



Le but de ce document est de vous donner une synthèse des principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'a pas été personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires, consultez les conditions précontractuelles et contractuelles concernant ce produit d'assurance. **Ce document d'information s'applique aussi aux cartes de crédit Visa Premiumplus.**

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Il s'agit d'une police d'assurance dans laquelle l'assureur s'engage à fournir différentes formes d'assistance aux bénéficiaires du contrat d'assurance pour protéger leurs voyages et achats avec la carte de Crédit Visa Gold Crelan.



#### Qu'est ce qui est assuré ?

##### Garantie annulation de voyage

- ✓ En cas d'annulation avant la date de départ, l'assureur remboursera les frais non récupérables prévus dans le contrat de voyage à concurrence de max. 5.000 euros par famille et par année d'assurance.

##### Les causes suivantes sont éligibles à cette garantie :

- ✓ Annulation de vacances pour remplacement professionnel indisponible (maladie, accident, décès).
- ✓ Présence obligatoire au travail selon contrat.
- ✓ Indisponibilité du remplaçant pour travailler indépendant (maladie, accident, décès).
- ✓ Indisponibilité du gardien de l'enfant ou du conjoint/cohabitant (maladie, accident, décès).
- ✓ Dommages matériels au domicile ou lieu de travail.
- ✓ Convocation en tant que témoin ou juré.
- ✓ Convocation pour adoption d'enfant ou transplantation urgente.
- ✓ Complications de grossesse ou accouchement prématuré.
- ✓ Vol ou immobilisation totale du véhicule du titulaire ou d'un membre de sa famille à la suite d'un accident ou d'un incendie dans les 7 jours précédant ou pendant le voyage.
- ✓ Retards dus à une panne de voiture avec preuve de facture ou attestation d'une société de remorquage, d'un garage agréé ou d'une association d'automobilistes. Les retards dus aux transports publics et aux embouteillages sont exclus.
- ✓ Maladie, accident ou décès du titulaire, d'un membre de sa famille, ou des personnes mentionnées dans le contrat de voyage.

##### Garantie interruption

En cas d'interruption du voyage, l'assureur rembourse les jours de vacances perdus.



#### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

##### Les exclusions relatives aux garanties annulation et interruption de voyage

##### La garantie ne s'applique pas en cas de :

- ✗ voyage réservé ou entrepris dans le cadre d'activités professionnelles;
- ✗ refus de voyager ou de poursuivre les vacances;
- ✗ situation financière d'un membre de famille;
- ✗ annulation ou interruption du voyage en raison de la non-présentation des documents de voyage (par ex. : passeport, carte d'identité, visa, billets de voyage, carnet de vaccination);
- ✗ annulation ou interruption du voyage causée par le transporteur ou l'organisateur pour quelque raison que ce soit.

##### L'intervention de l'assureur n'est pas acquise lorsque l'annulation ou l'interruption du voyage est due à :

- ✗ des maladies psychiques;
- ✗ des maladies non stabilisées, diagnostiquées avant l'achat du voyage et pouvant donner lieu à une complication soudaine avant le départ;
- ✗ des conséquences dues à la consommation de drogues ou de médicaments non prescrits par un médecin;
- ✗ une grossesse, sauf complication imprévue constatée par un médecin et celles mentionnées dans les conditions particulières ;
- ✗ un accident survenu au cours d'essais, de courses ou de compétitions caractérisés par l'utilisation de véhicules motorisés;
- ✗ un accident résultant de l'utilisation d'aéronefs (à l'exception des aéronefs adaptés au transport de passagers);
- ✗ les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'une insurrection ou d'un mouvement populaire ou d'une grève, auxquels l'assuré aurait pris une part active, sauf dans l'exercice de ses fonctions professionnelles;

**Les causes suivantes sont éligibles à cette garantie :**

- ✓ Indisponibilité du gardien de l'enfant mineur ou handicapé, du conjoint/cohabitant du titulaire.
- ✓ Dommages matériels graves au domicile principal ou lieu d'activité professionnelle du titulaire.
- ✓ Convocation pour transplantation urgente d'organe.
- ✓ Complications de grossesse ou accouchement prématuré.
- ✓ Vol ou mise hors service totale du véhicule utilisé pour le voyage à la suite d'un accident ou d'un incendie.
- ✓ Maladie, accident ou décès du titulaire, d'un membre de sa famille, ou des personnes mentionnées dans le contrat de voyage.

**Assistance vélo**

Bien assuré

L'assurance couvre les vélos suivants : (liste limitative)

- ✓ vélo de ville ;
- ✓ vélo de course ;
- ✓ mountain-bike (VTT) ;
- ✓ tricycle ;
- ✓ triporteur ;
- ✓ monoroue ;
- ✓ tandem ;-
- ✓ vélo couché ;
- ✓ vélo électrique <0,25kW, dont la poussée diminue progressivement et est finalement interrompue si le véhicule a atteint la vitesse maximale de 25 km/h ;
- ✓ vélo pliable ;
- ✓ vélo sans pédale.

Le bénéficiaire de l'assurance doit être le propriétaire du vélo.

**Garantie :**

L'assureur fournit une assistance vélo à l'assuré immobilisé de manière imprévue dans les circonstances suivantes :

- ✓ Accident de la circulation
- ✓ Panne
- ✓ Pneu crevé
- ✓ Vandalisme
- ✓ Vol ou tentative de vol
- ✓ Perte de la clé d'un cadenas ou cadenas bloqué

Conditions :

- ✓ Le vélo se trouve à plus de 1 km du lieu de départ de l'assuré.
- ✓ Le vélo est sur ou à proximité d'une route accessible à la dépanneuse.
- ✓ L'assuré n'a pas eu recours 2 fois à ce service d'assistance vélo au cours des 12 derniers mois.

Intervention de l'assureur : En cas de vol du vélo :

- ✓ Frais de transport de l'assuré jusqu'à son lieu de départ
- ✓ Déclaration du vol aux services de police dans les 24 heures suivant le transport de l'assuré.

En cas d'accident, panne, pneu crevé, vandalisme, perte de clé de cadenas :

- ✗ pour la garantie interruption : maladies ou blessures légères pouvant être traitées sur place ;
- ✗ grève d'une compagnie aérienne, d'une compagnie maritime ou d'une compagnie ferroviaire .

L'assureur ne remboursera, en aucun cas, au titulaire de la carte Visa Gold la prime d'assurance annulation voyage qu'il aurait payée ou qui serait incluse automatiquement dans le forfait voyage réservé auprès d'une agence de voyages ou à d'un tour opérateur.

**Exclusions garantie assistance vélo**

L'assureur n'intervient pas dans les situations suivantes :

- ✗ Une situation résultant d'un acte ou d'une négligence de l'assuré et/ou d'une erreur intentionnelle de sa part.
- ✗ Une situation résultant d'un problème et/ou d'un défaut qui existait déjà.
- ✗ Une situation résultant d'un glissement de terrain, d'un tremblement de terre, d'une inondation ou de tout autre catastrophe naturelle.
- ✗ Les situations résultant d'une décision des autorités.(par ex. :. couvre-feu)

**Sont également exclus :**

- ✗ Participation à une compétition ou entraînement en vue d'une compétition.
- ✗ La participation en tant qu'amateur à des excursions organisées pour lesquelles l'organisation de l'événement prévoit une assistance technique. Toutefois, si l'assistance technique de l'événement ne peut pas résoudre le problème, l'assuré peut encore faire appel à l'assistance dans le cadre de la présente assurance.
- ✗ Les actes intentionnels, malintentionnés et/ou illégaux de l'assuré causant des dommages au vélo, ainsi que de la saisie du vélo par les instances compétentes en conséquence des faits susmentionnés.
- ✗ Dans le cas d'une consommation excessive d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants par l'assuré, qui n'avaient pas été prescrits par un médecin. En l'absence d'un lien causal entre la consommation excessive susmentionnée et le sinistre, l'assureur doit fournir une assistance dans le cadre de la présente assurance.
- ✗ Dans le cas d'une panne répétée du vélo assuré résultant d'une absence d'entretien.

- ✓ Envoi d'un dépanneur et prise en charge des frais de réparation.
- ✓ Si le vélo ne peut pas être réparé sur place, l'assureur organise le transport vers un réparateur ou le lieu de départ de l'assuré.
- ✓ Toute intervention sans accord préalable de l'assureur n'est pas couverte par l'assurance.

#### **Assurance assistance médicale et assistance voyage**

- ✓ Informations diverses : Avant le départ, l'assuré peut demander à l'assureur des informations sur :
  - ✓ Cours et devises
  - ✓ Formalités de visa, passeport et autres pièces d'identité
  - ✓ Formalités douanières
  - ✓ Vaccinations
  - ✓ Décalages horaires, jours fériés
  - ✓ Climat et conseils en matière d'habillement
  - ✓ Assistance en cas de perte ou vol :
  - ✓ Documents de voyage, carte d'identité, passeport, cartes de débit ou de crédit
  - ✓ Titres de transport
  - ✓ Prothèse
  - ✓ Assistance médicale :
  - ✓ Envoi de médicaments indispensables
  - ✓ Assistance linguistique
  - ✓ Avance de fonds
  - ✓ Frais de recherche et de sauvetage
  - ✓ Remboursement du forfait de ski, des leçons et de la location de matériel
  - ✓ Accident de ski
  - ✓ Assistance suite à un accident ou une maladie :
  - ✓ Envoi d'un médecin sur place
  - ✓ Remboursement des frais médicaux
  - ✓ Prolongation du séjour de l'assuré
  - ✓ Prise en charge des enfants de moins de 18 ans
  - ✓ Rapatriement :
    - ✓ Malade, blessé, véhicule, bagages
    - ✓ Assistance en cas de décès
    - ✓ Rapatriement funéraire
    - ✓ Assistance aux formalités suite à un décès
  - ✓ Services divers :
    - ✓ Retour anticipé d'un assuré
    - ✓ Rapatriement de l'animal de compagnie
    - ✓ Transmission de messages urgents
    - ✓ Avance honoraires d'avocat à l'étranger
    - ✓ Avance de caution pénale à l'étranger

- ✗ Dans le cas d'une panne du vélo assuré résultant de l'utilisation de pièces de rechange qui ne sont pas d'origine.
- ✗ Dans le cas d'un sinistre causé volontairement.
- ✗ Dans le cas d'un sinistre résultant d'un pari.
- ✗ Dans le cas d'un sinistre résultant d'un incident, une dispute, une agression ou un attentat causé ou déclenché par l'assuré.
- ✗ Dans le cas d'une immobilisation par les autorités en raison d'une amende de quelque nature que ce soit.

#### **Exclusions relatives à l'assurance assistance médicale et assistance voyage**

Sont exclus :

- ✗ tous les frais exposés sans l'autorisation préalable de l'assureur;
- ✗ les incidents ou accidents survenus au cours de compétitions de véhicules à moteur (essais, compétitions, rallies, raids...) auxquelles l'assuré participe en tant que concurrent ou assistant;
- ✗ les incidents provoqués intentionnellement par l'assuré;
- ✗ les diagnostics posés et traitements recommandés dans le pays de domicile;
- ✗ les lunettes, lentilles de contact et appareillages médicaux;
- ✗ les check-up, les consultations de contrôle ou d'observation périodique, ainsi que les actes de médecine préventive;
- ✗ les cures, les séjours et traitements de convalescence, revalidation, physiothérapie;
- ✗ les traitements esthétiques, diététiques, de même que tous les diagnostics, traitements et médicaments qui ne sont pas reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropractie);
- ✗ les vaccins et vaccinations;
- ✗ le rapatriement pour affections ou lésions bénignes, pouvant être traitées sur place et qui n'empêchent pas de poursuivre le déplacement ou le séjour de l'assuré;
- ✗ les dépressions et maladies mentales, sauf s'il s'agit de la première manifestation;
- ✗ les états pathologiques connus avant le départ;
- ✗ les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état psychologique existant avant le départ;
- ✗ le rapatriement pour une transplantation d'organe;
- ✗ les maladies et événements consécutifs à une utilisation aiguë ou chronique de drogue, d'alcool ou de toute autre substance, non prescrite par un médecin et qui peuvent altérer le comportement;
- ✗ les états consécutifs à une tentative de suicide;
- ✗ la constatation, le contrôle et le traitement d'une grossesse à moins qu'il ne s'agisse d'une complication évidente et imprévisible avant la 28ème semaine de grossesse, les grossesses

## Désagréments de voyage

### Garantie :

Cette assurance s'applique en cas de désagréments de voyage causés par :

- Retard ou annulation du vol ou d'une liaison ferroviaire, réservation en surnombre

Si le départ est reporté de minimum 4 heures ou annulé, ou si l'assuré n'est pas admis à bord en raison d'une réservation en surnombre et ne trouve pas d'autre moyen de transport dans les 4 heures suivant l'heure de départ prévue, l'assureur indemniserà l'assuré à concurrence de maximum 250 euros.

- Correspondance manquée

Si l'assuré manque sa correspondance en raison du retard de son vol, ferry ou train précédent et qu'il n'a pas trouvé d'alternative dans les 4 heures suivant son arrivée, l'assureur interviendra pour un montant ne dépassant pas 150 euros.

- Bagages retardés ou perdus

Si les bagages enregistrés par l'assuré ne sont pas livrés dans les 6 heures suivant l'arrivée de son vol, l'assureur intervient pour un montant de maximum 150 euros pour l'achat de vêtements et de produits d'hygiène.

La limite de l'intervention par famille s'élève à 500 euros.



après 28 semaines, les interruptions volontaires de grossesse;

- ✗ le coût des repas et boissons;
- ✗ les autres frais qui ne sont pas repris dans les présentes conditions.
- ✗ Circonstances exceptionnelles :
- ✗ L'assureur ne peut être tenu responsable de tout retard, négligence ou obstacle à l'octroi de l'assistance, s'ils ne peuvent lui être imputés ou s'ils sont dus à un cas de force majeure.

### Exclusions garantie désagréments de voyage

Cette assurance ne couvre pas les bagages retardés ou perdus :

- ✗ en cas de saisie ou de réquisition par les douanes ou toute autre autorité gouvernementale ;
- ✗ si l'assuré n'a pas pris de mesures raisonnables pour récupérer les bagages à main perdus ;
- ✗ si l'assuré n'a pas notifié à la compagnie de transport à destination le retard ou la perte des bagages ;
- ✗ si l'assuré n'a pas soumis à l'assureur le document Property Irregularity Report;
- ✗ si les bagages n'ont pas été enregistrés ;
- ✗ Si le voyage a eu lieu sur un vol privé ou charter (sauf en cas de bagages retardés)

### Protection des achats en ligne

Bien assuré :

- ✓ Tout bien meuble corporel, acheté à l'état neuf et en ligne au prix minimum de 50 euros TVA comprise par l'assuré et payé intégralement avec sa carte de crédit Visa Gold Crelan.

L'assureur indemnisera l'assuré si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée entre le vendeur et l'assureur ou l'assuré, au moins 90 jours après le paiement par l'assuré et à condition que le prix du bien assuré ait été payé intégralement avec la carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan.

Livraison d'un bien assuré

- ✓ En cas de problèmes de livraison d'un bien assuré, l'assuré peut invoquer l'intervention de l'assurance « Protection des achats en ligne » si toutes les conditions suivantes sont remplies :
- ✓ le bien assuré a été payé intégralement avec une carte Visa Gold délivrée par Crelan;
- ✓ l'opération de paiement de l'achat figure bien sur le relevé des dépenses de la carte.

Livraison non conforme du bien assuré

- ✓ Si le vendeur accepte le retour de l'article et envoie un article de remplacement ou rembourse l'assuré, l'assurance couvre les frais de retour du bien assuré au vendeur, si ce dernier ne les prend pas en charge.
- ✓ Si le vendeur accepte le retour du bien assuré, mais n'envoie pas d'article de remplacement et ne rembourse pas l'assuré dans les 90 jours suivant le retour du bien non conforme, l'assurance couvrira les frais de retour de l'article au vendeur et le remboursement du prix d'achat du bien assuré.
- ✓ Si le vendeur n'accepte pas le retour du bien, l'assurance couvre les frais de retour et le prix d'achat du bien assuré.
- ✓ Le prix d'achat du bien assuré comprend toutes les taxes, jusqu'à concurrence des montants payés au vendeur.
- ✓ L'assureur se réserve le droit de procéder, à ses frais, à une expertise ou à une enquête afin de déterminer les circonstances, la valeur réelle des dommages subis par l'assuré et le montant du remboursement à effectuer par l'assureur au profit de l'assuré.

### Protection des achats

Bien assuré :

- ✓ Tout bien meuble corporel acheté à l'état neuf par l'assuré et payé intégralement avec sa carte de crédit Visa Gold.
- ✓ Si le bien assuré fait partie d'un ensemble et s'avère individuellement inutilisable ou

### Exclusions relatives à la garantie protection des achats

Les produits et dommages suivants sont exclus de la présente garantie :

- ✗ animaux vivants
- ✗ denrées périssables et produits alimentaires
- ✗ boissons
- ✗ plantes
- ✗ véhicules motorisés et leurs accessoires ou pièces
- ✗ bijoux ou objets de valeur tels que : œuvres d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur d'au moins 150 euros
- ✗ espèces, actions, obligations, coupons, titres et valeurs mobilières de toute nature
- ✗ données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment les fichiers mp3, les photos, les logiciels, etc.)
- ✗ services fournis, y compris les services fournis en ligne
- ✗ biens achetés pour un usage professionnel ou commercial
- ✗ biens achetés en ligne
- ✗ billets de transport.

Certains sinistres sont exclus de la couverture, à savoir s'ils ont été causés par :

- ✗ une usure normale ou un défaut du bien
- ✗ un défaut de fabrication
- ✗ les dommages résultant du non-respect des instructions ou recommandations du fabricant ou du distributeur concernant l'utilisation des biens assurés
- ✗ le transport des biens assurés.

irremplaçable à la suite du sinistre, la couverture s'applique à l'ensemble.

- ✓ La valeur d'achat du bien assuré doit être de minimum 75 euros TVA comprise.

**Si l'assuré paie un bien avec sa carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan, l'assureur remboursera ce qui suit :**

- ✓ le prix d'achat du bien en cas de vol aggravé;
- ✓ en cas de dommage accidentel aux biens, les frais de réparation des biens endommagés, y compris les frais de transport pour la réparation;
- ✓ le prix d'achat du bien s'il n'est pas réparable ou si les coûts de réparation dépassent le prix d'achat;
- ✓ la garantie s'applique dans la mesure où le vol aggravé ou le dommage accidentel survient dans les 90 jours suivant la date d'achat du bien.

#### **Rachat franchise voiture de location**

##### **Garantie**

- ✓ En cas de dommages ou en cas de vol du véhicule de location, l'assureur paiera la franchise pour autant que les conditions suivantes soient remplies :
  - ✓ l'assuré ait loué un véhicule auprès d'une entreprise professionnelle;
  - ✓ l'assuré ait respecté les conditions contractuelles imposées par le loueur pour l'utilisation du véhicule de location (par ex. : âge minimum, permis de conduire, identification du conducteur et du second conducteur éventuel, limitation éventuelle du kilométrage, etc.);
  - ✓ la période de location du véhicule de location soit de 30 jours maximum;
  - ✓ le montant de la location du véhicule a été payée intégralement avec la carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan.

#### **Exclusions relatives à la franchise voiture de location**

##### **Sont exclus de la garantie :**

- ✗ les dommages au véhicule de location résultant d'un acte intentionnel de l'assuré;
- ✗ les dommages causés au véhicule de location à la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide de l'assuré;
- ✗ les dommages causés au véhicule de location par l'assuré qui n'est pas titulaire d'un permis de conduire valide;
- ✗ les dommages causés au véhicule de location à la suite de la participation de l'assuré à une compétition de vitesse, d'agilité ou d'adresse;
- ✗ les dommages causés au véhicule de location par un conducteur non mentionné dans le contrat de location;
- ✗ les dommages au véhicule de location dus à l'usure, à des défauts de construction, de montage ou de matériaux;
- ✗ les dommages causés par la surcharge du véhicule de location;
- ✗ les dommages causés par des animaux, objets ou marchandises transportés (y compris leur chargement et déchargement);
- ✗ le vol du véhicule de location si l'assuré, ayant eu connaissance du vol ou de la perte des clés et/ou de

**Garantie « Annulation tickets »** L'assureur remboursera à l'assuré la valeur indiquée sur le ticket suite à l'un des incidents suivants :

- ✓ décès du titulaire de la carte de crédit ou d'un membre de sa famille au premier degré;
- ✓ accident survenant à l'assuré ou à un membre de sa famille au premier degré;
- ✓ hospitalisation de l'assuré;
- ✓ assignation de l'assuré à comparaître devant un tribunal en tant que témoin ou juré le jour où l'événement doit avoir lieu.

la télécommande du véhicule de location, n'a pas agi en bon père de famille pour empêcher le vol du véhicule;

- ✗ le vol du véhicule de location lorsque le véhicule est inoccupé et que les précautions nécessaires ne sont pas prises, notamment lorsque :
  - les portes et/ou le coffre ne sont pas verrouillés;
  - les fenêtres, la fenêtre de toit et/ou le capot ne sont pas fermés;
  - les clés et/ou la télécommande du système antivol se trouvent encore dans ou sur le véhicule.

#### **Exclusions relatives à la garantie « Annulation tickets »**

##### **Sont exclus de la garantie :**

Les sinistres suivants ne sont pas couverts :

- ✗ annulation de l'événement par l'organisateur;
- ✗ demandes résultant directement ou indirectement de conditions médicales préexistantes;
- ✗ éventuels frais administratifs réclamés lors de l'achat/réservation de tickets.

##### **Restrictions ou limites :**

- ! L'assureur remboursera au titulaire de la carte de crédit le prix indiqué sur le ticket et jusqu'à un montant maximum de 250 € par ticket et un maximum de 1.000 € par période de 365 jours. Cette période commence le jour du premier sinistre

#### **Exclusions communes à toutes les garanties**

Les exclusions communes s'appliquent à toutes les garanties et s'ajoutent à celles stipulées dans les conditions particulières de chaque garantie. Les sinistres ne sont pas couverts s'ils résultent directement ou indirectement de :

- ✗ guerre, invasion, actes de puissances étrangères hostiles, actes de combat ou de guerre (déclarée ou non), guerre civile, insurrection, terrorisme, révolution, troubles civils ayant les dimensions ou l'équivalent d'une insurrection, d'une prise de pouvoir militaire ou d'un coup d'État,
- ✗ rayonnement ionisant ou contamination par la radioactivité provenant du combustible nucléaire ou des déchets nucléaires, de la combustion du combustible nucléaire, des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'un assemblage nucléaire ou d'un composant nucléaire d'un tel assemblage.
- ✗ pertes, destructions ou dommages causés directement par les ondes de pression provoquées par les avions et autres aéronefs se déplaçant à des vitesses soniques ou supersoniques.
- ✗ un sinistre résultant d'une tentative de suicide ou d'un suicide, d'une blessure intentionnelle, de

l'utilisation d'un médicament non prescrit par un médecin, d'une toxicomanie, d'un abus de solvants, de drogues ou d'alcool, ou de l'influence de drogues, de solvants ou d'alcool.

- ✗ un sinistre pour lequel l'assuré a droit à une indemnisation au titre d'une autre assurance, y compris tout montant recouvrable auprès d'une autre source, sauf en ce qui concerne l'excédent par rapport au montant qui serait couvert au titre de cette autre police d'assurance, ou tout montant recouvrable auprès d'une autre source, si les prestations décrites dans le présent document n'avaient pas été accordées.
- ✗ autres pertes, dommages ou dépenses supplémentaires découlant de l'événement pour lequel l'assuré présente une demande d'indemnisation. Il peut s'agir, par exemple, des frais de préparation de la demande, de la perte de revenus, de la perte ou des frais résultant de l'interruption de votre travail, des désagréments, de la détresse ou de la perte de jouissance.
- ✗ Toutes les dépenses payées ou à payer par l'assuré dans le cas où le sinistre ne se serait pas produit (par exemple, repas, péage, ...)



#### Y a-t-il des restrictions de couvertures?

#### **La liste est non-exhaustive**

##### **Annulation et interruption de voyage**

- ! Dans tous les cas, l'assureur s'engage à rembourser un montant de max. 5.000 euros par voyage, par famille et par année d'assurance.

##### **Assurance assistance médicale et assistance voyage**

##### **Restrictions importantes (non-exhaustives)**

- ! L'assurance s'applique si toutes les conditions suivantes sont remplies :
- ! paiement de minimum 50% du montant du voyage avec la carte Visa Gold délivrée par Crelan ou au moyen du compte de paiement auquel la carte Visa Gold Crelan est liée;
- ! déplacement d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'assuré et d'une durée maximale de 180 jours consécutifs ;
- ! voyage privé. Tout voyage d'affaires est exclu de cette assurance.

Ces restrictions sont applicables pour :

##### **Remboursement des frais médicaux**

- ! Sous réserve d'une franchise de 50 euros par sinistre et par assuré, l'assureur prend en charge les frais de traitement à l'étranger, à la suite d'un accident ou d'une maladie de l'assuré et selon les modalités prévues à la clause
- ! L'intervention est limitée à un montant maximal de 25.000 euros. Cette garantie comprend :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local;
- les frais de soins dentaires urgents à concurrence de 150 euros maximum par assuré;
- les frais d'hospitalisation pour autant que l'assuré soit jugé intransportable par les médecins de l'assureur;
- les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local.

Remboursement des frais médicaux post-hospitaliers dans le pays du domicile

- ! Si l'assuré a été hospitalisé à l'étranger à la suite d'un accident ou d'une maladie, l'assureur prend également en charge les frais médicaux à son retour à domicile. L'intervention de l'assureur est limitée à un maximum de 2.500 euros par assuré. Seuls les frais médicaux post-hospitaliers pour des prestations survenant moins d'un an après la date du sinistre seront pris en compte.

#### Désagréments de voyage

La liste des restrictions est non-exhaustive (voir Conditions Particulières)

Retard ou annulation d'un vol, ferry ou d'un voyage en train

- ! Cette garantie n'est valable que si :
- ! au moins 50% du prix du vol ou du train a été payé avec la carte de crédit Visa Gold du titulaire ou au moyen du compte de paiement auquel cette carte de crédit est liée.
- ! il s'agit d'un voyage privé d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'assuré.

#### Extension de garantie

**LES RESTRICTIONS LES PLUS IMPORTANTES: (non exhaustives)**

- Le montant d'indemnisation ne peut excéder 5.000 euros par carte assurée et par période consécutive de 365 jours à compter du premier sinistre

#### Protection des achats en ligne

- ! Le montant de l'indemnisation est limité à 1.000 euros par période de 365 jours. Ce délai commence à courir au moment de la première déclaration de sinistre.
- ! Lorsque le bien assuré endommagé fait partie d'un ensemble et qu'il apparaît que les parties de l'ensemble sont séparément inutilisables ou irremplaçables à la suite du sinistre, il y aura une intervention à hauteur du prix de l'ensemble.
- ! L'indemnité sera versée à l'assuré, toutes taxes comprises, en euros, sur le numéro de compte indiqué par l'assuré.

#### Protection des achats

! Le montant de l'indemnisation est limité à un maximum de 2.000 euros par carte assurée et par période consécutive de 365 jours à compter du premier sinistre. Seront considérés comme un seul et même sinistre : le vol avec circonstances aggravantes ou la détérioration accidentelle portant sur un ensemble de biens assurés.

! Le montant de l'indemnisation sera versé à l'assuré, en euros, au numéro de compte indiqué dans la déclaration de sinistre dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de toutes les pièces justificatives.

#### **Rachat franchise voiture de location**

! L'intervention de l'assureur est limitée à un maximum de 1.000 euros par sinistre, avec une franchise de 50 euros par sinistre.



### **Où suis-je couvert(e)?**

La couverture s'applique dans le monde entier.

#### Spécificités :

- **Assistance vélo**

Les prestations de l'assureur dans le cadre de la présente assurance se limitent à la Belgique, et à une zone de 30 kilomètres maximum en dehors des frontières du pays.

- **Assurance assistance médicale et assistance voyage**

Dans le monde entier, sauf dans les pays exclus.

Pays exclus : tout pays pour lequel un avis de voyage négatif a été émis par l'Etat belge.

Vous pouvez trouver les conseils aux voyageurs du Gouvernement Fédéral via le site suivant : <https://diplomatie.belgium.be/fr/conseils-aux-voyageurs>

- **Désagréments de voyage**

La garantie est d'application dans le monde entier

- **Extension de garantie et Achats en ligne**

Les conditions de ces assurances s'appliquent aux biens achetés auprès d'un commerçant professionnel domicilié dans l'Union Européenne, au Royaume-Uni et aux États-Unis.



### **Quelles sont mes obligations?**

**Les garanties sont valables uniquement si les achats ont été effectués avec la Carte de crédit Gold délivrée par Crelan.**

- En cas de sinistre :

- L'assuré doit déclarer à l'assureur les événements couverts par la garantie dans les plus brefs délais (date, lieu, ainsi que toutes les données utiles pour déterminer le montant du remboursement).
- L'assuré qui est victime d'une blessure autorise son médecin à fournir toutes les informations à l'expert médical de l'assureur.
- L'assuré s'engage à se soumettre, à la demande de l'assureur, à un examen médical dont les frais seront pris en charge par l'assureur.

#### **Spécificités pour « l'Assistance vélo » et « Assurance assistance médicale et assistance voyage » :**

- Dans le cas d'un sinistre, l'assuré doit :
- informer immédiatement l'assureur du sinistre. L'assuré doit contacter Crelan Assistance au numéro 02 550 04 76. Ce numéro de téléphone est accessible 24h sur 24h et 7 jours sur 7 ;

- suivre les instructions de l'assureur, ainsi que fournir à l'assureur toutes les informations utiles se rapportant au sinistre ;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour atténuer les dommages.
- Si ces obligations ne sont pas respectées et entraînent une perte financière pour l'assureur, celui-ci peut mettre fin à son intervention ou la limiter. L'assureur se réserve le droit de récupérer les sommes versées par erreur.

#### **Spécificités pour la garantie « Protection des achats » :**

En cas de sinistre l'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur dans les meilleurs délais.

En cas de vol aggravé, l'assuré doit déposer une plainte auprès des autorités compétentes dans les 48 heures suivant la découverte du vol du bien assuré. Le procès-verbal de la plainte doit être joint au formulaire de déclaration de sinistre.

#### **Pour les autres garanties :**

L'assuré doit fournir à l'assureur une déclaration de sinistre dûment complétée et signée dès que possible et au plus tard dans un délai de 28 jours calendrier. Ce délai commence à courir le jour du sinistre.

#### **Comment déclarer un sinistre ?**

- Imprimez le formulaire relative à votre garantie et disponible sur le site web de Crelan ou dans toute agence Crelan.
- Envoyez le formulaire dûment complété, signé et accompagné des pièces justificatives à l'adresse suivante :

Par e-mail : [claims-assistance@axa-assistance.com](mailto:claims-assistance@axa-assistance.com)

Par courrier : Inter Partner Assistance  
C/O Crelan Visa Gold - Service Remboursements  
Boulevard du Régent, 7  
1000 Bruxelles.

L'assuré doit tenir le bien assuré à disposition de l'assureur jusqu'au paiement final du sinistre.

Si l'assuré ne respecte pas les obligations imposées par le présent article et que cela cause un préjudice à l'assureur, celui-ci peut refuser ou limiter ses prestations d'assurance et exiger de l'assuré le remboursement des indemnités indûment versées. L'assureur peut refuser d'accorder sa garantie si l'assuré n'a pas respecté les conditions ci-dessus dans un but frauduleux.



#### **Quand et comment effectuer les paiements ?**

Crelan a souscrit cette garantie au bénéfice des titulaires des Carte de crédit Visa Gold et vous ne payez pas de prime pour cette assurance



#### **Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?**

Les garanties prennent effet dès que l'assuré est titulaire d'une carte crédit Visa Gold délivrée par Crelan, qui n'est pas résiliée ou bloquée au moment du sinistre.

La couverture d'assurance expire dès que la carte crédit Visa Gold est résiliée ou bloquée. La couverture d'assurance cesse automatiquement en cas de non-renouvellement ou de résiliation du contrat entre l'assureur et le preneur d'assurance.

Les conditions particulières peuvent prévoir des délais spécifiques pour la couverture des sinistres assurés.

Ces couvertures sont indissociables de la carte de crédit assurée et ne peuvent être résiliées séparément. Dans les cas décrits ci-dessus, la couverture prend fin et toutes les prestations cessent. Pour plus de détails sur les modalités d'annulation de la carte de crédit assurée, l'assuré doit se référer au Règlement des cartes de crédit de Crelan SA.



#### **Comment puis-je résilier mon contrat ?**

Crelan est le preneur d'assurance d'un contrat de groupe pour tous les détenteurs d'une carte de crédit Gold. L'assurance est liée à la carte de crédit, les garanties d'assurance s'arrêtent automatiquement lorsque la carte de crédit est résiliée.

