

# Programme d'assurances Beobank Smart Travel Mastercard

## Conditions Générales

- 1. Assurance achats**
- 2. Safe Online**
- 3. Assurance annulation**

### DEFINITIONS

**Assureur :**

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 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), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

**Preneur d'assurance :**

Beobank NV/SA, Boulevard du Roi Albert II, 2 à 1000 Bruxelles. BE 0401.517.147

**Assuré :**

Les personnes assurées (dénommées ci-après « l'assuré ») sont, pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique :

- a. tout détenteur d'une carte de crédit Beobank Smart Travel Mastercard ("carte de crédit Beobank" - carte principale ou carte additionnelle) en cours de validité émise par Beobank NV/SA.
- b. le conjoint de droit ou de fait du détenteur de la carte de crédit Beobank, que celui-ci ou celle-ci soit cotitulaire du compte ou non.
- c. les enfants âgés de moins de 23 ans à la charge des personnes mentionnées sous a) et b). On entend par "enfant à charge" tout enfant légalement à charge des personnes mentionnées sous a) ou b), y compris les beaux-fils et les belles-filles, et les enfants légalement adoptés dépendant entièrement, et fiscalement à charge, de ces personnes.

**Etranger :**

Tout pays à l'exclusion du pays:

- de domicile de l'Assuré;
- de résidence habituel de l'Assuré;
- du lieu de travail habituel de l'Assuré.

**Voyage :** Tout déplacement privé du détenteur de la carte de crédit Beobank, son conjoint et enfants de moins de 23 ans vers une destination à l'étranger d'une durée maximum de 90 jours consécutifs, dont la totalité des frais de transport est payé avec la carte de crédit Beobank.

**Carte** : La carte Beobank Smart Travel Mastercard en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

**Titulaire** : La personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte.

**Sinistre** : survenance d'un événement assuré par les présentes garanties.

**Date d'effet des garanties** : les garanties du présent contrat prennent effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les couvertures seront d'application pour tout sinistre qui se déroule après la date d'entrée en vigueur du présent contrat sauf pour la couverture extension de garantie pour laquelle les biens assurés doivent avoir été achetés avec la Carte après la date d'entrée en vigueur du présent contrat.

**Prescription** : Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

**Procédure en cas de plainte :**

Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès d'Europ Assistance Belgium, à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (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, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél : +32 2 547 58 71 - Fax +32 2 547 59 75 - email : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès de la direction de l'assureur à l'adresse indiquée.

L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité, pour le preneur d'assurance et/ ou l'Assuré et/ ou le(s) bénéficiaire(s), d'intenter une action en justice.

**Droit applicable:** Le Droit Belge est applicable sur le présent contrat.

**Données personnelles** : L'Assureur traite les données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'assuré trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'assureur.

On peut les trouver à l'adresse suivante : [www.europ-assistance.be/fr/vie-privee](http://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee). Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- Les finalités du traitement des données personnelles de l'assuré ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement des données personnelles de l'assuré ;
- Les tiers qui peuvent recevoir les données personnelles de l'assuré ;
- La durée de conservation des données personnelles de l'assuré ;
- La description des droits en ce qui concerne les données personnelles de l'assuré ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'assuré

**Subrogation** : Conformément aux dispositions de l'article 95 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.

L'Assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation, ne versera aucune indemnité et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans les présentes

conditions générales si cela l'expose à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définit par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales-business>

## **GARANTIES**

### **1. Assurance achats**

#### **Objet de la Garantie :**

Rembourser l'Assuré dans la limite de garantie:

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

#### **Durée de la garantie :**

La garantie est acquise dans la mesure où le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel survient dans les **200 jours** à compter de la date d'achat ou de la date de livraison.

#### **Bien Assuré:**

Tout bien meuble d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50€ TTC, acheté neuf pendant la durée de la présente police, payé intégralement avec la Carte, à l'exclusion :

- des téléphones portables.
- des bijoux,
- des fourrures,
- des animaux vivants,
- des plantes,
- des denrées périssables ou boissons,
- des espèces, des devises,
- des chèques de voyage,
- des titres de transport et de tout titre négociable,
- des véhicules motorisés neufs ou d'occasion,
- des biens achetés pour être revendus,

#### **Sinistre :**

Le Vol Caractérisé du Bien Assuré ou le Dommage Accidentel causé au Bien Assuré. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol Caractérisé ou le Dommage Accidentel portant sur un ensemble de Biens Assurés.

#### **Vol Caractérisé :**

Vol par Effraction ou par Agression.

#### **Effraction :**

Forçage, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture.

### **Agression :**

Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers afin de lui soustraire le Bien Assuré.

### **Domage Accidentel :**

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

### **Exclusions**

Sont exclus des garanties les sinistres résultant:

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

**Montant de la Garantie :** 2.000 € par Assuré et par Sinistre et 2.000 € par période consécutive de 12 mois, dès qu'un des deux critères est atteint.

**Seuil d'intervention :** la garantie n'intervient que pour les Sinistres d'un montant égal ou supérieur à **50 € TTC**.

**Etendue territoriale de la garantie :** Le monde entier, sauf dans les pays en état de guerre (civile), les pays où la sécurité est tellement précaire qu'il est impossible de donner de l'assistance, les pays qui tombent sous une sanction internationale et les pays pour lesquels il existe un avis de voyage négatif. Ne sont toutefois 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.

**Ensemble :** Si le Bien Assuré fait partie d'un ensemble et qu'il s'avère, à la suite d'un Sinistre, inutilisable ou irremplaçable individuellement, la garantie produit ses effets sur l'ensemble au complet.

## **2. Safe Online**

### **Objet de la garantie**

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, tel que livraison non conforme, non-livraison, l'Assuré bénéficie de cette Assurance dans les conditions cumulatives énoncées ci-après:

- le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la Carte pendant la

- période de validité de la Carte ;
- le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le décompte de la Carte.

### **Bien garanti**

Tout bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un Commerçant pendant la durée de la présente police, à condition que ce bien soit envoyé par la poste ou par transporteur privé en Belgique, qu'il soit d'une valeur unitaire minimale de 50 € et qu'il ne soit pas exclu de la présente garantie.

### **Commerçant**

Tout marchand proposant la vente via Internet de Biens garantis.

### **Livraison non conforme**

Le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et/ ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

### **Non-livraison**

La livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le décompte de la Carte de l'Assuré, et que ce délai dépasse le délai annoncé lors de la commande du Bien.

### **Paiement Internet**

Opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen d'une Carte, avec ou sans composition du code confidentiel (code PIN), sans signature manuscrite ou électronique, et dont le montant est porté au débit sur le décompte de la Carte de l'Assuré.

### **Procédure d'indemnisation**

L'indemnisation n'est due par l'Assureur que si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par l'Assureur ou l'Assuré, au plus tard au 90<sup>ème</sup> jour calendrier qui suit le débit du paiement du Bien garanti.

### **En cas de Non-livraison d'un Bien garanti :**

L'Assureur rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC (frais de port inclus) du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article ci-dessous « Montant des indemnités par Sinistre et par an ».

### **En cas de Livraison non conforme d'un Bien garanti :**

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

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

L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice réellement subi par l'Assuré et partant le montant de l'indemnité à accorder en vertu des présentes à l'Assuré.

### **Exclusions**

Sont exclus de la présente garantie, les biens suivants et Sinistres résultant de:

- 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.

### **Montant des indemnités par Sinistre et par an**

1.500 € TTC par Sinistre et par Assuré par période consécutive de 12 mois.

Lorsque le Bien garanti détérioré fait partie d'un ensemble et s'avère à la fois inutilisable séparément et irremplaçable, l'indemnité est versée par l'Assureur à concurrence du prix d'achat du bien dans son ensemble.

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le compte désigné par l'Assuré.

### **Seuil d'intervention**

La garantie n'intervient que pour les Sinistres d'un montant égal ou supérieur à **50 € TTC**

### **Etendue territoriale de la garantie**

Pour la garantie livraison des achats sur internet,

- les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- le Bien garanti doit être livré dans le pays où la Carte a été émise.

# 3 Assurance Annulation

## 1 - Définitions spécifiques à cette garantie

### Voyage assuré

Tout déplacement privé du détenteur de la Carte, son conjoint et enfants de moins de 23 ans vers une destination à l'étranger d'une durée maximum de 90 jours consécutifs, dont la totalité des frais de transport et ou de séjour ont été payés avec la Carte. Les accompagnants assurés doivent voyager ensemble avec le détenteur de la Carte.

### Accident garanti

Tout accident constaté préalablement à l'annulation du voyage garanti par une autorité médicale habilitée, impliquant la cessation de toute activité professionnelle (si l'Assuré exerce une activité professionnelle) ou le maintien à domicile de l'Assuré.

### Maladie

Toute altération de santé constatée préalablement à l'annulation du voyage garanti par une autorité médicale habilitée, impliquant la cessation de toute activité professionnelle (si l'Assuré exerce une activité professionnelle) ou le maintien à domicile de l'Assuré.

### Domages corporels

Toute atteinte à l'intégrité physique ayant pour cause un cas fortuit indépendant de la volonté de l'assuré et provoquant des blessures corporelles, constatée de manière irréfutable par un médecin agréé et rendant toute exécution ultérieure du contrat de voyage conclu immédiatement impossible

**Etendue territoriale de la garantie :** le monde entier, sauf dans les pays en état de guerre (civile), les pays où la sécurité est tellement précaire qu'il est impossible de donner de l'assistance, les pays qui tombent sous une sanction internationale et les pays pour lesquels il existe un avis de voyage négatif. Ne sont toutefois 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.

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

## 2 - Objet de la garantie

En cas d'annulation d'un Voyage assuré payé intégralement avec la Carte, l'assureur indemniser les frais non récupérables restant à la charge de l'Assuré occasionnés par l'annulation.

Un voyage payé partiellement ne sera pas couvert par le présent contrat.

L'indemnisation de l'Assuré est due si l'annulation est causée par un des cas suivants :

- une Maladie, un Accident garanti ou le décès de l'Assuré, son conjoint, leurs ascendants (maximum 2e degré), descendants (maximum 2e degré), frères, sœurs, beaux- parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs.

Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.

### **« IMPORTANT »**

- **Dès qu'il a connaissance de l'événement l'empêchant d'effectuer le Voyage assuré pour l'une des causes prévues ci-dessus, l'Assuré, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation de son Voyage assuré, et au plus tard dans les 72 heures suivant la première constatation de l'événement.**

**Si l'Assuré ne respecte pas le délai de 72 heures, nous limiterons le remboursement dû au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du sinistre conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente du Tour-Operator ou de l'agence de voyages.**

- **Nous ne pourrons, en aucun cas, rembourser à l'Assuré la prime d'assurance annulation qu'il aurait acquittée (auprès de son Tour-Operator ou de son agence de voyages si l'Assuré ne l'a pas déclinée, y compris celle automatiquement incluse dans un forfait qu'il a accepté), les frais de dossiers, de visa et taxes d'aéroport. Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne.**

### **3 - Engagement maximum et limitations**

- en cas de Maladie, Accident garanti ou décès dans la limite de 4.000 € taxes incluses par Assuré.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à 4.000 € taxes incluses par Assuré et par année civile indépendamment du nombre de sinistres que pourrait nous déclarer l'Assuré. Dans tous les cas, une franchise de 50 € sera déduite par sinistre.

### **4 - Effet, cessation et durée de la garantie**

La garantie "Annulation de Voyage" prend effet :

- en cas de Maladie, d'Accident garanti, décès, dès l'achat du Voyage assuré et se termine au moment que débute le voyage concerné.

### **5 - Exclusions relatives à cette garantie**

Sont exclues de cette garantie les annulations du Voyage assuré résultant :

- Les Voyages dont le prix est inférieur à 100 € par personne ;
- Les frais et charges aéroportuaires récupérables ;
- de la non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage garanti tels que visa, carnet de vaccination, .etc. du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit ;
- des états asthéniques, anxieux ou dépressifs, réactionnels ou non, quelle qu'en

- soit l'origine n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation d'au moins 3 jours ;
- d'un état pathologique trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant le règlement du voyage garanti qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- des conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments, non prescrits médicalement ;
- des états de grossesse sauf complication imprévisible constatée par une autorité médicale habilitée et, dans tous les cas, les états de grossesse à partir du premier jour du 7<sup>ème</sup> mois ;
- des accidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur ;
- des accidents résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les aéronefs qualifiés pour le transport de passagers) ;
- Les frais encourus parce que l'assuré n'a pas contacté l'assureur pour prendre les mesures nécessaires en rapport avec le voyage immédiatement après avoir eu connaissance de l'interruption du voyage.

## 6. Conditions Spéciales

Si le Voyage est annulé en raison de Dommages corporels ou en raison d'une Maladie, vous devez fournir un certificat médical signé du Médecin traitant la personne blessée ou malade et déclarant que ces Dommages corporels ou cette Maladie ont nécessairement et raisonnablement empêché(e) de voyager.

# DEMARCHES A ACCOMPLIR EN CAS DE SINISTRE

- L'Assuré doit conserver et envoyer les copies de l'ensemble des reçus et des autres documents demandés par l'Assureur (ou le gestionnaire de sinistres désigné) afin d'assurer la gestion d'une demande d'indemnisation valide.
- L'Assuré doit 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 date du Sinistre. La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site [www.beobank.be](http://www.beobank.be). Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous et être envoyé par la poste à Europ Assistance Belgium, Claims, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles ou par email : [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be) »
- Le paiement effectué de bonne foi par l'Assureur a, à son égard, un effet libératoire valant par rapport à la demande d'indemnisation.

## Preuves du Sinistre :

### 1. Assurance achats

**Dans tous les cas**, l'Assuré doit communiquer à l'Assureur:

- tout justificatif attestant du paiement du Bien Assuré à l'aide de sa Carte (ticket de paiement, décompte de la Carte),
- tout justificatif permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse,

**En cas de Vol caractérisé**, l'Assuré doit par ailleurs communiquer à l'Assureur les documents suivants:

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

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

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

## **2. Safe Online**

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

**-En cas de Non-livraison**, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès que le Bien garanti ne lui a pas été livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Commerçant. Suite à la réception de la déclaration l'Assureur intervient alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

**Pièces justificatives à fournir par l'Assuré en cas de Non-livraison ou de Livraison non conforme :**

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

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- La copie du décompte de la Carte 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 : le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi 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.

## **3. Assurance Annulation**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre :

- la preuve du paiement par la Carte des prestations garanties (relevé de compte bancaire ou la facturette du paiement),
- Les documents originaux matérialisant les prestations garanties : titre de transports (billets d'avion, de train ...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...),
- tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès) ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé,
- le bulletin d'inscription au Voyage Garanti et les conditions générales de vente du prestataire pour l'annulation et la facture détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la Carte ,
- la facture des frais d'annulation retenus par le prestataire ou le justificatif de l'absence de remboursement,
- un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation,

**Paiement de l'indemnisation :**

L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti par cette assurance, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables à compter de date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

Le dossier de sinistre est ouvert par l'Assureur dans les 5 jours ouvrables. La lettre d'ouverture de dossier comprenant le numéro de référence, le numéro de téléphone et le nom du gestionnaire de sinistre sera envoyée à l'Assuré.

**Expertise :** Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par l'Assureur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité

**Fraude :**

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans la constitution du dossier a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.