

## QUESTIONS GENERALES

**Q: Est-ce que je peux acheter une extension à la couverture offerte avec la Carte?**

**R:** Non, il s'agit d'un programme fixe qui ne peut pas être étendu sur une base individuelle. Si vous souhaitez avoir une couverture supplémentaire, veuillez prendre une assurance auprès d'un autre assureur.

**Q: Une fois que mon dossier sinistre est envoyé chez Gras Savoye Luxembourg, quel numéro de téléphone dois-je composer pour avoir des renseignements sur mon dossier ? Quelle référence dois-je communiquer?**

**R:** Vous recevrez une lettre de confirmation de l'ouverture de votre dossier sinistre chez l'assureur. Le numéro de téléphone, et la référence de votre dossier sont repris là-dessus.

**Q: Quels sont les pays membres de la Communauté Européenne ?**

**R:** Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie et Suède.

**Q: J'ai un sinistre. Pouvez vous me confirmer la couverture?**

**R:** Nous ne pouvons pas confirmer la couverture sur base des informations fournies par téléphone. Vous pouvez consulter la procédure à suivre pour introduire votre dossier sinistre, le document est mis à votre disposition sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

Veuillez compléter la déclaration de sinistre et l'envoyer à Gras Savoye Luxembourg à l'adresse mentionnée sur cette déclaration. La déclaration de sinistre peut être téléchargée sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

Si vous souhaitez recevoir la déclaration de sinistre par poste, ou par courriel, veuillez nous communiquer votre adresse postale ou électronique.

La déclaration accompagnée de tous les documents nommés dans la section respective à la garantie, doit être envoyée par poste à Gras Savoye Luxembourg, 145 rue du Kiem, L-8030 Strassen Votre dossier sera évalué par le gestionnaire de sinistre sur base de toutes les pièces justificatives et ceci conformément aux conditions générales de l'assurance. Vous serez contacté par le gestionnaire de sinistre avec toute demande d'information supplémentaire.

## EXTENSION DE GARANTIE CONSTRUCTEUR

Visa Classic

Visa CyberCard

Visa Classic & Assistance

Visa Gold

### Q: Qu'est ce que couvre l'extension de la garantie constructeur?

R: L'assurance reconduit la garantie initiale du fabricant de 24 mois pour une période supplémentaire de 24 mois.

### Q: Quel bien est couvert?

R: L'extension de la garantie initiale du constructeur couvre

⇒ les nouveaux **PRODUITS BLANCS**: les produits à usage ménager tels que machines à laver, séchoirs, lave-vaisselle, cuisinières, fours, réfrigérateurs, aspirateurs, fers à repasser, grille-pain, brosses à dents électriques.

⇒ les nouveaux **PRODUITS BRUNS**: le matériel audio et vidéo tel que téléviseurs, écrans LCD, écrans plasmas, lecteurs / graveurs de DVD, home cinéma, chaînes stéréo, lecteurs MP3, appareils photo, caméras vidéo, systèmes GPS.

⇒ les nouveaux **PRODUITS GRIS**: les produits de communication et informatiques tels que imprimantes, ordinateur portable, téléphone portable, fax.

- 1) acheté par l'Assuré et dont le montant total a intégralement été payé avec la Carte
- 2) assorti d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois,
- 3) avec un prix d'achat supérieur ou égal à 50 euros (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport).
- 4)

### CES CONDITIONS SONT CUMULATIVES

### Q: Y a-t-il une valeur d'achat minimale?

R: La couverture est d'application pour les biens d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

### Q: Dans quels pays est-ce que la couverture est d'application?

R: La couverture s'applique dans les pays la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse.

### Q: Je suis titulaire d'une Carte résidant au Royaume-Uni. J'ai acheté un four à micro-ondes et payé 150£ avec ma Carte. Est-ce que la couverture est d'application?

R: Est-ce que la garantie initiale du fabricant est de 24 mois ?

Si la réponse est OUI, votre four à micro-ondes serait couvert.

Si la réponse est NON, la couverture n'est pas d'application.

### Q: Quels types de pannes sont couvertes ?

R: L'extension de la garantie constructeur couvre le défaut de fonctionnement de l'appareil garanti qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance uniquement.

Aucun dommage extérieur ni dommage apporté par une cause externe ne sera couvert.

Uniquement les pannes garanties par les modalités de la garantie initiale du fabricant de 24 mois sont couvertes.

L'extension de la garantie constructeur prolonge la garantie initiale du fabricant pour 24 mois supplémentaires.

### Q: Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

R: Sont exclu de la couverture :

- les bateaux, les automobiles, les bateaux à moteur, les aéronefs ou les véhicules à moteur et/ou les pièces en faisant partie,
- les articles au titre desquels la Garantie initiale est d'une durée supérieure ou inférieure à 2 ans,
- les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant,
- le remplacement de tout type d'articles consommables comprenant, sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les ceintures, les sacs, les cartouches et les articles similaires,
- les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales,

- les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage tel un endommagement matérialisé par des bosses, un produit de finition, de la peinture, des éraflures et de la rouille,
- les dommages découlant d'une erreur de maniement,
- les dommages causés par le réparateur,
- les réparations ou les dommages du bien assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par l'Assureur,
- les dommages extérieurs

**Q: Est-ce que le bien doit être payé avec la Carte ?**

**R:** Pour être assuré, le bien doit être payé avec la Carte et doit être d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

**Q: Est-ce la couverture est d'application pour les biens payés en partie avec la Carte?**

**R:** La couverture est d'application quand la totalité du prix d'achat du bien est payée avec la Carte. Si seulement une partie de prix est payée avec la Carte, la couverture ne s'applique pas.

**Q: Y a t-il une limite assurée?**

**R:** Pendant 24 mois qui suivent l'expiration de la garantie initiale du fabricant, la limite assurée s'élève à

Visa Classic	Visa CyberCard	Visa Classic & Assistance	Visa Gold
1.000€ par sinistre /2.000€ par an	1.000€ par sinistre /2.000€ par an	2.000€ par sinistre /4.000€ par an	3.000€ par sinistre /5.000€ par an

An = période consécutive de 12 mois

Si à la date de l'achat et à la date du sinistre le Porteur de la Carte Visa CyberCard détient également une carte VISA Classic & Assistance ou une carte VISA Gold en cours de validité émise par ING Luxembourg, la couverture sera d'application selon les conditions générales de la carte VISA Classic & Assistance ou VISA Gold respectivement même pour les biens payés avec la carte Visa CyberCard.

**Q: L'article assuré est cassé. Que dois-je faire?**

**R:** Veuillez contacter Gras Savoye Luxembourg pour avoir son approbation avant de procéder à la réparation. Ensuite, veuillez introduire un dossier sinistre.

**Q: La machine à laver achetée en 2008 avec ma Carte est cassée. Puis-je introduire un sinistre ?**

**R:** La couverture est d'application pour les biens achetés avec la Carte pendant la période de la police.

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg la déclaration de sinistre complétée et signée, ainsi que :

- L'original ou la copie de la facture d'achat et la copie du décompte VISA prouvant l'achat de l'article assuré avec la Carte et mentionnant le numéro de série du fabricant
- La facture de réparation détaillée et citant :
  - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
  - la date de la panne,
  - la marque, le type et le modèle de l'article assuré,
  - la description de la panne,
  - la nature des travaux effectués,
  - le devis estimatif du réparateur (revêtu du tampon officiel de la société de réparation) donnant des précisions sur les fournitures, les dépenses et les coûts de main d'œuvre.
- La copie de la garantie initiale.

## ASSURANCE LIVRAISON DES BIENS ACHETES SUR INTERNET

Visa Classic

Visa CyberCard

Visa Classic & Assistance

Visa Gold

### Q: Qu'est ce que couvre l'assurance livraison des biens achetés sur Internet?

R: L'assurance offre la couverture dans le cas de non livraison ou de livraison non conforme d'un bien assuré.

Par la non livraison on entend la non livraison dans les 30 jours calendriers suivant le débit de la Carte qui figure sur le décompte VISA.

Par la livraison non conforme on entend le bien réceptionné qui ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ; ou le bien garanti livré défectueux, cassé ou incomplet.

### Q: Quel bien est couvert?

R: L'assurance livraison des biens achetés sur Internet couvre tout bien matériel mobilier à usage privé

- 1) acheté neuf via Internet auprès d'un commerçant domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis,
- 2) envoyé par la poste ou par transporteur privé dans un des pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse,
- 3) qu'il soit d'une valeur unitaire de minimum 50 euros TTC,
- 4) qu'il ne soit pas exclu de la présente garantie.

### Q: Quelle est la couverture pour un ensemble de biens?

R: Si le bien assuré fait partie d'un ensemble de biens, la garantie produit ses effets sur le bien dans son ensemble.

*Exemple: Porcelaine*

### Q: Y a t-il une valeur d'achat minimale?

R: La couverture est d'application pour les biens d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

### Q: J'ai commandé 5 chemises par Internet auprès d'un commerçant au tarif de 35 euros la chemise. Les chemises n'ont pas été livrées. Puis-je demander le remboursement des 175 euros?

R: La couverture s'applique pour les biens d'une valeur unitaire minimale de 50 euros, et non sur le montant global de la commande. Comme une chemise coûte 35 euros, la couverture n'est pas d'application.

### Q: Qu'est qui est exclu de la couverture?

R: Sont exclus de cette garantie les biens dont le prix d'achat est inférieur à 50 euros, ainsi que :

- Les animaux ;
- Les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires ;
- Les boissons ;
- Les végétaux;
- Les véhicules à moteur ;
- Les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce;
- Les bijoux ou objets précieux tels qu'objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150 € ;
- Les données numériques à visualiser ou télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels,...) ;
- Les prestations de service, y compris celles consommées en ligne;
- Les biens à usage professionnel;
- Les biens achetés pour être revendus comme marchandise;
- Les biens achetés sur un site de vente aux enchères ;
- La faute intentionnelle ou frauduleuse de l'Assuré.
- Les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère ;
- Une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève, de lock-out ou de sabotage ;
- Tout sinistre résultant de l'usage frauduleux de la Carte.

**Q: Est-ce que le bien assuré doit être payé avec la Carte ?**

**R:** Le bien doit être payé avec la Carte et il doit être d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

**Q: Est-ce la couverture est d'application pour les biens payés en partie avec la Carte?**

**R:** La couverture est d'application quand la totalité du prix d'achat du bien est payée avec la Carte. Si seulement une partie de prix est payée avec la Carte, la couverture ne s'applique pas.

**Q: Y a t-il une limite assurée?**

**R:** La limite assurée s'élève à

Visa Classic	Visa CyberCard	Visa Classic & Assistance	Visa Gold
1.000€ par sinistre /2.000€ par an	1.000€ par sinistre /2.000€ par an	2.000€ par sinistre /4.000€ par an	3.000€ par sinistre /5.000€ par an

An = période consécutive de 12 mois

Si à la date de l'achat et à la date du sinistre le Porteur de la Carte Visa CyberCard détient également une carte VISA Classic & Assistance ou une carte VISA Gold en cours de validité émise par ING Luxembourg, la couverture sera d'application selon les conditions générales de la carte VISA Classic & Assistance ou VISA Gold respectivement même pour les biens payés avec la carte Visa CyberCard.

**Q: Que dois-je faire si le bien acheté sur Internet et payé en totalité avec la Carte n'est pas livré ou est réceptionné endommagé?**

**R:** Si le bien n'a pas été livré ou est réceptionné endommagé, veuillez contacter le commerçant et essayez de trouver une solution comme un remplacement ou un remboursement du bien.

Si aucune solution n'est trouvée, veuillez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur. Le gestionnaire de sinistres négociera avec le commerçant pour trouver une solution satisfaisante.

⇒ Si aucune solution n'est trouvée dans les 90 jours, l'Assureur remboursera le prix d'achat du bien. Veuillez envoyer le bien (si disponible) à l'Assureur qui prendra en charge les frais d'expédition du bien garanti.

⇒ Si le commerçant accepte le renvoi du bien et envoie un bien de remplacement ou rembourse le prix d'achat à 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 renvoi du bien et n'envoie pas de bien de remplacement et ne rembourse pas le prix d'achat à l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du bien garanti (hors frais de port)

**Q: J'ai payé mon achat via Pay Pal. Serait-il couvert en cas de problème de livraison?**

**R:** Pour qu'un bien acheté sur Internet soit couvert, le décompte VISA doit mentionner le prix d'achat exact du bien payé via Pay Pal.

Si c'est le cas, l'assurance sortira ses effets comme prévu par les conditions générales.

Par contre, si le Pay Pal est approvisionné avec un montant global et il n'y a pas de trace de la transaction de la carte VISA vers le Pay Pal pour le bien acheté sur Internet, l'assurance ne sortira pas ses effets.

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg la déclaration de sinistre complétée et signée, ainsi que :

- 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 d'écran de la commande,
- La copie du décompte VISA 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 : le 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 de réception.

## PROTECTION DES ACHATS

Visa Classic

Visa CyberCard

Visa Classic & Assistance

Visa Gold

**Q: Qu'est ce que couvre l'assurance protection des achats?**

**R:** L'assurance couvre le dommage accidentel ou le vol aggravé (par agression ou avec effraction) du bien assuré.

En cas de dommage accidentel, l'assureur rembourse les frais de réparation ou le prix d'achat du bien assuré.

En cas de vol aggravé, l'assureur rembourse le prix d'achat du bien assuré.

**Q: Quels biens sont assurés?**

**R:** Sera couvert tout bien meuble d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 euros TTC, acheté neuf et payé en totalité avec la Carte.

**Q: Quelle est la couverture pour un ensemble des biens?**

**R:** Si le bien assuré fait partie d'un ensemble de biens, la garantie produit ses effets sur le bien dans son ensemble.

*Exemple:* Porcelaine

**Q: Qu'est qui est exclu de la couverture?**

**R:** Sont exclus de cette garantie les biens dont le prix d'achat est inférieur à 50 euros TTC, ainsi que :

- Bijoux (tout objet destiné à être porté par la personne composé en tout ou partie de métaux précieux ou de pierres précieuses),
- fourrures,
- animaux vivants,
- plantes,
- denrées périssables ou boissons,
- espèces,
- devises,
- chèques de voyage,
- titres de transport et de tout titre négociable,
- véhicules motorisés neufs ou d'occasion,

**Q: Est-ce que le bien doit être payé avec la Carte ?**

**R:** Pour être assuré, le bien doit être payé avec la Carte et il doit être d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

**Q: Y-a-t il une valeur d'achat minimale?**

**R:** La couverture est d'application pour les biens d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

**Q: Est-ce la couverture est d'application pour les biens payés en partie avec la Carte?**

**R:** La couverture est d'application quand la totalité du prix d'achat du bien est payée avec la Carte. Si seulement une partie de prix est payée avec la Carte, la couverture ne s'applique pas.

**Q: J'ai acheté une chaîne en or avec ma Carte. Est-ce que je peux introduire un dossier sinistre ?**

**R:** La chaîne en or est considérée comme bijou. Elle est donc exclue de cette couverture.

**Q: Ma montre est tombée par terre et s'est brisée. Est-ce que je peux introduire un dossier sinistre ?**

**R:** Votre montre, est-elle fait en partie constituée de métaux et / ou de pierres précieuses ?

Si OUI, elle est considérée comme bijou. Elle est donc exclue de cette couverture.

Si NON, veuillez introduire un dossier sinistre.

**Q: Y a t-il une limite assurée?**

**R:** La limite assurée s'élève à

Visa Classic	Visa CyberCard	Visa Classic & Assistance	Visa Gold
1.000€ par sinistre /2.000€ par an	1.000€ par sinistre /2.000€ par an	2.000€ par sinistre /4.000€ par an	3.000€ par sinistre /5.000€ par an

An = période consécutive de 12 mois

**Q: Quelle est la durée de la couverture?**

**R:** La couverture est acquise si le vol aggravé ou le dommage accidentel survient dans les :

Visa Classic	Visa CyberCard	Visa Classic & Assistance	Visa Gold
30 jours	30 jours	90 jours	90 jours

à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du bien assuré

Si à la date de l'achat et à la date du sinistre le Porteur de la Carte Visa CyberCard détient également une carte VISA Classic & Assistance ou une carte VISA Gold en cours de validité émise par ING Luxembourg, la couverture sera d'application selon les conditions générales de la carte VISA Classic & Assistance ou VISA Gold respectivement même pour les biens payés avec la carte Visa CyberCard.

**Q: Quels documents dois-je fournir avec mon dossier sinistre ?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg la déclaration de sinistre complétée et signée. Dans tous les cas, l'Assuré doit fournir les documents suivants :

- le décompte VISA attestant du paiement du bien assuré à l'aide de sa Carte,
- 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 aggravé,** l'Assuré doit par ailleurs communiquer les documents suivants :

- l'original du rapport de police ;
- tout preuve du sinistre, soit :
  - en cas de vol par agression : toute preuve tel qu'un certificat médical, témoignage ou attestation écrite,
  - 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.



## ASSURANCE VOYAGE

**Visa Classic & Assistance**

**Visa Gold**

### QUESTIONS GENERALES

**Q: Quel voyage est couvert?**

**R:** L'assurance voyage couvre tous les voyages privés et professionnels

- 1) d'une distance supérieure à 100 Km du domicile de l'Assuré,
- 2) avec un minimum d'une nuit réservée à l'avance,
- 3) avec un maximum de 90 jours consécutifs,
- 4) dont les titres de transport ou de séjour ont été réglés à concurrence d'au moins 50 % par la Carte.

**Q: Qu'est-ce qui est considéré comme un voyage professionnel couvert par cette assurance ?**

**R:** Tout déplacement du Porteur de la Carte, comme décrit ci-dessus, dans le but de l'exercice de son rôle d'employé, propriétaire ou dirigeant de la Société, titulaire principal du compte Carte, et dont les titres de transport ou de séjour sont réglés à concurrence d'au moins 50 % par une Carte mise à disposition du Porteur de la Carte par la Société où le Porteur de la Carte travaille en tant qu'employé de cette société ou qu'il/elle en est propriétaire ou dirigeant(e).

**Q: Qu'est-ce qui est considéré comme un paiement par Carte?**

**R:** Tout paiement effectué

- par signature d'une facturette papier, ou
- en validant la transaction par le code secret (code PIN) de la Carte, ou
- en communiquant le numéro de la 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.

**Q: Qui est couvert?**

**R:** Les personnes suivantes sont couvertes par cette police :

Dans le cadre d'un voyage privé :

- Le Porteur d'une Carte, résidant dans un pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse ;
- L'époux/épouse ou le partenaire, les enfants du Porteur de la Carte.

Dans le cadre d'un voyage professionnel :

- Le Porteur d'une Carte, résidant dans un pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse.

## GARANTIE ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

**Q: Qu'est ce que couvre la garantie annulation et interruption de voyage?**

**R:** L'Assureur remboursera :

- En cas d'annulation ou modification de voyage ⇒ les frais non récupérables à charge de l'Assuré prévus contractuellement aux conditions de contrat de voyage
- En cas d'interruption de voyage ⇒ la portion des prestations non utilisées au prorata temporis

**L'Assureur rembourse les frais non récupérables.**

**Les taxes d'aéroport doivent être récupérées auprès de l'agence de voyage.**

**Q: Quelle est la limite assurée?**

**R:** La limite assurée s'élève à

Visa Classic & Assistance	Visa Gold
<b>5.000€ par voyage, par famille &amp; par an</b>	<b>10.000€ par voyage, par famille &amp; par an</b>

An = période consécutive de 12 mois

Si à la date de l'achat et à la date du sinistre le Porteur de la Carte Visa CyberCard détient également une carte VISA Classic & Assistance ou une carte VISA Gold en cours de validité émise par ING Luxembourg, la couverture sera d'application selon les conditions générales de la carte VISA Classic & Assistance ou VISA Gold respectivement même pour les biens payés avec la carte Visa CyberCard.

**Q: Sous quelles conditions la couverture est-elle d'application?**

**R:** L'indemnité sera payée à l'Assuré dans les cas suivants :

- Maladie, accident ou décès de
  - l'Assuré,
  - son conjoint, son partenaire,
  - leurs ascendants (maximum 2ème degré),
  - descendants (maximum 2ème degré),
  - frères, sœurs,
  - collatéraux par alliance (maximum 2ème degré),
  - alliés (maximum 2ème degré),
  - compagnons de voyages nommés sur le bulletin d'inscription,
  - associés, ou toutes autres personnes amenées à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de ses activités professionnelles (ex : médecins, pharmaciens, etc ...)

**Les personnes mentionnées ci-dessus ne sont pas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.**

*Exemple 1 :* Les grands parents partent en **voyage privé**. Leur petit enfant tombe gravement malade et est hospitalisé. Si au moins 50% des frais de voyage ont été payés par Carte, les grands parents seront couverts pour l'annulation ou interruption de voyage.

*Exemple 2 :* Le Porteur de la Carte part en **voyage privé** avec sa sœur ; le voyage a été payé en totalité par Carte. La sœur tombe malade et le voyage doit être annulé. Le Porteur de la Carte est assuré et il peut demander le remboursement de sa partie des frais de voyage, mais pas ceux de sa sœur qui n'est pas assurée.

*Exemple 3 :* Le Porteur de la Carte part en **voyage privé** avec son amie qui n'habite pas à la même adresse que lui ; le voyage a été payé en totalité par Carte. Le Porteur de la Carte tombe malade et le voyage doit être annulé. Le Porteur de la Carte est assuré et il peut demander le remboursement de sa partie des frais de voyage, mais pas ceux de son amie qui n'est pas assurée.

*Exemple 4 :* Le Porteur de la Carte part en **voyage privé** avec sa partenaire qui habite à la même adresse que lui ; le voyage a été payé en totalité par Carte. Le Porteur de la Carte tombe malade et le voyage doit être annulé. Le Porteur de la Carte et sa partenaire sont tous les deux assurés et peuvent demander le remboursement de la totalité des frais de voyage.

*Exemple 5 :* Le Porteur de la Carte part en **voyage professionnel** (voir définition p.8) avec sa partenaire qui habite à la même adresse que lui ; le voyage a été payé en totalité par Carte. Le Porteur de la Carte tombe malade et le voyage doit être annulé. Le Porteur de la Carte est assuré et il peut demander le remboursement de sa partie des frais de voyage, mais pas ceux de sa partenaire qui n'est pas assurée.

- Préjudice Matériel Important (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) occasionné au domicile de l'Assuré ou dans ses locaux professionnels
- Vol par agression ou effraction des documents de voyage (le passeport ou la carte d'identité exigée par la compagnie de transport pour effectuer le voyage à l'étranger) au maximum 48h avant le départ
  - Vol par agression : Tout acte de violence commis par un tiers
  - Vol par effraction : forçement d'un local fermé ou d'un véhicule à moteur fermé à clé

**La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur.**

**L'indemnité est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré.**

**Q: Je suis malade et j'ai un certificat médical attestant de mon incapacité de voyager. Que dois-je faire ?**

**R:** Veuillez ANNULER le voyage auprès de votre agence de voyage/compagnie aérienne etc.

Si vous annulez un vol, veuillez demander le remboursement des taxes d'aéroport.

Veuillez introduire un dossier sinistre.

**Q: Je n'ai pas obtenu le visa / le passeport etc nécessaires pour voyager.**

Je n'ai pas eu le temps de chercher mon ticket de voyage.

Je n'ai pas été vacciné.

**Suis-je couvert pour une annulation de voyage ?**

**R:** Ceci n'est pas couvert par cette garantie.

**Q: J'ai achetée une assurance annulation de voyage auprès mon tour opérateur au prix de 20 euros. Je voudrais annuler mon voyage, puis-je demander le remboursement de ces 20 euros auprès de l'Assureur ?**

**R:** La prime d'une assurance annulation complémentaire n'est pas couverte par cette garantie.

**Q: Je dois partir en voyage dans 4 jours. Mon passeport a été volé hier, sans ce passeport je ne serais pas autorisé à voyager. Puis-je annuler le voyage et introduire un dossier sinistre?**

**R:** Si votre départ est prévu dans 4 jours, veuillez demander le document de remplacement des autorités compétentes. Si vous décidez d'annuler votre voyage, la couverture ne sera pas d'application.

**Q: J'ai eu un diagnostic de diabète / cancer... en juillet. J'ai réservé mon voyage en septembre. Aujourd'hui, je ne me sens pas bien / j'ai besoin de suivre un traitement et je souhaite annuler le voyage. Serai-je couvert?**

**R:** La couverture n'est pas d'application pour un voyage annulé en raison d'une maladie non stabilisée connue avant la réservation du voyage.

**Q: Je suis en voyage et j'ai un orteil cassé / un nez qui coule / un bouton de fièvre. J'ai décidé d'arrêter le voyage et j'ai acheté un vol de retour. Puis-je être indemnisé pour la portion non utilisée du voyage ?**

**R:** Si la maladie est superficielle et peut être traitée sur place, la couverture n'est pas d'application.

**Q: Ma femme est à 8 mois de grossesse. Nous avons réservé un voyage à Madrid. Arrivés à l'aéroport, les agents de la compagnie aérienne nous ont refusé l'embarquement. Puis-je demander l'indemnisation pour l'annulation do voyage ?**

**R:** La couverture n'est pas d'application lorsque l'embarquement est refusé par le transporteur.

**Q: Nous avons réservé un voyage lorsque ma femme était enceinte de 5 mois. Aujourd'hui elle a des complications et nous devons annuler le voyage. Sommes-nous couverts ?**

**R:** La couverture est d'application lorsque le voyage est annulé en raison de complications de grossesse.

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- la preuve de paiement avec la Carte.

- 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.
- **En cas de Décès :**
  - le certificat de décès.
- **En cas de Maladie :**
  - un certificat médical.
- **En cas de Préjudice Matériel Important :**
  - un document de preuve provenant des autorités locales (PV, déclaration des pompiers, etc).

## GARANTIE EN CAS DE RETARD D'AVION

**Q: Qu'est ce que couvre la garantie en cas de retard d'avion?**

**R:** L'Assureur remboursera les frais engagés par l'Assuré pour :

- ses repas,
- ses rafraîchissements,
- ses frais d'hôtel,
- ses frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal

si le retard s'élève à plus de 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur le titre de transport

La garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- 1- retard ou annulation d'un vol régulier réservé et confirmé ;
- 2- surbooking qui empêche l'Assuré de monter à bord d'un vol régulier réservé et confirmé;
- 3- arrivée tardive d'un vol régulier qui ne permet pas à l'Assuré de prendre un vol régulier en correspondance ;

*Exemple 1 :* L'Assuré a contacté la compagnie aérienne 24h en avance et reçu la confirmation du vol. Arrivé à l'aéroport, l'Assuré apprend que le vol est retardé ou annulé – la couverture est d'application.

*Exemple 2 :* L'Assuré arrive à l'aéroport et au check-in, il n'est pas autorisé à bord à cause des réservations en surnombre - la garantie s'applique.

**Cette garantie ne couvre que les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.**

**La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur.**

**L'indemnité est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré.**

**Q: Quelle est la limite assurée?**

**R:** La limite assurée s'élève à

Visa Classic & Assistance	Visa Gold
250€ par voyage, par famille	500€ par voyage, par famille

Si à la date de l'achat et à la date du sinistre le Porteur de la Carte Visa CyberCard détient également une carte VISA Classic & Assistance ou une carte VISA Gold en cours de validité émise par ING Luxembourg, la couverture sera d'application selon les conditions générales de la carte VISA Classic & Assistance ou VISA Gold respectivement même pour les biens payés avec la carte Visa CyberCard.

**Q: Sous quelle condition la couverture est-elle d'application?**

**R:** La couverture sera accordée à condition qu'aucun moyen de transport similaire n'est mis à disposition de l'Assuré par le transporteur 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 régulier réservé et confirmé.

**Q: Mon vol est annulé à cause d'une grève de la compagnie aérienne / l'aéroport. Suis-je couvert ?**

**R:** La couverture n'est pas d'application pour des retards résultant d'une grève.

**Q: Mon vol a plus de 4h de retard. L'Assureur va t-il me payer un forfait de 250 euros / 500 euros ?**

**R:** Cette garantie ne donne pas droit au versement d'un forfait. Si la couverture est d'application, l'Assureur rembourse les FRAIS REELS pour les repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal à concurrence de maximum 250 euros / 500 euros.

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- la preuve de paiement avec la Carte,
- le certificat du transporteur,
- les originaux des factures/tickets de caisse,
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.

### PROLONGATION DE SEJOUR SI BLOCAGE EN CAS DE FORCE MAJEUR

**Q: Sous quelle condition la couverture est-elle d'application?**

**R:** Sous réserve qu'au minimum 50% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte Visa Gold et si l'assuré est bloqué pendant au moins 24 heures pour cause de force majeure,

**Q: Quelle est la limite assurée?**

**R:** L'Assureur rembourse à concurrence de maximum 150 euros par jour et pendant maximal 10 jours avec un maximum de 1 500 euros par voyage (quel que soit le nombre de personnes) les frais engagés par l'Assuré.

**Q: L'assureur prendra en charge quels frais ?**

**R:** L'assureur prendra en charge les frais raisonnables et irrécupérables engagés pour les frais de séjour à l'hôtel et le transport entre l'aéroport et l'hôtel, les repas et boissons ainsi que les frais de téléphone.

**Q: Qu'est-ce qui est exclu de la couverture?**

**R:** Sont exclus de cette garantie:

- Guerre, guerre civile,
- Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (notamment de type "charter"),
- 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 régulier que vous aviez réservé,
- aucun remboursement ne sera dû si le retard ou la prolongation résulte d'une grève, d'une guerre
- 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 de votre voyage,
  - aucun remboursement ne sera dû si un moyen de transport similaire est mis à disposition de l'Assuré par le transporteur 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 régulier réservé et confirmé.

**Q: C'est quoi un cas de force majeure?**

**R:** Un cas de Force majeure est un événement qui est la conséquence d'une cause étrangère et indépendante de la volonté de l'Assuré, imprévisible et qui résulte d'une :

- Catastrophe Naturelle ou;
- d'un événement politique majeur **sauf Guerre et Guerre-Civile** ou
- maladie ou;
- accident

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- en cas d'accident ou de maladie: le certificat médical.
- la preuve de la suppression du vol prévu suite à la survenance d'une éruption volcanique.
- les notes d'hôtel et le justificatif du transfert entre l'aéroport et l'hôtel.
- les notes de frais des repas, boissons et frais de téléphone
- Composition du ménage si la demande concerne plusieurs passagers couverts

**GARANTIE RETARD OU PERTE DES BAGAGES**

**Q: Qu'est ce que couvre la garantie en cas de retard ou perte des bagages?**

**R:** A condition que les bagages enregistrés de l'Assuré soient arrivés avec plus de **4 heures de retard**, l'Assureur remboursera les achats de remplacement urgent et de première nécessité à l'Assuré.

*Exemple* d'achats de remplacement urgent et de première nécessité: les articles de toilette, les vêtements de remplacements, le matériel spécifique pour les enfants (une poussette, du lait, des langes), des bikinis (lors de vacances d'été), etc.

**La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur.**

**L'indemnité est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré.**

**Q: Quelle est la limite assurée?**

**R:** La limite assurée s'élève à

<b>Visa Classic &amp; Assistance</b>	<b>Visa Gold</b>
<b>500€ par voyage, par famille</b>	<b>1.000€ par voyage, par famille</b>

Si à la date de l'achat et à la date du sinistre le Porteur de la Carte Visa CyberCard détient également une carte VISA Classic & Assistance ou une carte VISA Gold en cours de validité émise par ING Luxembourg, la couverture sera d'application selon les conditions générales de la carte VISA Classic & Assistance ou VISA Gold respectivement même pour les biens payés avec la carte Visa CyberCard.

**Q: Sous quelle condition la couverture est-elle d'application?**

**R:** La couverture sera accordée à condition que les dépenses soient effectuées sur le lieu de destination et avant que les bagages ne soient remis à l'Assuré.

**Q: Mes bagages n'étant pas arrivés, je me suis acheté des vêtements de remplacement. Mes bagages sont arrivés dans mon hôtel avec 3h de retard. Puis-je introduire un sinistre?**

**R:** La couverture est d'application à condition que les bagages soient livrés avec plus de 4 heures de retard.

**Q: Quand mes bagages ne sont pas arrivés, j'ai quitté l'aéroport sans m'adresser à la compagnie aérienne. Je ne suis pas en possession d'un Property Irregularity Report. Puis-je introduire un sinistre?**

**R:** La couverture s'applique à condition que l'Assuré puisse fournir un Property Irregularity Report à l'Assureur.

**Q: Qu'est-ce qu'un Property Irregularity Report?**

**R:** Si les bagages sont endommagés, le passager doit s'adresser immédiatement au bureau des objets trouvés de l'aéroport. Quand vous signalez une erreur de manipulation de bagages, la compagnie aérienne ou l'agent d'aéroport doit remplir un Property Irregularity Report (PIR) et vous en donner une copie.

**Q: Quand mes bagages ne sont pas arrivés, j'ai acheté des parfums. Puis-je introduire un sinistre?**

**R:** La garantie ne couvre que les achats de remplacement urgent et de première nécessité. Les parfums de luxe ne sont pas considérés comme tels. La couverture ne s'applique pas.



**Q: Quand mes bagages ne sont pas arrivés, je ne me suis rien acheté sur place. Quand je suis revenu dans mon pays, je me suis acheté des vêtements de remplacement. Puis-je introduire un sinistre?**

**R:** La garantie ne couvre que les achats de remplacement urgent et de première nécessité faits sur le lieu de destination. Comme vos achats ont été effectués après votre retour, la couverture ne s'applique pas.

**Q: Mes bagages sont retardés suite à une grève de la compagnie aérienne / l'aéroport. Suis-je couvert ?**

**R:** La garantie ne couvre pas des retards résultant d'une grève annoncée minimum 24h avant le départ.

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- la preuve de paiement avec la Carte,
- Property Irregularity Report,
- les originaux des factures/tickets de caisse,
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.

### **REVALORISATION DE TICKETS**

**Q: Qu'est ce que couvre la garantie revalorisation de tickets?**

**R:** L'Assureur rembourse à l'Assuré les frais supplémentaires occasionnés par une modification de son billet de voyage régulier « aller » ou « retour » vers une catégorie de confort similaire ou supérieure.

**Q: Quelle est la limite assurée?**

**R:** La limite assurée s'élève à

<b>Visa Classic &amp; Assistance</b>	<b>Visa Gold</b>
<b>2.500€ par voyage, par famille</b>	<b>5.000€ par voyage, par famille</b>

**La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur.**

**L'indemnité est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré.**

Si à la date de l'achat et à la date du sinistre le Porteur de la Carte Visa CyberCard détient également une carte VISA Classic & Assistance ou une carte VISA Gold en cours de validité émise par ING Luxembourg, la couverture sera d'application selon les conditions générales de la carte VISA Classic & Assistance ou VISA Gold respectivement même pour les biens payés avec la carte Visa CyberCard.

**Q: Sous quelle condition la couverture est-elle d'application?**

**R:** La couverture sera accordée à condition que :

- le départ d'un vol régulier confirmé ou une correspondance ferroviaire soit retardé de 4 heures ou plus ou soit annulé, ou
- l'Assuré ne soit pas admis à bord d'un vol régulier confirmé ou une correspondance ferroviaire suite à des réservations en surnombre, ou
- la correspondance est manquée sur le lieu de transit, suite à l'arrivée tardive du vol de ligne régulière ou une correspondance ferroviaire de l'Assuré,

ET si aucun autre moyen de transport n'est mis à sa disposition par le transporteur dans les 4 heures consécutives à l'heure de départ de l'avion de ligne régulière ou une correspondance ferroviaire.

**La garantie ne prend effet que lorsque les frais relatifs à la modification du ticket sont payés avec la Carte.**

**Q: Mon vol a été retardé de 6 heures. Après 2 heures d'attente, un agent de la compagnie aérienne m'a proposé de partir sur un vol 3 heures plus tard. J'ai préféré d'acheter les billets pour un vol d'une autre compagnie partant dans 1 heure. Est-ce que la couverture est d'application ?**

**R:** La garantie est exclue au cas où l'Assuré aurait refusé le moyen de transport alternatif mis à sa disposition par le transporteur dans les 4 heures consécutives à l'heure de départ de l'avion de ligne régulière.

**Q: Mon vol a été retardé de 8 heures. Après 2 heures d'attente, un agent de la compagnie aérienne m'a proposé de partir sur un vol de demain. J'ai préféré d'acheter les billets pour un vol d'une autre compagnie partant le même jour. Est-ce que la couverture est d'application ?**

**R:** Si la proposition de la compagnie n'est pas raisonnable (le délai est trop long, les conditions sont moins bonnes, etc), la garantie est d'application.

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- la preuve de paiement avec la Carte,
- le certificat du transporteur,
- un document de preuve que les frais supplémentaires de voyage ont été payés avec la Carte.



## SECURITE PERSONNELLE: VOL DE LA MAROQUINERIE, DOCUMENTS PERSONNELS ET CLES

### Visa Gold

**Q: Qu'est ce que couvre l'assurance du vol de la maroquinerie, documents personnels et clés ?**

**R:** La couverture s'applique dans le cas d'un vol aggravé (vol par agression ou par effraction) des

- Clés : clés (serrures comprises) des habitations principale et secondaire et celles de(s) véhicule(s) à moteur
- Papiers : la carte nationale d'identité, le permis de conduire, le permis bateau, le permis de chasse, le permis de pêche, la carte grise et le passeport de l'Assuré
- Maroquinerie : sacs, portefeuille, porte-carte de l'Assuré

La garantie couvre

- **Clés et Papiers:** le remboursement des frais de remplacement
- **Maroquinerie:** remboursement des frais de réparation ou de remplacement  
Ces frais sont pris en charge sous déduction de la Vétusté : 10 % du prix d'achat par an, plafonnée à 70 %, déduit du prix d'achat TTC à compter de la date d'achat

**Q: Qui est couvert?**

**R:** Le Porteur de la Carte

**Q: Quelle est la limite assurée?**

**R:** La couverture s'applique à concurrence de

- **Clés et Papiers: 150 euros** par sinistre, par période consécutive de 12 mois
- **Maroquinerie: 250 euros** par sinistre, par période consécutive de 12 mois

**Le remboursement ne pourra excéder 400 euros par sinistre, par période consécutive de 12 mois**

**Q: Qu'est-ce qui est exclu de la couverture?**

**R:** Sont exclus de cette garantie:

- La faute intentionnelle de l'Assuré.
- La disparition ou la perte des biens assurés.
- Le contenu de la maroquinerie (autre que le portefeuille, le porte-carte ou les clés et papiers).
- Les bijoux ou objets de valeur portés par l'Assuré au moment de la survenance du vol.
- Le vol ne résultant pas d'une agression ou d'une effraction.

**Q: Puis-je demander à l'Assureur le remboursement du portefeuille et clés qui étaient à l'intérieur de mon sac au moment où il a été volé ?**

**R:** Lorsque le portefeuille et les clés se trouvent à l'intérieur du sac au moment du vol, vous pouvez en demander le remboursement. Les autres objets se trouvant dans le sac sont exclus de la couverture. L'intervention de l'Assureur est limitée à 400 euros par sinistre.

**Q: Mon sac a été volé. Que dois-je faire ?**

**R:** Veuillez introduire un dossier sinistre.

**Q: J'ai laissé mon portefeuille sur la caisse et j'ai été distrait; mon portefeuille a disparu. Que dois-je faire?**

**R:** Veuillez introduire un dossier sinistre.

**Q: J'ai laissé mon casier ouvert dans ma salle de sport; quand je suis retourné aux vestiaires après avoir pris ma douche, mon sac a disparu. Que dois-je faire?**

**R:** Veuillez introduire un dossier sinistre.

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre, accompagnée de:

- Dans tous les cas – le rapport de police
- En cas de vol aggravé des clés ⇒ l'original de la facture de remplacement
- En cas de vol aggravé des papiers ⇒ la copie recto -verso des papiers officiels réémis et l'original de la facture de remplacement

En cas de vol aggravé de maroquinerie ⇒ l'original de la facture d'achat de la maroquinerie volée ou détériorée  
+ tout justificatif de l'agression

## COUVERTURE DE LA FRANCHISE DU VEHICULE DE LOCATION

### Visa Gold

#### Q: Qu'est ce que couvre la couverture de la franchise du véhicule de location?

R: En cas de dégâts matériels ou de vol du véhicule de location, l'Assureur couvre les frais de réparation ou de remise du véhicule de location dans l'état où il se trouvait au moment de la conclusion du contrat de location à concurrence du montant de l'excédent de ce contrat de location.

La garantie prend en charge:

- a) quand l'Assuré n'a pas souscrit à l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules ⇒ le montant de la franchise prévue dans le contrat de location (franchise supérieure), OU
- b) quand l'Assuré a souscrit l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules ⇒ le montant de la franchise non récupérable prévue dans le contrat de location (franchise inférieure),

**Cette assurance s'ajoute à l'assurance de la compagnie de location de véhicules**

#### Q: Qu'est ce la franchise supérieure?

R: Lorsque vous louez un véhicule et qu'il est endommagé ou volé, vous êtes redevable d'une franchise parfois égale à la valeur totale du véhicule. C'est la franchise appliquée lorsque vous refusez d'acheter une assurance de franchise du véhicule de location supplémentaire (Collision Damage Waiver) de la compagnie de location des véhicules avec votre contrat de location.

#### Q: Qu'est ce la franchise inférieure?

R: Lorsque vous louez un véhicule et achetez une assurance de franchise du véhicule de location supplémentaire (Collision Damage Waiver) de la compagnie de location de véhicules, la franchise dont vous êtes redevable si le véhicule de location est endommagé ou volé est réduite.

#### Q: Qui est couvert?

R: Le Porteur de la Carte.

Les personnes voyageant avec le Porteur de la Carte et conduisant le véhicule de location sont couvertes si leur nom est mentionné dans le contrat de location du véhicule.

Le conducteur doit posséder un permis de conduire valide.

#### Q: Quelle est la limite assurée ?

R: La limite assurée s'élève à **10.000 euros par sinistre**.

La franchise s'élève à 75 euros par sinistre.

Si le coût de la réparation ou du remplacement est supérieur à 75 euros, le montant total de la réparation ou du remplacement est remboursé à l'Assuré, avec un maximum de 10.000 euros, à concurrence du montant de la franchise du contrat de location.

#### Q: Sous quelle condition la couverture est-elle d'application?

R: La couverture sera accordée à condition que :

- 1) le véhicule de location soit payé en totalité avec la Carte
- 2) le contrat de location soit d'une durée maximale de 30 jours
  - Si la durée du contrat s'élève à 31 jours et plus, la couverture ne s'applique pas même pendant les 30 premiers jours !
- 3) les noms des conducteurs doivent être clairement mentionnés dans le contrat de location

#### Q: Où la couverture est-elle d'application?

R: La couverture est d'application dans le monde entier à l'exclusion du rayon de 100 kilomètres par rapport au lieu de domicile ou de résidence habituelle de l'Assuré.

La couverture est également d'application dans ce rayon de 100 kilomètres pour un voyage garanti effectué avec le véhicule de location au delà de 100 km.

LA COUVERTURE EST D'APPLICATION SI AU MOINS 1 NUIT EST RESERVEE EN AVANCE.

*Exemple:* si le client loue un véhicule pour partir de Paris jusqu'à Nice en vacances (avec plus d'une nuit réservée en avance), la couverture s'applique sur toute la distance du voyage

**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?**

**R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Gras Savoye Luxembourg:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- la preuve de paiement avec la Carte,
- le rapport de police.

## Assurance Accident de Voyage

**Visa Classic & Assistance**

**Visa Gold**

**Q : Qui est couvert:**

**R :** Porteur de Carte et uniquement dans le cas où au moins 50% du prix des titres de transport ont été réglés en utilisant la Carte avant la date du départ.

**Q : Qu'est-ce qu' on considère comme voyage**

**R :** Déplacement de l'Assuré vers une destination à l'Etranger d'une durée maximale de 6 mois.

**Q : Quels risques sont couverts :**

**R :** Sont couvert :

- Décès suite à un Accident
- Invalidité permanente suite à un Accident
- Rapatriement du corps suite à un décès Accidentel.
- Frais de recherche et de sauvetage
- Transport vers un Hôpital
- Rapatriement médical

**Q : C'est quoi un accident assuré**

**R :** Un événement soudain dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de l'Assuré et qui occasionne chez l'Assuré un Dommage corporel.

Sont assimilés aux accidents :

- Les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et exclusive d'un Accident garanti ou d'une tentative de sauvetage de personnes ou biens en péril ;
- L'inhalation de gaz ou de vapeurs et l'absorption de substances toxiques ou corrosives ;
- Les luxations, distorsions, claquages et déchirures musculaires causées par un effort physique soudain ;
- Les gelures, coups de chaleur, insolations ;
- La noyade ;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

**Q : Est-ce qu'il y a une limite d'âge ?**

**R :** L'âge maximum de l'Assuré au moment de la conclusion du contrat est de 70 ans. La couverture prend fin, de plein droit, le jour du 75e anniversaire de l'Assuré.

**Q : Que peut être bénéficiaire en cas de décès :**

**R :** L'Assuré peut désigner un autre bénéficiaire en envoyant un courrier à l'Assureur.

En cas de décès de l'Assuré, les bénéficiaires sont:

- le bénéficiaire désigné, à défaut
- le conjoint non séparé de corps de l'Assuré, à défaut
- le Partenaire de l'Assuré, à défaut
- les enfants de l'Assuré, à défaut
- les petits enfants de l'Assuré, à défaut
- les parents de l'Assuré, à défaut
- les frères et sœurs de l'Assuré, à défaut
- les ayants droit de l'Assuré, à l'exception de l'État.

**Q: Qu'est qui est exclu de la couverture?**

**R :** Sont exclus:

- Guerre, Guerre civile. Toutefois, la garantie reste acquise à l'Assuré pendant 14 jours calendrier à dater du début des hostilités lorsqu'il est surpris par ces événements à l'Etranger et pour autant qu'il n'y participe pas activement.
- Acte intentionnel et/ou provocation et/ou acte manifestement téméraire, à moins qu'il s'agisse d'une tentative réfléchie de sauvetage de personnes et/ou d'animaux et/ou de marchandises.
- Intoxication.
- Suicide ou tentative de suicide.
- Réactions nucléaires et/ou radioactivité et/ou rayonnement ionisant, sauf si ces éléments apparaissent lors d'un traitement médical indispensable suite à un dommage couvert.
- Les sports, en ce inclus les entraînements, pratiqués à titre professionnel et/ou contre paiement, ainsi que la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants: sports aériens, à l'exception des voyages en ballon.
- Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables et/ou ayant fait l'objet d'indications officielles.
- Chasse au gros gibier.
- Saut à ski, ski alpin et/ou snowboard et/ou ski de fond, pratiqués en dehors des pistes praticables et/ou ayant fait l'objet d'indications officielles.
- Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome.
- Arts martiaux.
- Compétition avec engins motorisés, à l'exception des rallyes touristiques pour lesquels aucun temps et/ou norme de vitesse n'est imposé(e)/ne sont imposés.
- Participation et/ou entraînement et/ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
- Paris et/ou défis, querelles et/ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve).
- Troubles et mesures prises en vue de lutter contre ces troubles, à moins que l'Assuré et/ou le bénéficiaire ne prouve(nt) que l'Assuré n'y a pas participé activement.

**Q: Quelle est la limite d'intervention?**

**R :** Les capitaux assurés suivants constituent le maximum payable par personne assurée

<b>Visa Classic &amp; Assistance</b>	<b>Visa Gold</b>
➤ décès suite à accident - € 200.000	➤ décès suite à accident - € 250.000
➤ invalidité permanente 66% ou plus suite à un accident - € 200.000	➤ invalidité permanente 66% ou plus suite à un accident - € 250.000
➤ invalidité permanente entre 25% et 66% ou plus suite à un accident - € 2.400 par pourcent d'ipp, à partir de 25%, max 200.000 Euros	➤ invalidité permanente entre 25% et 66% ou plus suite à un accident - € 2.400 par pourcent d'ipp, à partir de 25%, max 250.000 Euros
➤ rapatriement du corps suite à un décès accidentel,	➤ rapatriement du corps suite à un décès accidentel,
➤ frais de recherche et de sauvetage,	➤ frais de recherche et de sauvetage,
➤ frais de transport médical (frais réels par personne) - € 5.000	➤ frais de transport médical (frais réels par personne) - € 5.000
➤ indemnité maximale par assure - € 205.000.	➤ indemnité maximale par assure - € 255.000.

A la suite d'un même événement, l'intervention maximale possible ne pourra excéder 5 millions d'euros.

**Q : Comment l'assureur fixe l'indemnisation en cas d'un accident assuré ?**

**R :** Les indemnités sont fixées en fonction des données médicales et factuelles dont dispose l'Assureur. L'Assuré et/ou le(s) bénéficiaire(s) a/ont le droit d'accepter ou de refuser celles-ci. Dans ce dernier cas, il(s) doit/doivent informer l'Assureur de ses/leurs objections par courrier recommandé envoyé dans un délai de 10 jours calendrier suivant la réception de l'avis.

Toutes les indemnités sont payables sans intérêt après acceptation de la part de l'Assuré, et/ou du (des) bénéficiaire(s). En cas de refus de la part de l'Assureur, toute demande d'indemnisation s'éteint trois ans après la communication

**Q : Quels documents doit on joindre à la déclaration de sinistre ?**

**R:** Documents à joindre à la déclaration de sinistre::

- copies des factures avec la confirmation de paiement
- copies des ordonnances médicales
- copies des décomptes des caisses
- Certificat de décès
- procès-verbal dressé par les autorités locales (en cas d'accident uniquement)

**Perte/Vol bagages ou objets personnels non-enregistrés pendant le voyage (trajet / chambre / véhicule de location)**

**Visa Gold**

**Q : Quel est la limite d'indemnisation :**

**R :** La Compagnie rembourse sur justificatifs, à concurrence de max. 2.500 Euros.

**Q : Quel risque est couvert :**

**R :** Est couvert :

- le vol caractérisé ou non des bagages au cours d'un voyage couvert par le présent contrat, ou ;
- la perte de tout bagage qui est de la responsabilité de la compagnie de transport.  
Dans ce cas, la Compagnie paiera seulement le complément des indemnités que doit verser la compagnie de transport, sans pouvoir excéder le montant initial prévu ci-avant

**Q : Quel risque est couvert :**

**R :** Est couvert :

- le vol caractérisé ou non des bagages au cours d'un voyage couvert par le présent contrat, ou ;
- la perte de tout bagage qui est de la responsabilité de la compagnie de transport.  
Dans ce cas, la Compagnie paiera seulement le complément des indemnités que doit verser la compagnie de transport, sans pouvoir excéder le montant initial prévu ci-avant

**Q : C'est quoi des bagages ?**

**R :** Sont considéré comme bagages des objets personnels, hormis des valeurs financières, appartenant à l'Assuré ou pour lesquels l'Assuré est responsable; emportés, ou envoyés au préalable.

**Q: Qu'est qui est exclu de la couverture?**

**R :** Sont exclus:

- la disparition simple ou la perte ;
- le vol ne résultant pas d'une agression, d'une menace ou de violence à l'égard de l'assuré ;
- le vol commis par toute personne ayant la qualité d'assuré.

**Q: Que faire en cas de sinistre?**

**R :** Il faut en :

- en cas de vol caractérisé ou non, déposer plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48 heures suivant le Sinistre ;
- en cas de perte; un document de la compagnie de transport attestant la perte et le montant éventuellement remboursé ;
- déclarer le Sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la mise à disposition du décompte Visa.

**Q : Quels documents doit on joindre à la déclaration de sinistre ?**

**R:** Documents à joindre à la déclaration de sinistre:

- récépissé de dépôt de plainte aux autorités policières mentionnant les circonstances du vol/perte et la liste des biens volés/perdus, le montant des espèces dérobées/perdus
- facture d'achat des biens volés/perdus
- tout justificatif de l'agression (si le cas) (témoignage, certificat médical)



## Événements manqués

### Visa Gold

**Q : C'est quoi un billet d'événement :**

**R :** Tout paiement anticipé de billet de concert, pièce de théâtre, événement sportif ou de parc d'attractions réservé au préalable (avec date précise, limitative), puis débité sur la carte couverte en vue d'une utilisation personnelle ainsi qu'aux membres de la famille vivant sous le même toit que le Porteur de la Carte.

**Q : Quel est la limite d'indemnisation :**

**R :** La Compagnie rembourse sur justificatifs, à concurrence de 100€ par billet et jusqu'à 300€ maximum par événement sur toute période de 365 jours (le prix d'achat imprimé sur le billet faisant foi).

**Q : Quel est-ce que je peux profiter de l'assurance :**

**R :** En cas d'annulation et/ou d'événements manqués ayant pour origine une des causes listées ci-dessous survenues avant l'événement, pour autant que les tickets aient été achetés avec la carte et qu'ils soient retournés à la compagnie :

1. une maladie ou une lésion corporelle 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 à la charge ou la garde, qui, d'une façon médicale empêche de faire le voyage prévu ;
2. le décès 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 à la charge ou la garde ;
3. complications liées à la grossesse de l'Assurée, pour autant qu'au moment de la réservation des tickets pour l'évènement l'Assurée n'était pas enceinte de plus de trois mois ou de moins de six mois au moment de l'évènement ;
4. quarantaine obligatoire ou présence obligatoire de l'Assuré comme membre de jury à la Cour d'Assises ou comme témoin devant un tribunal, pour autant que l'Assuré n'était pas au courant de cet état de choses lors de la réservation des tickets pour l'évènement ;
5. 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 à la charge ou la garde ;
6. annulation ou limitation des transports publics suite à un grève, à moins qu'un moyen de transport alternatif soit mis à disposition ;
7. présence obligatoire de l'Assuré requise par la police suite à une effraction au lieu de résidence ou lieu de travail de l'Assuré ;
8. dommages matériels importants au lieu de résidence ou lieu de travail de l'Assuré suite à incendie, tempête, inondations, glissement de terrain ou actes malveillants pour autant que les dommages :
  - a. étaient imprévisibles au moment de la de la réservation des tickets pour l'évènement ;
  - b. empêchent l'Assuré de participer à l'évènement ;
  - c. surviennent endéans les 30 jours précédant la date de l'évènement ;
9. vol ou immobilisation totale du véhicule privé de l'Assuré au moment de l'évènement ;
10. retard au moment du début de l'évènement, 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 de l'évènement ;
11. vol et perte de passeports dans les 48h précédant le voyage.

**Q: Qu'est qui est exclu de la couverture?**

**R :** Sont exclus l'annulation et / ou évènement manqué dus à :

1. un suicide, une tentative de suicide ou des actes intentionnellement causés ou provoqués par l'Assuré ou par le Bénéficiaire du contrat. Est assimilé à un acte intentionnel : un fait frauduleux, malveillant, dolosif ou un acte fautif qui, en raison de sa gravité, est assimilé au dol;
2. l'ivresse, l'usage de stupéfiants sans indication médicale sauf s'il est établi par l'Assuré ou les Bénéficiaires que l'état incriminé n'est pas la cause de la lésion corporelle;
3. un risque nucléaire, des faits de guerre. L'Assuré n'est jamais couvert en tant que militaire dans une armée quelconque;

4. des crimes et des délits, des actes de terrorisme ou de sabotage auxquels l'Assuré prend une part active ;
5. pilotage d'engins aériens ou toute activité aéronautique, sauf en tant que passager payant ;
6. la pratique de tout sport à titre professionnel : c'est-à-dire lorsque les gains en tant que sportif professionnel excèdent 25% du salaire annuel ;
7. la participation et l'entraînement à des concours hippiques, courses cyclistes et courses de vitesse au moyen d'engins motorisés ;
8. a grossesse ou l'accouchement de l'Assurée, l'avortement et ses complications, à l'exception de ce qui est prévu sous le point 3) "Etendue de la couverture" ;
9. les maladies psychiques, maladies mentales post traumatiques et maladies sexuellement transmissibles ;
10. les lésions corporelles suite à un accident ou une maladie, pour lesquels un traitement médical ou paramédical était prescrit par un médecin traitant au moment de la souscription du contrat de voyage, à moins que de l'avis du médecin traitant il n'existait aucune contre-indication pour l'accomplissement du voyage ;
11. l'insolvabilité de l'Assuré au moment de la réservation des tickets de l'évènement ;
12. manquement ou mauvais état du véhicule privé prévu pour déplacement sur le lieu de l'évènement respectivement spectacle ;
13. problèmes administratifs, problèmes de vaccination ou obtention de visa ou autres documents d'entrée ;
14. une annulation d'évènement à l'initiative des organisateurs ;
15. tous les billets d'évènements ayant été réservés ou achetés ultérieurement à l'apparition d'une atteinte corporelle qui ne serait pas couverte par la présente assurance ;
16. les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à toute atteinte corporelle préexistante ;
17. grève ou mouvement social ayant des incidences sur le moyen de transport public existant ou ayant fait l'objet d'une annonce publique avant la date de l'évènement ;
18. les frais de service associés à la réservation / à l'achat des billets ;
19. les cartes d'abonnement.

**Q : Quels documents doit on joindre à la déclaration de sinistre ?**

**R:** Documents à joindre à la déclaration de sinistre:

- les tickets originaux ou imprimés (e-ticket)
- Rapport médical,
- Preuve de dégâts importants aux biens immobiliers (si d'application),
- Autres documents prouvant la nécessité d'annuler,
- Conditions d'annulation du contrat,
- Composition du ménage si la demande concerne plusieurs passagers couverts
- Copie de votre décompte Visa (si pas encore disponible, merci de l'envoyer dès réception)

## Responsabilité Civile Privée à l'Étranger

### Visa Gold

**Q : Qu' est-ce qu' est assurée ?**

**R:** La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'Assuré peut encourir en raison de Dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs, causés aux Tiers au cours d'un Voyage à l'étranger et au cours de la vie privée, à l'exclusion des dommages engageant la responsabilité de l'Assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce

**Q : Quand et pendant combien de temps je peux profiter de l'assurance ?**

**R:** La garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son pays de résidence habituel et cesse à son retour. La garantie est acquise pendant les 90 premiers jours du Voyage.

**Q : Quel est l'engagement maximal ?**

**R:** L'indemnité maximum n'excèdera pas 500 000 EUROS par Sinistre pour l'ensemble des dommages garantis

**Q: Qu'est qui est exclu de la couverture?**

**R :** Sont exclus:

- Les dommages occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes,
- Les dommages immatériels purs,
- Les dommages immatériels non consécutifs,
- Tout dommage cause par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde,
- Tout dommage cause aux biens appartenant ou confiés à la garde ou aux bons soins de l'assuré au moment du sinistre,
- Les amendes y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant,
- Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant.

**Q : Quels documents doit on joindre à la déclaration de sinistre ?**

**R:** Documents à joindre à la déclaration de sinistre:

- copies des factures avec la confirmation de paiement
- procès-verbal dressé par les autorités locales (en cas d'accident uniquement)