et à l'heure de l'événement sera exigée par écrit par votre employeur au moins 72 heures avant le début de l'événement.*

## **5. Montant de la couverture**

La somme assurée correspond au prix payé pour le billet, égal au prix réel du billet. Si la somme assurée est inférieure au prix du billet, l'assureur ne sera tenu de fournir une prestation qu'au prorata de la somme assurée par rapport à ce prix.

Le montant maximal de l'indemnisation est de 1 000 EUR, avec un maximum d'un remboursement par Formule Gold par période de 12 mois consécutifs.

Les montants inférieurs à 50 EUR ne sont pas remboursés.

## **6. Exclusions**

Sont exclus de la garantie d'annulation des billets, l'annulation du billet pour :

- Expositions et conférences non destinées aux particuliers ;
- Les billets d'un montant inférieur à 30 EUR par personne ;
- Les coûts récupérables ;
- Le défaut de présentation, pour quelque raison que ce soit, de l'un des documents exigés par le distributeur de billets ou l'organisateur et jugés nécessaires pour assister à l'événement ;
- L'annulation du billet pour toute raison autre que les événements couverts susmentionnés.

## 7. Etendue géographique

Dans le monde entier.

## 5. ANNULATION DE VOYAGE

### 1. Objet de la garantie

En cas d'annulation d'un voyage assuré, l'assureur rembourse les frais non remboursables supportés par le voyageur assuré et causés par l'annulation, à condition que la raison de l'annulation soit un événement couvert.

En cas d'interruption d'un voyage assuré, l'assureur rembourse les frais de voyage et d'hébergement non utilisés et non récupérables, les autres frais que vous avez contractuellement payés d'avance et les frais de voyage supplémentaires raisonnables, dans la mesure où la raison de l'interruption du voyage est un événement couvert.

### 2. Définitions

#### Voyage assuré

Tout voyage et séjour du voyageur assuré vers une destination à l'étranger pour une période ne dépassant pas 90 jours consécutifs.

Tout voyage et séjour du voyageur assuré en Belgique avec un séjour minimum de 3 nuits consécutives.

Les frais de transport et/ou de séjour ont été payés avec carte de crédit Gold. Seulement les voyages privés sont couverts.

#### Voyageur assuré

L'Assuré, son partenaire et/ou ses enfants de moins de 23 ans avec lesquels l'Assuré vit en famille.

#### Accident garanti

Tout accident diagnostiqué avant l'annulation ou l'interruption du voyage assuré par une autorité médicale reconnue, entraînant une incapacité temporaire pour le voyageur assuré (si le voyageur assuré exerce une activité professionnelle) ou l'empêchant de quitter son domicile.

#### La maladie

Tout problème de santé diagnostiqué avant l'annulation ou l'interruption du Voyage assuré par une autorité médicale reconnue, en raison duquel le voyageur assuré souffre d'une incapacité temporaire (si le voyageur assuré exerce une activité professionnelle) ou en raison duquel le voyageur assuré ne peut pas quitter son domicile.



## **Dommmages importants aux biens immobiliers**

Tout dommage aux biens immobiliers (incendie, vol, dégâts des eaux, explosion, effondrement) dont la gravité nécessite la présence du Voyageur Assuré pour prendre les mesures de protection nécessaires ou parce que sa présence est requise par les autorités.

### **Événement couvert**

1. Maladie, accident, décès, transplantation urgente d'un organe (en tant que donneur ou receveur)
  - de l'Assuré ;
  - de son partenaire ainsi que de tout autre parent vivant habituellement sous le même toit que l'assuré, ou de parents ou d'alliés jusqu'au 3e degré ;
  - de la personne chez qui l'Assuré est allé séjourner gratuitement à l'étranger ;
  - de la baby-sitter qui devait s'occuper de vos enfants mineurs pendant votre voyage ;
  - de la baby-sitter qui s'occuperait d'une ou plusieurs personnes handicapées avec lesquelles vous vivez en famille pendant votre voyage. L'assureur couvre les conséquences d'une maladie chronique ou préexistante ou d'un état de santé de l'assuré si le médecin traitant certifie que l'assuré était médicalement apte à voyager, tant au moment de la réservation du voyage qu'au moment de la souscription du contrat, et qu'à la date du départ il s'avère que l'assuré n'est plus en mesure d'entreprendre le voyage parce qu'il a besoin d'un traitement médical.
2. Le cas où, pour des raisons médicales, l'Assuré ne peut subir les vaccinations nécessaires pour le voyage ;
3. Les complications médicales ou les troubles médicaux de la grossesse de l'Assuré ou de celle d'un membre de sa famille jusqu'au 3ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme ;
4. La grossesse de l'Assuré ou celle de sa compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage ;
5. Le licenciement économique de l'Assuré par l'employeur et/ou celui de son conjoint à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;
6. Le chômage involontaire de l'Assuré et/ou celui de son conjoint d'une durée supérieure à 1 mois d'inactivité à la suite de la fermeture partielle ou complète de l'entreprise dans laquelle l'Assuré et/ou son conjoint étaient employés à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;
7. Le retrait de vacances de l'Assuré, déjà accordées par son employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer l'Assuré pendant ses vacances) en raison de maladie, accident ou décès de celui-ci. L'Assuré doit fournir une attestation de son

employeur prouvant que le remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage ainsi qu'un certificat médical d'incapacité de travail ou un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel ;

8. La présence indispensable de l'Assuré et/ou celle de son conjoint exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel (qui devait remplacer l'Assuré pendant ses vacances) désigné avant la réservation du voyage. L'Assuré doit fournir un certificat médical ou un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel et prouver que le remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage ;
9. La présence obligatoire de l'Assuré et/ou celle de son conjoint en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ininterrompus et pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage. Le nouveau contrat de travail doit être conclu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la date de réservation du voyage ;
10. La mutation professionnelle de l'Assuré pour autant que celle-ci rende indispensable son déménagement, à condition qu'il ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage, et qu'elle rende le voyage impossible. Vous devez nous produire une preuve du changement de domicile acté par les autorités communales ainsi qu'une attestation de mutation de l'employeur ;
11. La faillite de l'entreprise de l'Assuré. Vous devez nous fournir la preuve de la mise en faillite de votre entreprise ;
12. La convocation de l'Assuré et/ou celle de son conjoint :
  - pour l'aide humanitaire ou pour une mission militaire
  - à titre de témoin ou comme membre du jury devant un tribunal
  - en raison d'accomplissement d'actes juridiques d'organismes officiels lors de l'adoption d'un enfant ;
13. L'examen de rattrapage de l'Assuré à la fin de l'année scolaire ou universitaire, qui ne peut être reporté et qu'il doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date du retour du voyage ;
14. Le divorce de l'Assuré, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel ;
15. La séparation de fait de l'Assuré. L'un des conjoints doit présenter un document officiel de changement de domicile après la réservation du voyage ;
16. Les dommages matériels importants (plus de 2.500 EUR) au domicile, à la résidence secondaire et aux locaux professionnels appartenant à ou loués par l'Assuré et/ou par son conjoint, survenus dans les 30 jours précédant la date du départ en voyage. Les dommages

sont causés par un incendie, une explosion, un dégât des eaux, un vol ou une tentative de vol. Vous devez nous fournir le rapport d'expertise et/ou une facture des réparations ;

17. Le home-jacking ou le car-jacking du véhicule de l'Assuré, se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage. Vous devez nous fournir une copie du procès-verbal de la police ;
18. La perte ou l'immobilisation totale du véhicule privé de l'Assuré et/ou de celui de son conjoint, à la suite d'un accident de la circulation, un vol ou un incendie se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage. Pour le vol, vous devez nous fournir une copie du procès-verbal de la police. Pour l'accident et l'incendie, vous devez nous fournir une preuve du sinistre (déclaration de la police, de votre assureur, ...). La panne mécanique est exclue de la garantie ;
19. L'absence d'embarquement prévu dans le contrat de voyage en Belgique ou dans un pays limitrophe (Allemagne, Pays-Bas, Luxembourg, France) suite à une immobilisation totale le jour du départ de tout véhicule transportant l'Assuré et/ou son conjoint, causé par un accident de la circulation en se rendant vers le lieu d'embarquement (gare, port, aéroport). La garantie est étendue au retard causé par la panne dudit véhicule le jour du départ, à condition qu'une attestation ou facture d'une société d'assistance ou d'une entreprise de dépannage, certifiée conforme, soit produite. Toutefois, si l'événement à l'origine de cette immobilisation survient moins d'une heure avant l'heure d'embarquement prévue, il n'est pas pris en compte par cette garantie ;
20. Le refus d'un visa par les autorités du pays de destination en faveur de l'Assuré, celui de son conjoint ou d'un de ses parents jusqu'au 2ème degré voyageant avec lui, pour autant que le refus ne soit pas la conséquence d'une demande tardive ;
21. Le vol du visa ou du passeport dans les 7 jours précédant la date de départ en voyage et indispensable au voyage de l'Assuré, celui de son conjoint ou d'un de ses parents jusqu'au 2ème degré voyageant avec lui. Vous devez nous produire une copie de la déclaration de vol auprès des autorités ;
22. Le décès du chien, chat ou cheval de l'Assuré dans les 7 jours avant son départ en voyage. Vous devrez nous produire :
  - une déclaration de décès du vétérinaire
  - une attestation de bonne santé de votre animal le jour de la réservation de votre voyage
  - un document prouvant que l'animal vous appartient ;
23. L'expulsion imprévue de la maison louée par l'Assuré pour autant que la résiliation du bail n'est pas la conséquence du non-paiement du loyer ou qu'elle n'était pas connue lors de la réservation du voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage. Vous devez nous produire une copie de la résiliation du bail établie par le propriétaire ;

24. L'expulsion imprévue de la maison de repos d'un des parents de l'Assuré jusqu'au 2ème degré pour autant que celle-ci n'était pas connue lors de la réservation du voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage. Vous devez nous produire une attestation écrite du directeur de l'établissement de repos ;

25. La fugue, le kidnapping, l'enlèvement, la disparition de :

- l'Assuré ;
- Son/sa conjoint(e) ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement sous le même toit, ou ses parents jusqu'au 2ème degré.

Vous devez nous produire la déclaration faite auprès des autorités compétentes ;

26. L'annulation d'un voyage de noces, suite à l'annulation de la cérémonie civile du mariage de l'Assuré. Vous devez nous produire une attestation d'annulation fournie par l'autorité communale auprès de laquelle la cérémonie de mariage aurait dû être enregistrée ;

27. L'annulation d'une personne qui était inscrite avec l'Assuré sur le même bon de réservation du voyage et qui est indemnisée par le même contrat ou par un autre contrat d'assurance « annulation » sur la base d'un aléa couvert par le contrat ;

28. L'annulation d'un compagnon de voyage inscrit avec l'Assuré sur le bon de réservation du voyage, à la suite de la survenance d'un aléa couvert par le présent contrat et que l'Assuré doit par conséquent voyager seul ou avec un seul autre compagnon de voyage également inscrit sur le bon de réservation du voyage.

### **3. Durée de la garantie**

La garantie s'applique aux achats effectués pendant la durée du Formule Gold. Les frais de voyage et/ou d'hébergement réservés ou payés moins de 30 jours après l'ouverture du Formule Gold ne sont pas couverts.

La garantie « annulation ou interruption de voyage » prend effet :

- En cas de maladie, d'accident garanti, de décès à partir de l'achat du voyage garanti jusqu'à la fin de ce voyage ;
- En cas de dommages matériels importants, au maximum 10 jours avant le départ et jusqu'à la fin du voyage ;
- En cas de perte/vol de papiers au maximum 30 jours avant le départ jusqu'à la fin du voyage.

### **4. Procédure de remboursement et conditions d'application**

L'assureur rembourse les frais non remboursables restant à la charge du voyageur assuré et causés par l'annulation ou l'interruption du voyage assuré, à concurrence du montant de la garantie et à condition que le fait générateur soit un événement couvert.

A partir du moment où il y a connaissance de l'événement empêchant l'Assuré d'effectuer le Voyage Garanti pour l'une des raisons mentionnées ci-dessus, l'Assuré doit immédiatement prendre les mesures nécessaires pour annuler le Voyage Garanti et ce au plus tard dans les 72 heures suivant la connaissance, cas de coïncidence ou de force majeure exclus.

Si l'Assuré ne respecte pas le délai de 72 heures, nous limitons le remboursement aux frais qui seraient à sa charge à la date du sinistre conformément aux conditions générales du Tour Opérateur ou de l'Agence de Voyage.

Nous ne pouvons en aucun cas rembourser les frais suivants : la prime relative à l'assurance annulation que l'Assuré aurait souscrite (auprès de son Tour Opérateur ou de son agence de voyages si l'Assuré ne l'a pas refusée, y compris la prime facturée automatiquement ou forfaitairement), les frais de dossier, les visas et les taxes d'aéroport. Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne.

Avant que le voyageur assuré n'interrompe le voyage assuré en raison d'un Accident ou d'une Maladie garantis, il doit disposer d'un rapport médical du médecin traitant prouvant la nécessité de son retour à son domicile.

Si le voyage assuré est annulé en raison d'un accident ou d'une maladie garantis, l'assuré doit présenter un certificat médical, signé par le médecin traitant le voyageur assuré blessé ou malade, attestant que l'accident ou la maladie garanti ont nécessairement et raisonnablement empêché le voyageur assuré de voyager.

En cas d'interruption du voyage assuré, l'indemnité est calculée à partir de la date à laquelle le voyageur assuré a regagné son domicile

## **5. Montant de la garantie**

Dans tous les cas, notre limite d'intervention est limitée à 6.000 EUR TTC par Formule Gold et avec un maximum d'un remboursement par Formule Gold par période de 12 mois consécutifs.

Les montants inférieurs à 50 EUR ne seront pas pris en charge.

## **6. Exclusions**

Sont exclus de la garantie, l'annulation ou l'interruption du voyage garanti :

- Les voyages d'affaires ;
- Les voyages dont le coût est inférieur à 100 EUR par personne ;
- Les frais remboursables et les taxes d'aéroport ;
- Le défaut de présentation, pour quelque raison que ce soit, de l'un des documents exigés par le transporteur ou l'organisateur et jugés nécessaires à l'exécution du voyage assuré (visa, carnet de vaccination, etc.).

L'annulation ou l'interruption du Voyage Assuré causée par :

- des états d'asthénie, d'anxiété ou de dépression, réactifs ou non réactifs, psychologiques, psychosomatiques, mentaux ou nerveux quelle qu'en soit la cause, qui n'ont pas fait l'objet d'une hospitalisation d'au moins 3 jours ;
- une maladie ou un état pathologique ayant pour origine une maladie ou une blessure préexistante déjà diagnostiquée et/ou traitée et pour laquelle la personne a été hospitalisée (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la réalisation du Voyage Assuré, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation de cet état ;
- les conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement ;
- les cas de grossesse sauf complications imprévisibles, constatées par une autorité médicale reconnue, et en tout état de cause à partir du premier jour du 7ème mois ;
- les accidents survenus au cours de compétitions, courses ou concours avec intervention de véhicules motorisés ;
- les accidents résultant de l'utilisation d'aéronefs (à l'exclusion des avions de ligne utilisés pour le transport de passagers) ;
- les frais encourus parce que l'assuré n'a pas contacté l'assureur pour qu'il prenne les mesures nécessaires concernant le voyage assuré immédiatement après avoir pris connaissance de l'interruption du voyage.

## 7. Etendue géographique

Le monde entier, sous réserve des exclusions prévues à l'article 10 des définitions.

## 6. **DOMMAGES A LA VOITURE DE LOCATION**

### 1. Objet de la garantie

En cas de dommages matériels, avec ou sans tiers, en droit ou non, l'assureur couvre les frais qui vous sont facturés par le loueur pour les travaux de réparation du véhicule de location afin de le remettre dans l'état où il se trouvait au moment de la conclusion du contrat de location, jusqu'à concurrence de la franchise (non récupérable), à condition que celle-ci ne dépasse pas le montant de la garantie.

### 2. Définitions

#### **Exonération**

Partie restant à votre charge.

#### **Voiture de location**

Véhicules de tourisme autorisés à circuler sur la voie publique (voitures particulières, véhicules familiaux, véhicules de transport de personnes jusqu'à 9 personnes, camionnettes ou camping-cars jusqu'à 3,5 tonnes maximum), loués à la journée ou à la semaine par un loueur agréé ou une société de location agréée.

#### **Contrat de location**

Le contrat de location signé entre vous et la société de location.

### **3. Durée de la garantie**

La garantie s'applique aux contrats de location conclus pendant la durée du Formule Gold et est valable pour des contrats de location d'une durée maximale de 31 jours consécutifs. Les contrats de location réservés ou payés moins de 30 jours après l'ouverture du Formule Gold ne sont pas couverts.

### **4. Procédure de remboursement et conditions d'application**

Cette garantie s'applique dans le pays de domicile et à l'étranger pour la location d'un véhicule de location auprès d'un loueur professionnel disposant de toutes les autorisations légales relatives à la location de véhicules.

En cas de dommages matériels, avec ou sans tiers, en droit ou non, nous prenons en charge les frais qui vous sont facturés par le loueur pour les travaux de réparation du Véhicule de Location afin de le remettre dans l'état où il se trouvait au moment de la conclusion du Contrat de Location et ce, à concurrence de :

- Si vous n'avez pas souscrit d'assurance complémentaire pour réduire l'exonération par l'intermédiaire du loueur : jusqu'à concurrence de l'exonération / la franchise prévue dans le contrat de location.
- Si vous avez souscrit une assurance complémentaire pour réduire l'exonération / la franchise par l'intermédiaire du loueur : jusqu'au montant de l'exonération / la franchise non-remboursable prévue dans le contrat de location.

En cas de vol du véhicule de location pendant la période de location ou de perte totale du véhicule de location, nous couvrons le montant de l'exonération / la franchise qui vous est facturée par le loueur conformément aux conditions générales du contrat de location, à concurrence de :

- Si vous n'avez pas souscrit d'assurance complémentaire pour réduire l'exonération / la franchise auprès du loueur : jusqu'à concurrence du montant de l'exonération / la franchise non-remboursable prévue dans le contrat de location.
- Si vous n'avez pas souscrit d'assurance complémentaire pour réduire l'exonération / la franchise par l'intermédiaire du loueur : jusqu'à concurrence du montant de l'exonération / la franchise prévu dans le contrat de location.

### **5. Montant de la caution**

L'intervention pour cette garantie est de maximum 1.500 EUR par an et est limitée à une intervention par an.

Les montants inférieurs à 50 EUR ne seront pas payés.

### **6. Exclusions**

Sont exclus de la couverture de l'assurance dommages du véhicule de location

- les dommages résultant d'accidents causés intentionnellement par vous ;

- les dommages résultant d'une fraude, d'un comportement malhonnête ou criminel de votre part ;
- les dommages résultant d'actes risqués qui mettent la vie en danger, sauf s'ils sont destinés à sauver d'autres personnes, des animaux ou des biens, ou en cas de légitime défense ;
- les dommages causés à un véhicule conduit en violation des règles du contrat de location ;
- les dommages causés à un véhicule conduit par des personnes qui ne sont pas titulaires d'un permis de conduire valide ;
- les dommages causés à des véhicules dont la valeur d'achat est supérieure à 100 000 euros ;
- les dommages causés à des véhicules de plus de 20 ans ou à des types de véhicules qui n'ont pas été fabriqués depuis 10 ans ou plus au moment de la location ;
- les dommages causés aux limousines (c'est-à-dire aux voitures de cérémonie) ;
- les dommages causés aux véhicules qui ne sont pas autorisés à circuler sur la voie publique ;
- les dommages causés aux remorques, caravanes, camions, cyclomoteurs et scooters ;
- les dommages résultant d'accidents survenus lors de compétitions de véhicules à moteur ;
- les dommages résultant d'accidents causés par des radiations radioactives ;
- les dommages causés par vous au véhicule de location (taches de cigarettes, dommages causés par des animaux...) ;
- les dommages causés au véhicule de location conduit par une personne autre que le conducteur spécifié dans le contrat de location ;
- amendes, pénalités ;
- les dommages aux biens que vous transportez ;
- les dommages physiques ou matériels résultant de la dispersion, de l'infiltration, de la libération ou de la fuite de substances polluantes ;
- les dommages résultant de l'usure, de l'infestation graduelle ou soudaine par des insectes ou de la vermine ;
- la location simultanée de plus d'une voiture de location ;
- la location non occasionnelle de camions légers pour effectuer des livraisons ;
- les frais non liés à la réparation ou au remplacement du Véhicule de Location.

## **7. DISPOSITIONS GENERALES POUR TOUTES LES GARANTIES**

### ***Que faire en cas de sinistre***

- L'Assuré doit conserver et envoyer tous les reçus et autres documents demandés par l'Assureur (ou le gestionnaire de sinistres désigné) pour la bonne gestion d'un sinistre.
- L'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur en envoyant le formulaire de déclaration complété et signé dès que possible et au plus tard dans un délai de 20 jours après le sinistre. Le formulaire de déclaration peut être téléchargé à l'adresse [www.argenta.be](http://www.argenta.be). Le formulaire de déclaration doit être complété avec tous les documents relatifs au sinistre et envoyé par courrier à Europ Assistance Belgique, Claims, Kantersteen 47, 1000 Bruxelles ou par e-mail à [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be).
- Les paiements effectués de bonne foi par l'Assureur déchargent l'Assureur en relation avec la demande d'indemnisation.



## ***Preuve de la réclamation***

### **1. Assurance pour les achats en ligne**

Documents à joindre :

- le bon de commande avec la date de la commande et la description du bien.
- Le document de livraison (si disponible)

### **2. Assurance achats en cas de dommages et de vol**

**Dans chaque cas**, l'assuré doit remettre à l'assureur les documents suivants :

- tout document identifiant le bien assuré, ainsi que son prix et sa date d'achat, tel qu'une facture ou un ticket de caisse.

**En cas de Vol qualifié**, l'Assuré doit en outre communiquer à l'Assureur les documents suivants :

- l'original du procès-verbal
- toute preuve du Sinistre, à savoir :
  - en cas de Vol avec violence : tout justificatif tel que certificat médical, témoignage, ou déclaration écrite, datée et signée du témoin indiquant ses nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession ;
  - Pour le Vol avec effraction : tout document prouvant l'effraction tel que le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration faite par l'Assuré à son Assureur multirisque habitation ou véhicule.

**En cas de Dommage Accidentel**, l'Assuré doit en outre communiquer les documents suivants :

- l'original du cahier des charges ou de la facture de réparation, ou ;
- l'attestation du vendeur précisant la nature des dommages et confirmant que les biens assurés sont irréparables.

### **3. Extension de garantie**

L'original ou une copie de la facture d'achat sur laquelle figure le numéro de série du fabricant et/ou la désignation claire du type de l'objet assuré.

Une facture de réparation détaillée indiquant

- le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré ;
- la date du défaut ;
- la marque, le type et le modèle de l'article assuré ;
- la description du défaut ;
- la nature des travaux effectués ;
- devis du réparateur (avec cachet officiel de l'entreprise de réparation) : détail du coût des matériaux, des frais et de la main-d'œuvre ;
- copie de la garantie d'origine.

#### **4. Assurance annulation de billets**

Documents à joindre à la déclaration de sinistre :

- les billets originaux (sauf en cas de vol par effraction ou de cambriolage)
- Tous les documents originaux matérialisant les événements garantis.

#### **5. Assurance annulation de voyage**

Documents à joindre à la déclaration de sinistre

- Les documents originaux matérialisant les prestations garanties : billets de transport (billets d'avion, billets de train, etc.), contrats de location (de véhicule, d'hébergement, etc.) ;
- Tout certificat médical et tout document administratif (certificat de décès, rapport de police ou d'incendie, etc.) ainsi que le questionnaire médical complété qui sera transmis ;
- Le dépôt de plainte en cas de vol dans le cadre de dommages importants aux biens immobiliers ;
- Le certificat d'enregistrement du voyage assuré et les conditions générales de vente du prestataire de services pour l'annulation et la facture détaillée des frais prépayés ;
- La facture des frais d'annulation retenus par le prestataire ou la justification de leur absence ;
- un document officiel attestant du lien avec la personne à l'origine de l'annulation.

#### **6. Assurance en cas de dommages à la voiture de location**

Documents à joindre à la déclaration de sinistre :

- le contrat de location
- Les preuves, déclarations et documents relatifs à la cause/aux circonstances du sinistre.

#### **Paiement de l'indemnité**

L'assureur se réserve le droit de demander tout document ou information supplémentaire nécessaire pour établir le bien-fondé de la réclamation ou évaluer l'indemnité.

Si un sinistre est déclaré conformément aux modalités susmentionnées et que l'assureur détermine que le sinistre est assuré, il versera l'indemnité dans un délai de 10 jours à compter de la date à laquelle l'assureur confirme que la couverture est effectivement acquise.

Le dossier de sinistre sera ouvert par l'assureur dans les 5 jours ouvrables. L'Assuré recevra une lettre avec son numéro de dossier, son numéro de téléphone et le nom du gestionnaire des sinistres.

#### **Expertise**

L'assureur peut envoyer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances du sinistre et le montant de l'indemnisation.

#### **Fraude**

Toute fraude de la part de l'Assuré dans la déclaration ou dans le remplissage des questionnaires entraîne la perte de tous ses droits à l'égard de l'Assureur. Chaque document doit donc être rempli de manière complète et exacte. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré devant les tribunaux compétents en cas de fraude.