

Visa Gold - Assurance désagréments de voyage

Conditions particulières

Valables à partir du 01/06/2024

En cas de problème urgent,
appelez Crelan Assistance
24h/24h
+32 2 550 04 76

Table des matières

1. Définitions	2
2. Garantie	2
2.1. Retard ou annulation d'un vol, d'un ferry ou d'un voyage en train, réservation en surnombre	2
2.2. Correspondance manquée	2
2.3. Bagages retardés ou perdus	3
3. Bénéficiaires de l'assurance (= « l'assuré »)	3
4. Territorialité	3
5. Exclusions	3
6. Que faire en cas de sinistre ?	3
7. Justificatifs	4

Les présentes conditions particulières et les conditions générales constituent ensemble les termes et conditions de cette assurance.

Les conditions relatives au traitement des données personnelles par Inter Partner Assistance sont décrites dans les conditions générales des assurances de Visa Gold.

1. Définitions

- **Famille** : le titulaire d'une carte de crédit Visa Gold et son époux/épouse ou la personne avec laquelle il cohabite légalement ou de fait et domiciliés à la même adresse (selon les données du registre de la population), ainsi que leurs enfants âgés de moins de 25 ans voyageant seuls ou avec le titulaire de la carte de crédit.
- **Vol régulier** : un vol qui, contrairement à un vol charter, est effectué à des heures régulières et prédéterminées entre deux ou plusieurs points tout au long de l'année selon les itinéraires et les horaires publiés dans l'Official Airline Guide (OAG). Un vol régulier est opéré pour le compte d'une compagnie aérienne.
- **Bagage perdu ou retardé** : bagage enregistré, confié à un transporteur dans le cadre d'un contrat de transport qui ne peut être mis à disposition de l'assuré dans le délai précisé dans les présentes conditions particulières.

2. Garantie

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

- le retard ou l'annulation du vol, d'un ferry ou d'une liaison ferroviaire ou en cas de réservation en surnombre;
- une correspondance manquée;
- des bagages retardés ou perdus.

2.1. Retard ou annulation d'un vol, d'un ferry ou d'un voyage en train, réservation en surnombre

Si le départ d'un vol régulier, d'un ferry ou d'une liaison ferroviaire régulière et fixe 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 pour les repas, l'hébergement à l'hôtel et les rafraîchissements.

Cette garantie n'est valable que si :

- au moins 50% du prix du vol, du ferry 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.

2.2. 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 reçu ou trouvé d'alternative dans les 4 heures suivant son arrivée, l'assureur interviendra pour un montant ne dépassant pas 150 euros pour un séjour à l'hôtel, les repas et les rafraîchissements.

Cette garantie n'est valable que si :

- au moins 50% du prix du vol, ferry ou du train a été payé avec la carte de crédit Visa Gold ou au moyen du compte de paiement auquel la carte de crédit Visa Gold est liée.
- il s'agit d'un voyage privé d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'assuré.

2.3. 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 régulier ou vol charter, l'assureur intervient pour un montant de maximum 150 euros de dépenses acceptables effectuées pour l'achat de vêtements et de produits d'hygiène (ex. : brosse à dents, gel douche, ...).
- Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré regagne son domicile.
- La limite de l'intervention par famille s'élève à 500 euros. Les dépenses ne doivent pas nécessairement avoir été payées avec la carte de crédit Visa Gold Crelan.

Cette garantie n'est valable que si :

- au moins 50% du prix du vol a été payé avec la carte de crédit Visa Gold ou au moyen du compte de paiement auquel la carte de crédit Visa Gold est liée;
- et qu'il s'agit d'un voyage privé d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'assuré.

3. Bénéficiaires de l'assurance (= « l'assuré »)

Le titulaire d'une carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan, ainsi que sa famille.

4. Territorialité

La garantie est d'application dans le monde entier.

5. Exclusions

- 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).

6. Que faire en cas de sinistre ?

L'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur et fournir les pièces justificatives dans les 28 jours calendrier suivant la survenance de l'incident.

L'assuré doit informer les instances concernées de la compagnie de transport et/ou les autorités du lieu de destination de l'absence des bagages.

Comment déclarer un sinistre ?

- Imprimez le formulaire « Désagréments de voyage – Déclaration de sinistre », 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
 - Par courrier: Inter Partner Assistance
C/O Crelan Visa Gold - Service Remboursements
Boulevard du Régent, 7
1000 Bruxelles.

7. Justificatifs

Les informations et documents suivants doivent être fournis à l'assureur :

- les preuves des dépenses effectuées et pour lesquelles le remboursement est demandé;
- le(s) document(s) de voyage (par ex. : carte d'embarquement, billet de train,...);
- une copie du relevé des dépenses de la carte de crédit du titulaire;
- dans le cas de bagages retardés ou perdus, le « Property Irregularity Report » délivré par la compagnie de transport;
- tous les détails concernant le vol retardé ou la connexion manquée.

Les sommes payables aux termes de cette assurance pour les demandes justifiées seront créditées au compte indiqué par la personne assurée.