

## FAQ Assurances Visa

### Assurance voyage annulé ou écourté

#### Dans quels cas puis-je solliciter l'assurance voyage annulé ou écourté de ma carte de crédit ?

Cette assurance, sous réserve des autres conditions de la police, s'applique si vous êtes:

- malade, blessé ou en cas de décès d'un parent proche.
- contraint par la police de rester ou de rentrer à votre domicile suite à des dommages importants subis à votre habitation ou entreprise suite à un incendie, une explosion, un aéronef, une tempête ou vol.

#### Quels sont les bénéficiaires couverts par l'assurance voyage annulé ou écourté ?

Sont couverts pour l'assurance annulation de voyage : le titulaire de la carte et son époux/épouse ou partenaire légal (les couples, vivant en concubinage à la même adresse de manière permanente), leurs enfants célibataires âgés de moins de 19 ans financièrement dépendants du titulaire de la carte (selon la réglementation du pays de résidence), vivant tous dans le Pays de Résidence et voyageant ensemble vers la même destination que le Titulaire de la Carte.

#### Qu'en est-il de l'assurance annulation voyage en cas de faillite d'un voyageur, d'une compagnie aérienne,...

La faillite n'est pas couverte par l'assurance annulation voyage.

#### Est-ce que la couverture assurance annulation de voyage s'applique si je paye mon voyage par virement bancaire ?

Non, dans ce cas l'assurance annulation de voyage ne s'applique pas. En effet, une des conditions de la couverture est qu'au moins 50% du voyage soit payé avec la carte de crédit couverte.

#### Comment puis-je solliciter l'intervention de l'assurance annulation voyage de ma carte ?

D'abord, vous devez introduire un dossier d'annulation voyage auprès du voyageur, ou de la compagnie aérienne, ...

S'il reste des frais non récupérables, vous pouvez remplir le formulaire de déclaration de sinistre accompagné des justificatifs et renvoyer le tout à la compagnie d'assurances à l'adresse suivante en tenant compte de la date de survenance du sinistre.

Si le sinistre est survenu après le 01/04/2020, adressez votre envoi à :

**Inter Partner Assistance**

Avenue Louise 166 Bte 1  
1050 BRUXELLES  
[Claims-assistance@ip-assistance.com](mailto:Claims-assistance@ip-assistance.com).

Si le sinistre est survenu avant le 01/04/2020, adressez votre envoi à :

**Broadspire**  
Jan Olieslagerslaan 41  
1800 Vilvoorde  
[creditcardclaims@broadspire.eu](mailto:creditcardclaims@broadspire.eu)  
Tél. : 02/257 03 58

### [Déclarer un sinistre](#)

## Comment puis-je solliciter l'intervention de l'assurance voyage écourté ?

Avant d'écourter votre séjour, vous devez toujours prendre contact avec Crelan Assistance: tél. + 32 2 550 04 76 (02/550 04 76). Ce service est accessible 24h/24.

## Comment puis-je solliciter l'assistance voyage à l'étranger ?

Dans ce cas, vous devez prendre immédiatement prendre contact avec Crelan Assistance :Tél. + 32 2 550 04 76 (02/550 04 76). Ce service, accessible 24h/24, évaluera la situation et vous communiquera les démarches à suivre.

## Comment puis-je solliciter l'intervention d'une autre assurance liée à ma carte de crédit?

Vous devez introduire une demande au moyen du formulaire de déclaration de sinistre disponible en ligne sous la rubrique cartes de crédit.  
Après avoir complété le formulaire et rassemblé les documents nécessaires (preuves de paiement par carte de crédit de min. 50% du voyage, justificatifs, ... ), ceux-ci doivent être renvoyés à la compagnie d'assurances en tenant compte de la date de survenance du sinistre :

Si le sinistre est survenu après le 01/04/2020, adressez votre envoi à :

**Inter Partner Assistance)**  
Avenue Louise 166 Bte 1  
1050 BRUXELLES  
[Claims-assistance@ip-assistance.com](mailto:Claims-assistance@ip-assistance.com)  
Tél. 02/550 04 76

Si le sinistre est survenu avant le 01/04/2020, adressez votre envoi à :

**Broadspire**  
Jan Olieslagerslaan 41  
1800 Vilvoorde  
[creditcardclaims@broadspire.eu](mailto:creditcardclaims@broadspire.eu)  
Tél. 02/257 03 58

## Inter Partner Assistance à partir du 01/04/2020

### **J'ai une carte Visa. Le changement d'assureur a-t-il des conséquences pour les assurances liées à ma carte ?**

Non, rien ne change pour vous. Vous continuez à bénéficier sans interruption des mêmes couvertures d'assurances. En effet, les conditions générales des assurances restent identiques.

### **Est-ce que le numéro d'appel en cas d'urgence a changé?**

Oui. Si vous êtes en vacances et devez interrompre votre voyage ou avez besoin d'une assistance médicale, Vous devez dorénavant appeler Crelan Assistance au +32 2 550 04 76.

### **Comment dois-je procéder pour déclarer un sinistre étant donné ce changement d'assureur ?**

Simplement en tenant compte de la date de survenance du sinistre. N'oubliez pas que tout incident ou perte conduisant à une demande d'indemnisation doit être notifié dans un délai de 28 jours après en avoir eu connaissance.

Si le sinistre est survenu après le 01/04/2020, vous devez vous adresser à :

**Inter Partner Assistance)**  
Avenue Louise 166 Bte 1  
1050 BRUXELLES  
[Claims-assistance@ip-assistance.com](mailto:Claims-assistance@ip-assistance.com)  
Tél. 02/550 04 76

Si le sinistre est survenu avant le 01/04/2020, vous devez vous adresser à :

**Broadspire**  
Jan Olieslagerslaan 41  
1800 Vilvoorde  
[creditcardclaims@broadspire.eu](mailto:creditcardclaims@broadspire.eu)  
Tél. 02/257 03 58