

## 1. Définitions

### 1.1. Assistance Comfort

L'organisation mise en place pour effectuer toutes les prestations d'assistance mentionnées ci-après.

### 1.2. L'assureur

Belfius Insurance SA, Place Charles Rogier 11 44 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064, entreprise d'assurances agréée sous le code 0037 pour pratiquer la branche 18 (Assistance) A.R. 04/07/1979 (M.B. 14/07/1979).

Dans les Conditions Générales, l'assureur et ses sous-traitants sont désignés par le terme « Assistance Comfort ».

### 1.3. Le preneur d'assurance

Belfius Banque SA, Place Charles Rogier 11 44 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185, agent d'assurances agréé sous le n° FSMA 19649A.

### 1.4. Personnes assurées

Les personnes assurées (dénommées ci-après "l'assuré ou les assurés") sont, pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique et qu'elles y résident habituellement:

- le titulaire de la Mastercard Business (Prepaid) valide;
- le conjoint de droit ou de fait cohabitant;
- les ascendants et descendants au 1er degré, non mariés et vivant au foyer du titulaire de la Mastercard Business (Prepaid) ;
- les enfants non mariés (apprentis, étudiants,...) résidant ailleurs en Belgique, mais domiciliés chez le titulaire de la Mastercard Business (Prepaid), gardent la qualité d'assurés.

### 1.5. Nature des déplacements

Les prestations sont garanties pour tous les déplacements et séjours privés ou professionnels (dans ce dernier cas, uniquement pour des activités administratives, commerciales ou culturelles, à l'exclusion de toute activité technique).

## 2. Objet et étendue de la garantie

### 2.1. Objet

Le contrat a pour objet de garantir les assurés contre les dommages définis dans ce contrat et dans le cadre des garanties et capitaux prévus ci-après.

### 2.2. Étendue territoriale

#### ZONE I

- en Belgique, au-delà d'un rayon de 10 km du domicile et du lieu de résidence des enfants;
- partout ailleurs en Europe; aux îles Canaries et dans les pays riverains de la Méditerranée, à l'exception de la Libye.

#### ZONE II (Monde entier)

- dans les autres pays non repris dans la Zone I, à l'exception de la Libye.

### 2.3. Validité

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, le titulaire de la Mastercard Business ou Mastercard Business Prepaid doit être domicilié en Belgique, y résider habituellement et la durée de son déplacement ne peut excéder 90 jours.

La garantie est acquise quel que soit le moyen de transport utilisé. Si pour une raison indépendante de la volonté des parties, l'assistance en Zone II ne peut être procurée sur place, les frais exposés par l'assuré seront remboursés dans les limites des garanties du contrat.

## 3. Prestations d'assistance aux personnes

### 3.1. En cas de maladie ou de blessure

A. Selon la gravité du cas et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, Assistance Comfort convient de la meilleure conduite à tenir. Si le rapatriement de l'assuré ou un transport sanitaire est préconisé, Assistance Comfort le prend en charge, éventuellement sous surveillance médicale, par:

- avion sanitaire,
- avion des lignes régulières,
- train 1ère classe,
- ambulance,

jusqu'à un service hospitalier en Belgique, proche du domicile ou jusqu'au domicile, suivant le cas. Pour les pays de la Zone II, le transport se fait par avion de ligne uniquement. Pour déterminer le choix du moyen de transport et du lieu d'hospitalisation, seul l'intérêt médical de l'assuré est pris en considération.

**DANS TOUS LES CAS, LA DÉCISION DU TRANSPORT OU DU RAPATRIEMENT EST SUBORDONNÉE À L'ACCORD DU SERVICE MÉDICAL ASSISTANCE COMFORT.**

B. Les frais de descente en traîneau sont également pris en charge pour tout accident sur les pistes de ski.

### 3.2. Rapatriement ou transport dans les conditions définies au

Dans le cas où le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé aura été décidé, Assistance Comfort organisera et prendra en charge le transport d'un autre assuré, en train 1ère classe ou avion de ligne, jusqu'à son lieu de séjour en Belgique.

### 3.3. Hospitalisation de plus de 10 jours

Si l'état de l'assuré malade ou blessé ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat et si l'hospitalisation sur place doit dépasser 10 jours, Assistance Comfort organise et prend en charge le déplacement, par avion de ligne (aller/retour) d'un membre du ménage, pour lui permettre de se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé, à l'étranger. Les frais de séjour sur place de ce membre du ménage sont remboursés jusqu'à concurrence de 37,20 euros par jour, pendant 10 jours maximum.

### 3.4. Impossibilité de s'occuper des enfants de moins de 16 ans

Si ni l'assuré malade ou blessé ni aucun autre assuré ne peut s'occuper des enfants assurés de moins de 16 ans qui les accompagnent à l'étranger, Assistance Comfort prendra en charge les frais de déplacement, à l'exclusion des frais de séjour, d'une personne désignée par la famille pour prendre en charge les enfants et les ramener au lieu de séjour choisi en Belgique.

### 3.5. Décès au cours d'un voyage à l'étranger

En cas de décès d'un assuré, suite à une maladie ou un accident, Assistance Comfort soit:

- a) organise le rapatriement ou le transport de la dépouille mortelle, du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation en Belgique, et prend en charge les frais y afférents;
- b) prend en charge les frais:
  - de traitement post-mortem;
  - de mise en bière;
  - de cercueil jusqu'à concurrence de 496 euros.

Les frais de cérémonie et d'inhumation en Belgique sont à charge de la famille.

soit:

prend en charge les frais d'inhumation sur place, limités à ce qui serait à charge de Assistance Comfort en cas de rapatriement.

### 3.6. Décès ou maladie grave en Belgique d'un membre de la famille

Si l'assuré se trouvant à l'étranger doit interrompre son séjour en raison du décès ou d'une maladie grave, en Belgique, d'un membre de sa famille (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-père, grand-mère), Assistance Comfort organise à ses frais, jusqu'au domicile ou au lieu d'inhumation en Belgique:

- soit, le voyage aller/retour d'un assuré en train 1ère classe ou en avion de ligne;
- soit, le voyage retour uniquement et celui d'un autre assuré, en train 1ère classe ou en avion de ligne.

Cette garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès ou de maladie grave et après l'établissement du lien de parenté.

### 3.7. Frais de recherche et de sauvetage

Assistance Comfort garantit, jusqu'à concurrence de 2.479 euros par personne assurée, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré.

### 3.8. Caution pénale et honoraires d'avocat à l'étranger

Si, à la suite d'un accident, un assuré est ou risque d'être incarcéré, Assistance Comfort versera l'avance pour la caution pénale exigée par les autorités jusqu'à concurrence d'un montant de 12.395 euros par assuré et prendra en charge les honoraires d'un avocat jusqu'à concurrence de 1.240 euros par assuré poursuivi. Assistance Comfort accorde, pour le remboursement de la caution, un délai maximum de trois mois à compter du jour de l'avance. En cas de remboursement avant ce délai par les autorités du pays, la caution devra naturellement être restituée aussitôt à Assistance Comfort. Les suites judiciaires en Belgique ne sont pas prises en charge par Assistance Comfort.

### 3.9. Transmission de messages

Les services Assistance Comfort transmettront les messages urgents relevant des garanties prévues dans le présent contrat et souscrites par l'assuré. Le contenu du message ne peut, en aucun cas, engager la responsabilité de Assistance Comfort et sera conforme à la législation belge.

### 3.10. Informations en cas de problèmes en cours de voyage

En cas de problèmes sérieux et imprévus en cours de voyage, tels que perte ou vol d'argent, de documents d'identité, de titres de voyage,... Assistance Comfort donnera à l'assuré toutes les informations utiles concernant les démarches urgentes et indispensables à entreprendre auprès des autorités ou organisations locales.

### 3.11. Informations médicales en cas d'urgence

Assistance Comfort fournira, sur simple demande de l'assuré, les informations suivantes: nom de médecins, spécialistes, dentistes ou prestataires de services paramédicaux, adresses de centres hospitaliers, d'ambulanciers, etc. Assistance Comfort donnera des conseils quant à la marche à suivre, à l'exclusion toutefois de tout diagnostic médical.

A la demande de l'assuré, Assistance Comfort enverra un médecin à son chevet. Dans ce cas, les honoraires du médecin seront directement pris en charge par l'assuré.

### 3.12. Envoi de médicaments indispensables à l'étranger

Assistance Comfort fournira à l'assuré, malade à l'étranger, les médicaments indispensables prescrits par un médecin, introuvables sur place et disponibles en Belgique.

### 3.13. Dommage grave survenu au domicile de l'assuré

Mise à la disposition d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique pour le retour en Belgique, au titulaire de la carte, en cas d'incendie, de cambriolage ou de force majeure qui nécessite son retour immédiat à son domicile ou à son exploitation. Le titre de transport mis à disposition pourra être un billet aller-retour sur demande expresse du titulaire de la carte voyageant dans un pays européen, hors Belgique.

### 3.14. Voyage retardé de plus de 4 heures

Remboursement des frais supplémentaires d'hôtel jusqu'à concurrence de 124 euros par nuit, avec un maximum de deux nuits, et le remboursement des frais de repas à concurrence de 49,60 euros par jour, avec un maximum de deux jours, si le voyage doit être interrompu ou retardé plus de 4 heures, à l'étranger à la suite d'une grève soudaine, d'une

catastrophe ou d'un autre événement imprévu, dans la mesure où le voyage aura été payé avec la Mastercard Business (Prepaid).

L'intervention maximum pour l'ensemble des garanties énumérées ci-avant est limitée à 248 euros au total par événement.

### 3.15. Retard imprévisible

Lorsqu'un retard imprévisible interrompt ou modifie le plan de voyage initialement prévu, Assistance Comfort se charge de communiquer au titulaire les informations permettant la réorganisation de la poursuite du voyage et, sur demande, se charge de la recherche d'une chambre d'hôtel.

### 3.16. Assistance bagages à l'étranger

En cas de vol, perte ou destruction de ses bagages, Assistance Comfort fera parvenir à l'assuré une valise d'effets personnels de remplacement. Celle-ci devra être déposée au siège de Europ Assistance Belgium, Boulevard de Triomphe 172 à 1160 Bruxelles, à la demande de l'assuré, par un membre de sa famille ou par une personne qu'il aurait désignée.

### 3.17. Recherche de bagages

En cas de vol ou de perte de bagages, Assistance Comfort aide les titulaires à remplir les formalités auprès des autorités compétentes, et se charge de la recherche des bagages égarés ou volés et du réacheminement des bagages retrouvés.

### 3.18. Avance de fonds

Assistance Comfort avancera toute somme nécessaire jusqu'à concurrence de 1.240 euros, en faveur de l'assuré pour couvrir les dépenses immédiates:

- a. en cas d'hospitalisation urgente de l'assuré;
- b. dans toute situation imprévue et urgente, là où, suite à la perte ou au vol déclaré aux autorités, la Mastercard Business (Prepaid) ne peut être utilisée pour le paiement.

Dans tous les cas, l'assuré ou toute personne agissant pour son compte signera une reconnaissance de dette. Les sommes avancées par Assistance Comfort seront remboursées dès le retour en Belgique et ce, au plus tard, trois mois après la date de l'avance.

## 4. Prestations d'assistance réservées au titulaire de la Mastercard Business ou Mastercard Business Prepaid

### 4.1. Transmission de documents

Assistance Comfort effectue la transmission de documents (max. 5 kg) en cas de destruction des originaux.

### 4.2. Retour vers le lieu de travail

Mise à disposition d'un billet aller simple pour le remplacement du titulaire rapatrié ou pour le retour de l'assuré à son lieu de mission si le rapatriement a été décidé par Assistance Comfort.

### 4.3. Frais médicaux suite à une maladie ou un accident à l'étranger

Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés par l'assuré, s'ils sont suivis d'un transport médicalisé de l'assuré, décidé et organisé par Assistance Comfort. L'intervention maximale par assuré et par période de garantie d'un an est plafonnée à 4.958 euros. La franchise par sinistre est de 49,60 euros. Cette garantie n'est pas acquise en Belgique.

## 5. Exclusions générales

La garantie du contrat n'est pas acquise:

1. pour les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec Assistance Comfort;
2. à moins de 10 km du domicile de l'assuré ou du lieu de résidence de ses enfants;
3. en cas de suicide, acte intentionnel ou faute grave de l'assuré;
4. en cas d'événements tels que guerre, guerre civile, grève (sauf 3.14.), émeute ou mouvement populaire, terrorisme ou sabotage;
5. en cas d'accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris et les Protocoles additionnels ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes;

6. pour:
  - les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage;
  - les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
  - les états de grossesse après le 6ème mois;
  - les maladies chroniques ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales;
  - les rechutes et les convalescences de toutes affections révélées, non encore consolidées et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide;
7. pour l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris lunettes, lentilles de contact, etc.;
8. lors de la pratique de sports de compétition, de sports motorisés ou de sports exercés à titre professionnel;
9. pour les frais en vue de traitements médicaux et chirurgicaux et de médicaments, prescrits et/ou engagés en Belgique, même ceux qui résultent d'une maladie ou d'un accident survenu à l'étranger;
10. pour le remboursement des frais d'annulation de séjour ou les conséquences de faits de grèves;
11. la garantie du contrat peut également être refusée à la suite de cataclysmes naturels.

#### **Que faire en cas de sinistre?**

Téléphoner au 02/286.36.24 à Bruxelles, 24h/24. Les appels en pcv sont acceptés.