



## **Programme d'assurances Citi Travel Pass World MasterCard**

### **Conditions Générales**

- 1. Assurance Achats**
- 2. Garantie Prolongée**
- 3. Assurance Accident de Voyage**
- 4. Assistance Internationale de Voyage**
- 5. Assurance Retard de Bagages**
- 6. Assurance Perte de Bagages**
- 7. Assurance Retard d'avion et correspondance manquée**

**Police n° :** 64813374 valable à partir du 01/01/2012

## **DEFINITIONS**

### **Assureur :**

Cette police est assurée et souscrite par Chubb Insurance Company of Europe SE, autorisée par l'Autorité des Services et Marchés Financiers de Belgique, (FSMA 2642), opérée et gérée par Strategic Insurance Services Limited (numéro de police PO3635/3638/12/100) un intermédiaire d'assurance autorisé et sous l'autorité de la Financial Services Authority (numéro de référence 307133). Au Royaume-Uni, Chubb Insurance Company of Europe SE est autorisée par la Financial Services Authority (numéro de référence 481725).

Chubb Insurance Company of Europe SE  
106 Fenchurch Street  
London  
EC3M 5NB

Succursale en Belgique,  
Waterloo Office Park,  
Drève Richelle 161, Bâtiment J  
1410 Waterloo

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

Citibank Belgium, 263g Boulevard général Jacques, 1050 Bruxelles

**Assuré :**

- a. tout détenteur d'une carte de crédit Citi Travel Pass World MasterCard ("carte de crédit Citi" - carte principale ou carte additionnelle) en cours de validité émise par Citibank Belgium.
- b. l'époux/l'épouse légitime du détenteur de carte, que celui-ci ou celle-ci soit co-titulaire 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, 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 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 de logement est payé avec la carte de crédit Citi.

**Carte:** La carte Citi Travel Pass World 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 de mise en vigueur 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 biens payés ou les voyages réservés ou payés avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**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 de la direction de l'assureur à l'adresse indiquée dans la police. Les plaintes peuvent être également introduites auprès de L'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) c/o 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) - Site internet : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as). Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès de la direction de l'assureur à l'adresse indiquée dans la police.

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 dans la juridiction:** Le présent contrat est régi par la loi sur le contrat d'assurance terrestre du 25 juin 1992 et toutes ses extensions, modifications et arrêtés d'exécution.

Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

**Données personnelles:** Les données à caractère personnel (ci-après les «Données»), communiquées à l'Assureur sont traitées en conformité avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les Données seront traitées dans le but d'assurer la bonne gestion et l'utilisation optimale des services fournis par l'Assureur, y compris l'évaluation des risques, la gestion des contrats, des sinistres et la prévention de la fraude.

Afin de réaliser ces objectifs, l'Assureur peut être amené à communiquer les Données à d'autres sociétés du groupe auquel l'Assureur appartient, à des sous-traitants ou des partenaires. Ces sociétés, sous-traitants ou partenaires peuvent être situés dans des pays en dehors de l'Espace Economique Européen qui n'offrent pas nécessairement le même niveau de protection que la Belgique. L'Assureur prend toutes les mesures de précaution afin d'assurer la sécurité des Données. Cependant, elle ne peut écarter tous les risques liés au traitement des Données. Conformément à la loi, l'Assureur réserve un droit d'accès, de modification ou d'opposition (en cas de motif légitime) au traitement effectué avec les Données. Pour faire usage de ces droits, chaque personne concernée peut contacter l'Assureur par écrit à l'adresse : Chubb Insurance Company of Europe SE, 106 Fenchurch Street, London, EC3M 5NB.

La personne concernée donne par la présente son consentement au traitement et communication dans les limites et dans les conditions décrites ci-avant et particulièrement en ce qui concerne les données relative à sa santé.

**Subrogation :** Conformément aux dispositions de l'article 41 et suivants de la loi sur le contrat d'assurance terrestre du 25 juin 1992, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.

## **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 ou 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 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,
- et des téléphones portables.

**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.

**Dommage 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 inexpiquée 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:** 3000 euros par Assuré et par Sinistre et 3000 euros par période consécutive de 12 mois.

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

**Etendue territoriale de la garantie:** Le monde entier

**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. GARANTIE PROLONGEE**

### **Objet et durée de la Garantie:**

L'Extension de la Garantie constructeur pour une période de 12 mois prolonge la Garantie initiale portant sur les articles assurés pour une période supplémentaire de 12 mois en accord avec les restrictions et les exclusions indiquées par la disposition «Exclusions».

L'Assureur rembourse les Frais de Réparation à hauteur de 2.000 € par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

### **Article assuré:**

Un nouveau bien meuble à usage ménager (aussi appelé «produit blanc») ou un bien électronique audio et vidéo à usage privé (aussi appelé produit «brun») autre qu'un bien de communication ou informatique, (i) acheté par l'Assuré en Belgique à compter du 01/01/2012 et dont le montant total a intégralement été payé avec la Carte, pendant la durée de la présente police, (ii) assorti d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois, (iii) et dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 50 euros (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport). Les trois conditions ci-dessus sont cumulatives.

### **Garantie initiale:**

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

### **Période de la Garantie prolongée:**

La période commençant à courir à partir de la date d'expiration de la Garantie initiale et prenant fin, au plus tard, 12 mois après le début de la période de la Garantie prolongée.

### **Panne garantie:**

Désigne, pour un Article assuré, le défaut de fonctionnement qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance qui serait garantie par les modalités de la Garantie initiale, si celle-ci n'était pas limitée dans le temps.

### **Agent de Réparation:**

Le revendeur ou le centre indépendant de services agréé par l'Assureur pour examiner les Articles assurés et/ ou les réparer.

### **Frais de Réparation:**

Les frais de pièces détachées, de main d'œuvre et de transport de l'Article assuré.

### **Frais de Remplacement:**

Au cas où les Frais de Réparation seraient supérieurs au prix d'achat initial de l'Article assuré, il s'agit alors des frais permettant de remplacer l'Article assuré par un nouvel article présentant des caractéristiques techniques similaires et ayant une valeur d'achat n'étant pas supérieure au prix d'achat initial de l'Article assuré.

### **Valeur résiduelle:**

Le montant des réparations limité à un pourcentage du prix d'achat initial de l'Article assuré.

## **Exclusions**

Ne sont pas couverts par la présente garantie:

- Les produits de communication et informatiques tels que imprimante, ordinateur portable, téléphone portable, consoles de jeux, fax, ... aussi appelés «produits gris»
- Les conséquences d'une radiation ionisée
- Les frais ne correspondant pas aux frais de pièces détachées et/ ou de main d'œuvre et découlant d'une Panne garantie ou les frais en lien avec une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale
- Toute autre obligation ou les autres frais ne correspondant pas à ceux étant spécifiquement couverts par les modalités de la Garantie initiale
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes à l'Article assuré ou représentant la conséquence directe ou indirecte du transport, de la livraison ou de l'installation de l'Article assuré
- La panne résultant de la fabrication, de la modification ou du changement apporté aux caractéristiques initiales de l'Article assuré
- 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 achetés en vue d'une revente ou les articles étant, au moment de leur achat, des biens usagés, des biens endommagés ou des biens d'étalage ou d'occasion
- Les frais de réinitialisation de l'Article assuré et les frais liés au dysfonctionnement relevé pendant l'installation
- Les pièces en caoutchouc (par dérogation les joints de portes sont garantis)
- Les ajustements que l'utilisateur est autorisé à opérer sans ouvrir l'Article assuré
- Les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant
- Les frais en lien avec l'endommagement des Articles assurés causés par un accident, une imprudence, un usage impropre, un dommage intentionnel, une infestation d'insectes ou de vermines, un vol, du sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un ouragan, la foudre, une explosion, l'impact d'un aéronef, des dégâts des eaux, la corrosion, la fuite de piles ou une catastrophe naturelle
- Les frais liés à des problèmes ou des défauts de fonctionnement causés par des modifications non autorisées ou par la non observation des instructions d'installation, d'utilisation ou de maintenance du fabricant
- Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales
- 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 frais engagés dans la révision, l'inspection ou le nettoyage de l'appareil et ne correspondant pas à ceux engagés suite à la présentation d'une demande d'indemnisation en lien avec l'Article assuré
- 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
- Une panne découlant d'une panne d'électricité ou de sautes de puissance, d'un voltage ou d'un courant inadéquat ou impropre d'une connexion/ alimentation électrique ou de la plomberie
- Les frais venant ou découlant de l'ajout ou de l'intégration dans l'Article assuré de produits ou de composants supplémentaires non inclus dans le cadre normal du fonctionnement de l'Article assuré, à moins que cet ajout ou cette intégration n'intervienne avec l'approbation écrite du fabricant initial

- Les frais venant ou découlant du reformatage du disque dur de l'Article assuré ayant lieu lors de l'opération de réparation, de maintenance, de nettoyage, d'altération ou de mise à neuf de l'Article assuré, ainsi que les frais venant ou découlant de la perte ou de l'endommagement causé par des travaux de maintenance préventive ou du coût de ces travaux, et/ ou des ajustements apportés à toute partie ou tout assemblage de l'Article assuré
- Les frais de devis
- Les coûts venant ou découlant des piles remplaçables par les utilisateurs, les contaminations par virus, les souris à boule et instruments de pointage ou la perte et/ ou l'endommagement causé directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre produit consommable
- Toute partie non expirée de la Garantie initiale causée par la liquidation, la fermeture de l'entreprise (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant ou son aptitude à honorer la Garantie initiale
- Les coûts engendrés par les dépenses liées à la modification ou au retour de l'Article assuré nécessité par un vice de conception, par une mesure de sécurité publique ou par une exigence de la loi
- Les dommages découlant d'une erreur de maniement
- Les réparations ou les dommages de l'Article assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par l'Assureur
- Les dommages causés par le réparateur
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur
- Les conséquences d'une guerre ou d'émeutes civiles ou étrangères ou la confiscation opérée par les autorités.

**Montant de la Garantie:**

L'Assureur rembourse les Frais de Réparation à hauteur de 2.000 € par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

L'Assuré ne peut pas recevoir un montant supérieur au prix d'achat de l'Article assuré inscrit sur le décompte de la Carte.

**Etendue territoriale de la garantie:** La Belgique.

### ***3. Assurance Accident de Voyage***

**Objet de la Garantie:**

Le détenteur d'une carte de crédit Citi est assuré en cas d'un accident de voyage à l'étranger lorsqu'il/elle utilise "un moyen de transport public" pour autant que tous les frais de voyage soient payés avec une carte de crédit Citi. On entend par "moyen de transport public", tout véhicule sur terre, sur mer ou dans les airs appartenant à et géré par une société de transport qui est habilitée à transporter des passagers contre paiement, à l'exception des voitures de location. L'assurance intervient au cas où l'Assuré est victime d'un accident lors d'un "voyage assuré", lorsqu'elle :

- a) est passagère à bord d'un moyen de transport public, y compris le moment où elle monte dans et descend dudit moyen de transport,
- b) est heurtée par ce moyen de transport public.

On entend par "voyage assuré" tout voyage entrepris par un Assuré entre le point de départ et le lieu de destination (situé hors du pays de résidence normal du détenteur de la carte de crédit Citi), et tels qu'indiqués sur le billet de voyage de l'Assuré, à condition que le coût total de ce billet ait été payé avec sa carte de crédit Citi.

Cette assurance intervient en cas de décès ou d'invalidité permanente totale de l'Assuré, pour autant que ces événements se produisent dans les 100 jours suivant la date de l'accident.

### **Exposition aux éléments naturels et disparition**

Les conséquences d'une exposition involontaire de l'Assuré aux éléments naturels suite à la disparition, au naufrage ou à l'écrasement du moyen de transport, au cours d'un voyage assuré, sont couvertes lorsque cette exposition est due à un accident garanti. Lors d'un voyage assuré, si l'Assuré disparaît suite au naufrage, l'écrasement ou la disparition d'un moyen de transport public et si le corps de l'Assuré n'a pas été retrouvé dans les douze mois suivant la date de la disparition, le naufrage ou l'écrasement du moyen de transport, il sera supposé que l'Assuré est décédé des suites de l'accident au moment de la disparition, du naufrage ou l'écrasement du moyen de transport public.

### **Indemnités :**

Décès : 500.000 EUR

Invalidité Permanente Totale : 500.000 EUR

Par "invalidité permanente totale", il faut entendre toute invalidité physique à vie, intervenue à la suite d'un accident. Si l'accident entraîne pour l'Assuré, une invalidité permanente totale, l'Assureur paie à l'Assuré un capital calculé sur la somme assurée et proportionnel au taux d'invalidité fixé selon le Barème Officiel Belge des Invalidités.

Le degré d'invalidité est fixé dès qu'il y a consolidation de l'état de l'Assuré et au plus tard à l'expiration d'un délai de 3 ans à partir de la date de survenance de l'accident.

Si l'Assuré n'a pas encore atteint l'âge de 5 ans au moment du décès, seuls les frais funéraires justifiés seront remboursés, à concurrence de 5.000 EUR maximum. Les indemnités telles que prévues ci-dessus ne pourront en aucun cas être cumulées.

### **Bénéficiaires en cas de décès :**

En cas de décès de l'assuré, les indemnités sont versées aux bénéficiaires mentionnés ci-dessous :

1. l'époux/l'épouse du détenteur de carte de crédit Citi;
2. son/ses enfant(s), y compris les enfants qui sont légalement adoptés;
3. ses parents;
4. son/ses frère(s) ou sœur(s);
5. ses héritiers légaux.

Toutes les autres indemnités seront payées à l'Assuré, sauf si la victime est un(e) mineur(e); en pareil cas, l'indemnité sera versée aux parents ou à défaut de ceux-ci au tuteur de la personne mineure. La preuve de paiement à la personne ou aux personnes concernée(s), dégagera l'assureur de toute autre obligation future.

La privation du droit à une indemnité.

L'Assuré et le bénéficiaire seront privés de tous les droits qui découlent de la police d'assurance et l'assureur pourra exiger le remboursement de toutes les sommes qui ont déjà été payées dans les cas suivants :

- lorsque l'Assuré ou le bénéficiaire ont provoqué volontairement l'accident ou la maladie ou aggravé les conséquences, soit directement, soit en refusant de suivre ou de faire suivre le traitement médical prescrit;
- lorsqu'à la suite d'un accident ou d'une maladie, l'Assuré ou le bénéficiaire ont procuré volontairement des informations fausses, incomplètes ou falsifiées, ou ont falsifié tout autre document ou certificat lors d'une demande de dédommagement.

En cas de pluralité de bénéficiaires, seuls les bénéficiaires qui ne se sont pas rendus coupables d'une des activités mentionnées dans le premier paragraphe de cet article lors d'un accident ou d'une maladie, gardent les droits qui découlent de cette police d'assurance.

### **Exclusions**

Aucune indemnité ne sera versée si la perte ou les dommages sont dus à :

- un suicide, une mutilation volontaire, une tentative de suicide ou de mutilation volontaire;
- une guerre déclarée ou non ou toute action de guerre;
- un acte illégal ou une tentative d'acte illégal, commis par ou au nom de l'Assuré ou son/ses bénéficiaire(s);
- des dommages encourus en tant que conducteur ou membre d'équipage de tout moyen de transport;
- la conduite par une personne assurée d'un véhicule de location, lorsqu'elle est passagère d'un véhicule de location ou lorsqu'elle embarque ou débarque d'un véhicule de location.

## ***4. Assistance Internationale de Voyage***

**L'organisation et l'exécution desdites prestations ont été confiées par l'assureur à Mondial Assistance Service Belgium S.A., Rue des Hirondelles 2, 1000 Bruxelles, Belgique.**

### **Garanties**

#### **A. Services médicaux**

1. Renvoi aux médecins et hôpitaux
  - Mondial Assistance peut être contacté 24h sur 24h afin de référer l'Assuré à un médecin ou à un hôpital dans la région où il voyage.
2. Evacuation et rapatriement
  - En cas de maladie ou d'accident et sur ordre médical, l'Assuré peut être évacué et/ou rapatrié si la gravité de son état médical nécessite une hospitalisation immédiate ou un traitement spécialisé.
  - Toutes les décisions médicales sont prises par un médecin mandaté par Mondial Assistance en collaboration avec le médecin traitant de l'Assuré et, si possible, le médecin de famille de l'Assuré. L'Assuré sera évacué vers une maison de convalescence et/ou rapatriée vers un hôpital approprié dans son pays normal de résidence. Seuls l'état de l'assuré, sa condition pour voyager, des considérations pratiques ou d'ordre médical, ainsi que l'urgence contribueront à la décision concernant le transport et les moyens de transport éventuels.
  - Le médecin de Mondial Assistance prendra, si possible en collaboration avec le médecin traitant, la décision relative au transport. L'ensemble de ces prestations sera toujours effectué sous surveillance médicale.
3. Envoi urgent d'un spécialiste
  - Si une personne assurée tombe subitement malade ou est blessée et ne peut être transportée et qu'un traitement sur place s'avère indispensable, Mondial Assistance enverra un spécialiste médical.
4. Envoi de médicaments
  - Mondial Assistance enverra à l'Assuré tout médicament nécessaire et/ou tout équipement médical indispensable et non disponible sur place. Mondial Assistance supportera les frais d'expédition du médicament, mais le coût du médicament lui-même restera dans tous les cas à la charge de l'assuré.

5. Frais de transport pour tiers
  - Si l'Assuré voyage seule et doit être hospitalisée pendant plus de 7 jours dans un pays qui n'est pas son pays normal de résidence, Mondial Assistance mettra un billet d'avion en classe économique aller-retour à la disposition d'un compatriote choisi par l'assuré afin de rendre visite à l'assuré. Le prix de ce billet est pris en charge par, Mondial Assistance mais non les frais de séjour.
6. Retour des personnes à charge
  - Si, par suite d'une maladie ou d'un accident de l'Assuré, ses enfants à charge sont délaissés, ils seront pris en charge : Mondial Assistance paiera le billet en classe économique d'un moyen de transport public, afin que ces enfants puissent rentrer chez eux avec accompagnement.
7. Rapatriement de la dépouille mortelle
  - En cas de décès de l'Assuré, Mondial Assistance prêtera son assistance lors de l'accomplissement des formalités nécessaires. Mondial Assistance paiera également les frais de transport pour le rapatriement de la dépouille mortelle. La destination peut être librement choisie par un représentant personnel de l'Assuré décédée.
8. Avance d'une provision pour une hospitalisation
  - Si l'Assuré doit être hospitalisée et ne dispose pas immédiatement des moyens financiers nécessaires pour payer les frais d'admission inhérents à son hospitalisation (c'est-à-dire argent liquide, chèque, carte de crédit) et si sa famille directe, son employeur ou toute autre personne qui peut se porter garant, ne peuvent pas être contactés immédiatement, Mondial Assistance garantit le paiement de la provision d'admission à l'hôpital.
  - Mondial Assistance avancera également de l'argent liquide à l'Assuré dans des cas médicaux urgents. De telles avances doivent toutefois être remboursées à Mondial Assistance par l'Assuré dans les 45 jours suivant le paiement par Mondial Assistance.

## **B. Services personnels**

1. Accès aux prestations d'interprétariat
  - Si certaines subtilités d'une langue créent des difficultés à l'Assuré, Mondial Assistance peut être contacté par téléphone. Au cas où le problème ne peut pas être résolu par téléphone, Mondial Assistance communiquera à l'Assuré les coordonnées d'un service d'interprètes.
2. Transmission de messages urgents
  - Disponible 24h sur 24. En cas d'urgence, Mondial Assistance transmettra un message à la famille ou l'employeur de l'Assuré.
3. Service "informations voyage"
  - Avant d'entreprendre un voyage, le détenteur de carte peut faire appel à Mondial Assistance pour obtenir des informations administratives et médicales importantes, relatives à un voyage, tels que pièces d'identité nécessaires, visa, vaccins, taxes ou douane.

## **C. Services juridiques**

1. Assistance juridique
  - Mondial Assistance garantit une assistance juridique à l'Assuré dans des affaires pénales et civiles lorsqu'elle voyage et si cela est nécessaire.
  - Les frais juridiques et amendes éventuelles ne sont pas couverts et restent toujours à la charge de l'Assuré.
2. Cautionnement
  - Mondial Assistance aidera l'Assuré à obtenir un cautionnement si celui-ci est requis.

- Le montant éventuellement avancé par Mondial Assistance doit toutefois être remboursé par l'Assuré dans les 45 jours suivant le paiement par Mondial Assistance.

### **Indemnités**

Les services mentionnés ci-dessus ne seront pas facturés à l'Assuré, à concurrence des montants spécifiés ci-dessous :

A.2. Evacuation et rapatriement : 125.000 EUR maximum

A.7. Rapatriement de la dépouille mortelle : 12.500 EUR maximum

A.8. Avance d'une provision pour une hospitalisation: 750 EUR maximum

Argent liquide en cas d'urgences médicales : 125 EUR maximum.

### **Exclusions**

Aucune intervention n'est prévue pour :

- des maladies ou des blessures bénignes qui, selon l'avis d'un spécialiste consultant désigné par Mondial Assistance, peuvent être soignées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage;
- des dépenses qui ont été faites pour une personne assurée qui, selon l'avis d'un spécialiste consultant désigné par Mondial Assistance, était physiquement capable de retourner dans son pays normal de résidence comme passager normal et sans assistance médicale;
- le cas où l'Assuré était déjà traité par des médecins avant son départ et où les frais engagés sont relatifs à un traitement antérieur au voyage, ou si le voyage en question a été entrepris contre l'avis ou l'ordre du médecin;
- le cas où le voyage a été entrepris afin d'obtenir un traitement médical.
- des troubles ou maladies psychiques pour lesquels l'Assuré a déjà été traité auparavant;
- des grossesses après le septième mois, sauf s'il y a des complications imprévues;
- des coûts liés à un voyage de plus de 90 jours;
- un acte illégal ou une tentative d'acte illégal;
- des dommages subis suite à des blessures volontaires ou des maladies contractées volontairement, l'alcoolisme, l'utilisation de stupéfiants ou l'exposition à des dangers inutiles (sauf s'il s'agit de sauver une vie humaine);
- les coûts encourus par une personne assurée qui est en service actif dans une force militaire quel que soit le pays;
- du travail à risque effectué par l'Assuré, que ce soit une affaire, un commerce ou une profession, des courses de vitesse, des rallyes motocyclistes, des compétitions, des sports professionnels ou des sports organisés, des sports de montagne (qui rendent l'utilisation de cordes et de guides indispensable), la spéléologie, la plongée sous-marine et les accidents à bord d'un aéronef, sauf si le passager payant prend un vol aérien.

Aucune indemnité ne sera versée si l'Assuré n'a pas fait appel aux services de Mondial Assistance.

## ***5. Assurance Retard de Bagages***

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

L'assurance intervient au cas où les bagages enregistrés de l'Assuré ne lui sont pas remis dans un délai de 4 heures après l'arrivée à destination du vol aérien emprunté par l'Assuré. A l'Etranger, il est à noter que cette garantie n'est d'application que durant le vol aller à l'exclusion du vol retour vers le pays de résidence et que cette garantie ne se cumule pas à la garantie "perte des bagages".

On entend par "vol aérien" :

1. Le terme "vol régulier" désigne un vol dans un avion exploité par un transporteur aérien dans les conditions suivantes :

1.1 A l'autorisation pour établir et publier des itinéraires et des tarifs à l'usage des passagers entre les aéroports dénommés selon des horaires réguliers.

1.2. Le vol se déroule régulièrement et continuellement sur des itinéraires et à des horaires conformes à eux publiés dans l' "Official Airline Guide" (= OAG) avec ses modification éventuelles.

2. Le terme "vol charter" est par définition un vol aérien affrété par un tour opérateur pour une durée et des prestations à bord précises, qui n'est pas repris dans les horaires officiels

3. Par compagnie aérienne "No-frills" et "low cost", on entend un transporteur aérien qui propose des vols à bas prix.

Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le ticket ou "flight booking confirmation" de l'Assuré.

Ces compagnies aériennes devront posséder les certificats, licences ou autorisation nécessaires pour le transport aérien, émis par les autorités compétentes dans le pays où l'avion est immatriculé et ne devront en aucun cas faire l'objet d'une interdiction d'exploitation. dans l'Union Européenne, reprises dans la liste communautaire mise à jour et publiée au Journal Officiel de l'Union Européenne. Cette règle est valable pour tous les transporteurs aériens, indépendamment de leur nationalité, qu'ils soient établis dans l'Union Européenne ou non.

L'Assuré sera indemnisé par l'assureur à concurrence de 350 EUR maximum pour les frais engagés afin d'acquérir des objets de première nécessité tels que vêtements et accessoires de toilette indispensables, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la carte de crédit Citi, sur le lieu de destination du vol aérien emprunté par l'Assuré, au plus tard dans les 48 heures suivant l'arrivée et avant la récupération des bagages.

#### **Indemnités**

350 EUR par voyage sur présentation de justificatifs originaux.

## ***6. Assurance Perte de Bagages***

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

L'assurance intervient au cas où les bagages enregistrés de l'Assuré ne lui sont pas remis dans un délai de 48 heures après l'arrivée à destination à l'étranger du vol aérien (définition vol aérien: voir 5.) emprunté par l'Assuré. Dans ce cas, les dits bagages seront présumés définitivement perdus. A l'Etranger, il est à noter que cette garantie n'est d'application que durant le vol aller à l'exclusion du vol retour vers le pays de résidence.

L'Assuré sera indemnisé par l'assureur à concurrence de 1.000 EUR maximum pour les frais engagés afin d'acquérir des objets de première nécessité tels que vêtements et accessoires de toilette indispensables, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la carte de crédit Citi sur le lieu de destination du vol aérien emprunté par l'Assuré, au plus tard 48 heures après un premier délai de 48 heures suivant l'arrivée et avant la récupération des bagages.

#### **Indemnités**

1.000 EUR par voyage sur présentation de justificatifs originaux.

Si l'assuré a déjà utilisé la totalité ou non du montant de 350 EUR garanti au terme de la garantie "Assurance Retard de bagages", l'indemnisation des dépenses pertes de bagages, max. 1.000 EUR, sera diminuée du montant déjà utilisé sous la garantie retard de bagages. Le montant d'indemnisation prévu ci-dessus ne se cumule donc en aucun cas au montant prévu en "Assurance Retard de bagages".

### **Exclusions**

Les présentes assurances ne garantissent aucune perte ni aucun frais résultant:

- d'une guerre déclarée ou non ou de tout acte belliqueux;
- d'une confiscation ou réquisition par les douanes ou toute autorité gouvernementale;
- de tout acte illégal commis par l'Assuré ou pour son compte;
- de l'exercice par l'Assuré des fonctions de pilote ou de membre d'équipage d'un avion;
- de l'absence de démarches raisonnables en vue de retrouver les bagages perdus;
- du défaut de signalement immédiat aux autorités compétentes de la compagnie aérienne de l'absence de bagages à destination ainsi que du défaut d'obtention d'une déclaration de perte (Property Irregularity Report);
- d'une grève ou d'une action revendicative du personnel de la compagnie aérienne de l'équipage, des bagagistes ou des aiguilleurs du ciel;
- de tout achat ou dépense non débités sur le relevé de la carte de crédit Citi ;
- de tout bagage perdu ou remis en retard lors des vols de retour de l'Assuré à son domicile.

## ***7. Assurance Retard d'avion et correspondance manquée***

La garantie Retard d'avion et Correspondance manquée est accordée à l'Assuré si le voyage a été payé avec la carte de crédit Citi et est fait à bord d'un avion effectuant un vol aérien (définition vol aérien : voir 5) exploité par un transporteur aérien.

Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet de l'assuré.

L'Assureur ne rembourse les frais générés par les incidents de voyage strictement et uniquement que sur présentations des justificatifs originaux.

### **1. Retard, annulation de vol ou non admission à bord**

Si, dans quelque aéroport que ce soit :

- Le vol aérien confirmé de l'assuré est retardé de 4 heures ou plus par rapport à l'heure initiale prévue pour le départ.
- Le vol aérien confirmé de l'assuré est annulé.
- L'assuré n'est pas admis à bord par suite d'un manque de place et qu'aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à sa disposition dans un délai de 4 heures.
- L'assuré est indemnisé à concurrence de 250 EUR de tous les frais de restauration, de rafraîchissements, d'hôtel et/ou de transfert aller/retour de l'aéroport ou du terminal, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la carte de crédit Citi.

### **2. Manquement de correspondance**

- Si l'assuré manque le départ d'un vol aérien confirmé de correspondance par suite de l'arrivée tardive du précédent vol aérien confirmé sur lequel il voyageait et qu'aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à sa disposition dans un délai de 4 heures après l'arrivée au lieu de correspondance, ses frais d'hôtel, de restaurants ou de rafraîchissements sont indemnisés à concurrence de 250 EUR, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la carte de crédit Citi. Les garanties numérotées 1. et 2. peuvent se cumuler.

### **Exclusions**

La garantie n'est pas acquise dans les cas suivants :

- L'assuré n'a pas préalablement confirmé son vol à moins qu'il n'en ait été empêché par une grève ou en cas de force majeure.
- Le retard résulte d'une grève ou d'un risque de guerre civile ou étrangère dont l'assuré a eu connaissance avant son départ.
- En cas de retrait, temporairement ou définitif, d'un avion ordonné soit par les autorités de l'aviation civile soit par les autorités aéroportuaires ou par une autorité similaire de n'importe quel pays.

## **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.citibank.be](http://www.citibank.be) ou en téléphonant au 02-774-55-55. Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous.
- 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. Garantie prolongée**

- L'original ou la copie de la facture d'achat mentionnant le numéro de série du fabricant et la copie du décompte de la Carte prouvant l'achat de l'Article assuré avec la Carte.
- 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

**Paiement de l'indemnisation:** Les Frais de Réparation ou les Frais de Remplacement tels que définis dans les définitions. Si l'Article assuré fait partie d'un ensemble qui est inutilisable et irremplaçable, l'indemnisation doit alors correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble.

L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

## **3. Assurance Accident de Voyage**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre :

- Rapport / certificat médical
- Nom et adresse de l'hôpital
- Copie facture du voyage
- En cas de décès :
  - Extrait d'acte de décès signé par l'autorité locale compétente
  - Attestation originale d'hérédité
  - Documents relatifs au rapatriement
  - Nom et adresse des héritiers légaux ou du représentant légal.

Veillez ajouter en annexe les notes de débit prouvant que les tickets concernés ont bien été imputés sur le relevé de la carte Citi Travel Pass World MasterCard.

L'Assuré donne son accord, en cas d'un accident mortel, pour que son médecin traitant fournisse une déclaration sur la cause du décès aux médecins qui représentent l'assureur.

#### **4.Assistance Internationale de Voyage**

L'Assuré doit contacter Mondial Assistance au numéro + 32 2 773 62 92 (24h/24).

Veillez communiquer les informations suivantes lors du contact téléphonique :

1. Nom, âge et sexe de l'Assuré.
2. Le code BIN de la carte de crédit Citi.
3. Adresse du domicile de l'Assuré.
4. Lieu de résidence actuel de l'Assuré : adresse et numéro de téléphone.
5. Nom et numéro de téléphone du médecin traitant.
6. En cas d'hospitalisation : nom et adresse de l'hôpital, numéro de ligne directe, numéro de chambre; nom du service et numéro de l'unité.
7. Condition du patient et traitement actuel.
8. Nom et adresse du médecin de famille.

#### **5. et 6. Assurance Retard de Bagages**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre:

- la preuve de paiement avec la carte de crédit Citi,
- Property Irregularity Report,
- les originaux des factures/tickets de caisse,
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.

#### **7. Assurance Retard d'avion et correspondance manquée**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre:

- la preuve de paiement avec la carte de crédit Citi,
- le certificat du transporteur,
- les originaux des factures/tickets de caisse,
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application

#### **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.