Les ASSURANCES VOYAGE au Luxembourg

décortiquées… expliquées… comparées…

en 21 points

Union Luxembourgeoise des Consommateurs

LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs

Avec le soutien financier du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs

CHAMBRE DES SALARIES LUXEMBOURG

www.transport-refund.com

Vols, trains et autobus:
Retards, annulations, refus d'accès, accident, discrimination, bagages ...

Apprenez à connaître, après quelques clics,
vos droits de passager.
Et mettez-les en application.

transport refund

easy claims across borders

Préface

Le voyage reste le loisir préféré des Luxembourgeois.

Par souci de sécurité, les voyageurs désirent conclure une assurance pour le cas où une maladie les empêcherait de partir en vacances, ou en cas de vol ou de perte des bagages, si, en situation d'infortune, un rapatriement depuis le lieu des vacances devenait nécessaire, etc.

L'assurance, c'est la sécurité et la tranquillité d'esprit, pour les voyages et les vacances aussi bien que pour tous les autres domaines de la vie.

L'ULC a toujours conseillé aux consommateurs de bien s'assurer. L'on doit en effet féliciter les Luxembourgeois pour leur volonté de bien s'assurer en souscrivant des assurances pour leur voiture, leur maison, leur patrimoine, des soins médicaux….

Encore faut-il disposer des informations nécessaires pour reconnaître quels contrats conviennent, ce qui, j'en conviens, dépend largement de la situation personnelle de l'assuré.

Un domaine dans lequel l'ULC a constaté une tendance à la sur-assurance sont les voyages, respectivement les vacances. Raison pertinente donc pour avoir demandé à Patrick Goergen, Managing Partner de la société Cross Borders, de rédiger une brochure sur les assurances voyage au Luxembourg et, comme le titre l'explique, de les décortiquer, de les expliquer et de les comparer.

C'est ce que Patrick Goergen a réussi à faire de façon excellente en expliquant tout d'abord quels types d'assurances existent. Vous allez constater que les assurances liées aux voyages sont nombreuses et les prestations qu'elles comprennent multiples et, il fallait s'en douter, complexes.

Il fallait un travail de bénédictin pour comparer les différents types d'assurances offertes non seulement par les compagnies d'assurances, mais également par les prestataires de cartes de paiement/crédit, respectivement par les tour-opérateurs eux-mêmes avec en arrière fond une compagnie d'assurances. Tous les risques liés aux voyages peuvent pratiquement être assurés et vous allez constater que la brochure coéditée par l'ULC et la Chambre des Salariés renseigne sur des risques auxquels vous n'avez probablement pas pensé.

Aussi, l'ULC a toujours mis en garde contre la double assurance, donc des risques assurés et par la compagnie d'assurances, et dans le cadre de l'utilisation d'une carte bancaire ou encore compris dans la carte de membre d'associations comme l'Automobile Club.

Quant à ce point également, la brochure permet de faire la part des choses à l'aide d'un tableau comparatif très exhaustif.

Grand merci donc à Patrick Goergen pour son minutieux travail de recherche et de documentation.

Nico Hoffmann
Président de l'ULC

Par le passé, l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et la Chambre des salariés (CSL) ont déjà eu l'opportunité d'éditer des publications communes traitant notamment des droits des voyageurs et des successions et testaments. Pour sa part, le présent ouvrage passe au crible les produits d'assurance voyage existant sur le marché luxembourgeois ainsi que les prestataires qui les proposent.

La CSL estime que sa contribution à la réalisation de cette publication, qui peut sembler à priori quelque peu éloignée du terrain habituel de ses opuscules, cadre au final parfaitement avec sa mission d'information des salariés, qui sont également des citoyens et des consommateurs.

En effet, les résultats des analyses qui ont été menées doivent permettre au salarié-consommateur de s'orienter dans un univers parfois abscons afin de lui permettre de choisir les produits idoines, en évitant les doubles emplois et les surcoûts, sans pour autant se retrouver insuffisamment protégé.

Le présent ouvrage s'articule autour de trois parties qui, respectivement, décortiquent, expliquent et comparent les différentes offres d'assurance voyage. Il se base sur l'étude Ex Arca réalisée en janvier 2016.

Ce faisant, l'ULC et la CSL souhaitent que les lecteurs puissent trouver les informations qui leur seront utiles pour s'orienter au mieux dans le dédale des multiples offres et choisir, en toute connaissance de cause, les assurances voyages les mieux adaptées à leurs besoins.

Jean-Claude Reding
Président de la CSL

SOMMAIRE

Introduction 7

DÉCORTIQUÉES... 8

Prestataires et produits 9

Eléments constituant l'assurance 11

EXPLIQUÉES.... 14

1 Annulation & Retard 15

Annulation du voyage 15

Départ manqué 17

Sur-réservation 17

Départ retardé 18

Retard à l'arrivée 19

Evénements manqués 20

2 Bagages. Objets personnels. Véhicule. 22

Bagages et objets personnels 23

Voiture de location 24

Assistance en cas de panne, accident ou vol du véhicule à l'étranger 24

3 Médical 26

Accidents 27

Assistance médicale 29

Frais de recherche et de sauvetage 29

Avance des frais d'hospitalisation 30

Prolongation de séjour 30

Remboursement des frais médicaux 31

Transport et rapatriement 32

Assistance en cas de décès lors d'un déplacement 33

4 Reconnexion 34

Assistance psychologique en cas de traumatisme 35

Visite d'un parent proche 36

Prise en charge des enfants 37

Retour anticipé. Interruption du séjour. 38

Rapatriement des autres voyageurs 38

Animaux de compagnie 39

5 Juridique 40

Avance de caution pénale 41

Horaires d'avocat 42

RC privée à l'étrager 43

6 Logistique 44

Informations 45

Transmission de messages urgents 46

Perte ou vol de documents 46

Envoi de médicaments introuvables sur place 47

Assistance linguistique 47

Avance de fonds pour dépenses imprévues 48

Chauffeur de remplacement 49

COMPARÉES... EN 21 POINTS 50

1. J'identifie le prix des différents produits disponibles sur le marché. 51
2. J'analyse mes habitudes de voyage. 58
3. Je choisis une formule : annuelle ou temporaire ? 58
4. Je vérifie si l'assurance est valable dans mon pays de destination. 58
5. J'évite d'être sur-assuré. Je cherche une assurance équilibrée et complète. 59
6. Je vérifie avec qui j'aurai à faire. 59
7. Je tiens compte de l'identité du prestataire d'assistance qui est appelé à m'aider en cas de besoin. 60
8. Je prends en considération la durée de mon voyage. 60
9. Je vérifie l'impact du choix de mon mode de transport. 60
10. Je prévois de payer avec ma carte de crédit dans la proportion requise par la banque. 60
11. J'enquête sur les autres services offerts par les assureurs. 60
12. Je négocie les garanties dont j'ai besoin. 61
13. Je m'interroge sur les conditions d'un éventuel rapatriement. 61
14. J'anticipe un éventuel litige avec mon assureur.. 61
15. Je cherche un conseil personnalisé. Et je décide. 61
16. Après avoir conclu le contrat, je note les numéros de téléphone importants. 62
17. Je sauvegarde une copie de mon contrat d'assurance voyage. 63
18. Je considère les autres contrats dont je dispose. 63
19. En cas de sinistre, je réagis immédiatement. 63
20. Je me ménage toutes les preuves dont j'aurai besoin. 63
21. Je fais ma déclaration de sinistre dans les délais imposés. 64

Le VOYAGE reste le loisir préféré des Luxembourgeois

INTRODUCTION

Les dépenses liées aux voyages représentent une part de plus en plus importante du budget des ménages. Une maladie, un accident ou un événement grave affectant un membre de la famille ou un proche peuvent gâcher les vacances, non seulement moralement, mais également financièrement. Disposer d'une bonne assurance voyage s'avère dès lors tout à fait nécessaire pour gérer en bon père de famille les déplacements privés et professionnels.

La présente brochure a pour objectif de vous donner un aperçu des produits d'assurance voyage existant sur le marché luxembourgeois et des prestataires qui les offrent.

Elle se base sur l'étude réalisée **par Ex Arca – Consulting ACross Borders,** operated by Cross Borders s.e.c.s., en janvier 2016. Y ont été analysés 79 produits différents, émanant de 21 prestataires du régime public et privé, tous établis au Luxembourg. Il n'a pas été possible, en raison de l'envergure des données y contenues, de retranscrire l'intégralité de cette étude dans la présente publication. Le lecteur soucieux d'aller plus dans le détail voudra donc se référer, à l'endroit des références faites ici à l'étude Ex Arca, aux développements approfondis figurant dans l'étude (téléchargeable sous www.ulc.lu, www.csl.lu ou www.crossborders.lu).

L'objectif est ici de décortiquer, expliquer et comparer ces offres d'assurance voyage, qui vous sont proposées dans des publicités spécifiques, ou en tant qu'accessoires à d'autres services, bancaires par exemple.

Décortiquer les produits est indispensable. Vous pouvez souscrire une assurance voyage auprès des compagnies d'assurances, des opérateurs et agents de voyages, des prestataires d'assistance et des banques. Même si l'approche est commune, le contenu varie énormément, tant au niveau des conditions générales, que des primes d'assurances et des garanties.

Expliquer les produits n'est possible qu'après une revue de la documentation régissant les assurances voyage. Pour les besoins de l'étude Ex Arca, les auteurs ont analysé 79 formules différentes de conditions générales (vous savez, celles que personne ne lit). Chacune d'entre elles contient un langage propre, une terminologie spécifique et une structure différente. Chacune contient encore, au niveau de la détermination des garanties, un champ d'application propre, des exclusions communes et spécifiques à chaque volet, et des obligations incombant aux assurés. Pour se faire une idée quelque peu réaliste et sérieuse du marché, il faut donc passer par ce stade.

Comparer les produits constitue la phase finale avant que le consommateur puisse décider en âme et conscience. L'objectif de la brochure n'est pas d'établir un classement des divers prestataires. Ce serait d'ailleurs chose impossible. Par contre, là où des garanties spécifiques ou des prix peuvent être comparés, il y sera procédé.

La décision finale de conclure un contrat d'assurance voyage, une fois les produits comparés, incombe au consommateur lui-même. S'il peut être aidé dans sa décision par la présente brochure, il est un fait que chaque situation est différente et nécessite un conseil, ou une appréciation, sur mesure. Que vous voyagiez une fois par an en voiture privée pour quinze jours en Provence, ou que vous fassiez un parcours, combinant l'avion, le train et une voiture de location, à travers la Californie, vos besoins sont tout à fait différents. Et si vouliez profiter du soleil des Canaries pendant cinq mois de l'hiver, des préalables différents sont à prendre en considération. Que vous voyagiez seul, en famille, avec des compagnons qui ne sont pas de votre famille, en groupe … encore autant d'éléments dont il faudra tenir compte.

Laissez-vous conseiller, prenez une assurance adaptée à vos besoins …. La brochure est faite pour être une base de réflexion et vous faciliter le choix. Bonne lecture.

Patrick Goergen

L'auteur:

Patrick Goergen est Managing Partner de Cross Borders s.e.c.s. une société de conseil et de conseil économique qui opère sous la marque EX ARCA – CONSULTING ACROSS BORDERS, à Luxembourg. Il est un spécialiste des questions européennes et transfrontalières.

Il est l'auteur des brochures «Les droits du voyageur en Europe» (2012) et «Consultation d'un médecin et hospitalisation à l'étranger – Que va rembourser la caisse de maladie et comment?» (2010), éditées par l'Union luxembourgeoise des consommateurs et la Chambre des salariés.

Si le plus grand soin a été apporté à la rédaction de cette brochure, les éditeurs et l'auteur ne peuvent être tenus responsables d'éventuelles omissions et erreurs dans la présente brochure ou de toute conséquence découlant de l'utilisation de l'information contenue dans cet ouvrage.

DÉCORTIQUÉES…

Prestataires et produits

Les assurances voyage sont offertes par une multitude d'assureurs et de prestataires. L'étude Ex Arca et la présente brochure se concentrent sur les principaux acteurs luxembourgeois :

Assurances	Prestataires	Banques
• Axa Assurances Luxembourg • La Bâloise • DKV • Europ Assistance • Le Foyer • La Luxembourgeoise (LaLux)	• Automobile Club de Luxembourg • Caisse médico-complémentaire mutualiste (CMCM) • Luxembourg Air Rescue	• Advanzia Bank • Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat (BCEE) • BGL BNP Paribas • Banque Internationale à Luxembourg (BIL) • Entreprise des Postes et Télécommunications (EPT) • ING Luxembourg
Régimes publics	**Opérateurs et agences de voyage**	
• Association d'assurance accident • Caisse nationale de santé	• Luxair Airline • Luxair Tours • Voyages Emile Weber • Voyages Flammang • We Love To Travel	

En dehors des régimes publics de l'assurance maladie, les prestataires, banques ainsi que les opérateurs et agences de voyage ont eux-mêmes souscrit une assurance auprès de compagnies d'assurances luxembourgeoises ou à l'étranger et en font profiter leurs clients. Des prestataires de services d'assistance sont employés suivant le cas.

	Compagnie d'assurances (volets autre que « assistance »)	Compagnie « assistance »
• Automobile Club de Luxembourg	• L'Européenne • DKV	
• Caisse médico-chirurgicale complémentaire (CMCM)		• InterMutuelles Assistance
• Luxembourg Air Rescue		
• Advanzia Bank	• Chubb Insurance Company of Europe SE	• Roland Assistance • Broadspire
• Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat (BCEE)	• ACE European Group Limited	• Europ Assistance
• BGL BNP Paribas	• Inter Partner Assistance	• Axa Assistance
• Banque Internationale à Luxembourg (BIL)	• ACE European Group Limited	• Europ Assistance
• Entreprise des Postes et Télécommunications (EPT)	• ACE European Group Limited	• Europ Assistance
• ING Luxembourg	• Le Foyer	• Europ Assistance
• Luxair Airline	• Axa	• Inter Partner Assistance
• Luxair Tours	• LaLux • DKV	
• Voyages Emile Weber	• DKV	
• Voyages Flammang	• LaLux • DKV	
• We Love To Travel	• Axa • DKV	• Inter Partner Assistance

Les produits offerts par ces assureurs se déclinent comme suit :

Contrat annuel	• Axa Assurances Luxembourg • La Bâloise • DKV • Europ Assistance • Le Foyer • La Luxembourgeoise (LaLux) • Automobile Club de Luxembourg • Caisse médico-complémentaire mutualiste (CMCM) • Luxembourg Air Rescue
Contrat temporaire, pour la durée du voyage	• Axa Assurances Luxembourg • La Bâloise • DKV • Europ Assistance • Le Foyer • La Luxembourgeoise (LaLux) • Luxair Airline • Luxair Tours • Voyages Emile Weber • Voyages Flammang • We Love To Travel
Pendant la durée de validité de la carte de crédit	• Advanzia Bank • Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat (BCEE) • BGL BNP Paribas • Banque Internationale à Luxembourg (BIL) • Entreprise des Postes et Télécommunications (EPT) • ING Luxembourg

Eléments constituant l'assurance

L'assurance voyage est généralement composée d'une trentaine de prestations différentes, que nous regrouperons en 6 parties :

Annulation. Retard

- Annulation du voyage
- Départ manqué
- Sur-réservation
- Départ retardé
- Retard à l'arrivée
- Evénements manqués

**Bagages.
Objets personnels.
Véhicule.**

- Bagages et objets personnels
- Voiture de location
- Panne, accident ou vol du véhicule à l'étranger

Médical

- Accidents
- Assistance médicale
- Frais de recherche et de sauvetage
- Avance des frais d'hospitalisation
- Prolongation de séjour
- Remboursement des frais médicaux
- Transport et rapatriement
- Assistance en cas de décès lors d'un déplacement

Reconnexion

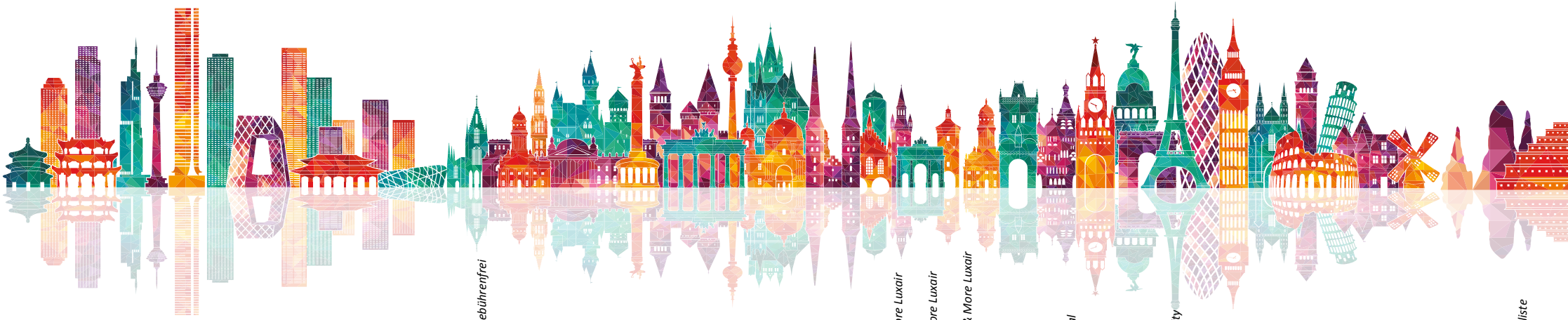
- Assistance psychologique en cas de traumatisme
- Visite d'un parent proche
- Prise en charge des enfants
- Retour anticipé. Interruption du séjour.
- Rapatriement des autres voyageurs
- Animaux de compagnie

Juridique

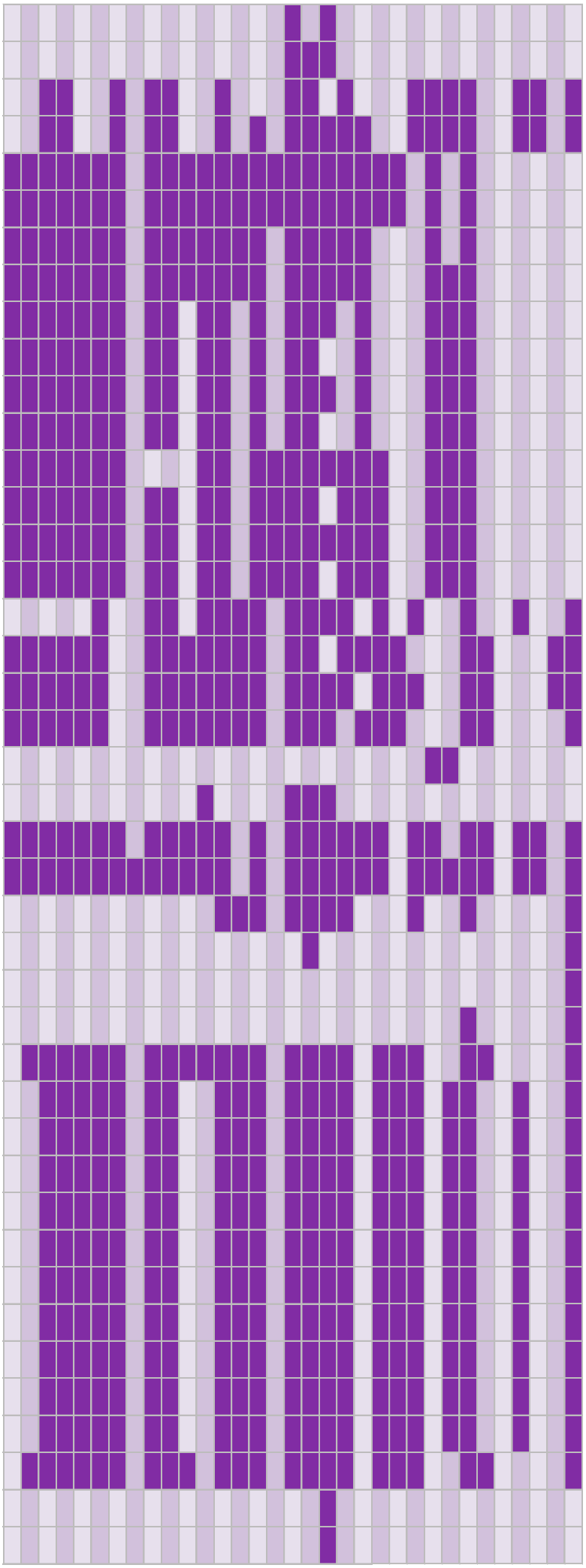
- Avance de caution pénale
- Honoraires d'avocat
- RC privée à l'étranger

Logistique

- Informations
- Transmission de messages urgents
- Perte ou vol de documents
- Envoi de médicaments introuvables sur place
- Assistance linguistique
- Avance de fonds pour dépenses imprévues
- Chauffeur de remplacement



	Association d'assurance accident	ACL DKV Voyage	ACL DKV Touring	ACL Formule Prestige	ACL Formule All Risks	ACL Carte Europe	Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei	AXA OptiTravel	AXA OptiHome	Bâloise Secher Reesen Classic	Bâloise Secher Reesen Confort	Bâloise Secher Reesen Privilège	BCEE Visa Classic	BCEE Visa Premier	BCEE Visa Business	BCEE MasterCard Blue	BCEE MasterCard Gold	BCEE MasterCard Business	BCEE MasterCard Blue Miles & More Luxair	BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair	BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair	BGL MasterCard Blue	BGL MasterCard Gold	BGL MasterCard Gold International	BGL MasterCard Silver	BGL World MasterCard Gold	BGL World MasterCard Gold Priority	BGL World MasterCard Platinum	BGL World MasterCard Elite	BGL Visa Classic	BIL Visa Classic	BIL Visa Business	BIL MasterCard Silver	BIL MasterCard Blue	BIL MasterCard Gold	BIL MasterCard Platinum	Caisse Médico Chirurgicale Mutualiste
Annulation				■	■		■		■		■	■		■					■	■	■					■	■	■	■						■	■	
Départ manqué																					■					■	■	■	■						■	■	
Sur-réservation							■													■	■														■	■	
Départ retardé																				■	■					■	■	■	■				■		■	■	
Retard à l'arrivée					■																																
Evénements manqués								■	■		■	■		■	■		■	■		■	■						■	■	■							■	
Bagages et objets personnels				■	■		■	■	■	■	■	■			■		■	■		■	■					■	■	■	■				■		■	■	
Véhicule de location						■					■	■															■	■								■	
Assistance panne-vol véhicule						■				■	■	■																								■	■
Accidents	■			■	■		■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Assistance médicale							■	■	■																								■		■		
Frais de recherche et de sauvetage								■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■	■	■	■	■					■	■	■	■	■	■	■	■
Avance frais d'hospitalisation														■	■		■	■		■	■					■	■	■	■							■	
Prolongation de séjour		■						■	■	■	■	■		■	■					■	■					■	■	■	■				■		■	■	
Remboursement frais médicaux	■	■	■				■	■		■	■	■		■	■		■	■		■	■					■	■	■	■				■			■	■
Rapatriement assuré	■	■	■			■	■	■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			■		■	■	■
Rapatriement funéraire		■	■			■	■	■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Assistance psychologique traumatisme																																				■	
Visite parent proche						■		■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■					■	■	■	■				■		■	■	■
Prise en charge enfants								■	■																	■	■	■	■				■		■		
Retour anticipé. Interruption séjour.		■	■	■	■	■		■	■	■	■	■		■	■		■	■	■	■	■					■	■	■	■				■		■	■	
Rapatriement autres voyageurs		■				■		■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■												■		■	■	
Animal de compagnie								■	■		■	■		■	■		■	■		■	■															■	
Avance caution pénale						■		■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■					■	■	■	■				■		■	■	
Honoraires avocat						■		■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■					■	■	■	■				■		■	■	
RC vie privée à l'étranger							■		■																	■	■	■	■								
Informations						■		■	■					■	■		■	■		■	■					■	■	■	■				■		■	■	
Transmission messages urgents								■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■												■		■	■	
Pièces d'identité, documents de voyage				■	■		■	■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■					■	■	■	■				■			■	
Envoi médicaments						■		■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■					■	■	■					■		■	■	■
Assistance linguistique						■		■	■	■	■	■		■	■		■	■		■	■															■	
Avance de fonds						■		■	■	■	■	■		■	■		■	■	■	■	■												■		■	■	
Chauffeur de remplacement						■				■	■	■														■	■	■	■							■	



Caisse Nationale de Santé

DKV Travel

EPT Visa Gold

EPT Visa Prestige

Europ Assistance contrat temporaire

Europ Assistance contrat temporaire Snow

Europ Assistance Contrat Annuel

Europ Assistance Contrat Annuel Plus

Europ Assistance Business

Europ Assistance Business

Europ Assistance Business Open

Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux)

Europ Assistance Business +

Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux)

Europ Assistance Business Executive

Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux)

Voyages Flammang (LaLux)

Foyer Assurance voyage annuel

Foyer Assurance voyage temporaire

Foyer Reebou Family

Foyer Mobilé

Foyer Medicis

ING Visa Classic & Assistance

ING Visa Gold

LaLux Vacances Sans Soucis

Luxembourg Air Rescue

Luxair Airline Assurance annulation

Luxair Airline Assurance annulation & bagage

Luxair Airline Package Voyages

Luxair Tours Vakanz

Luxair Tours Excellence

Luxair Tours Discoveries

Luxair Tours Croisières

Luxair Tours Happy Summer

Luxair Tours Metropolis

Luxair Tours Friends and Fun

Luxair Tours Vol Sec

Luxair Tours Hotel Only

Luxair Tours Séjour libre

We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

We Love To Travel Schéi Vakanz SL

Voyages Emile Weber / Assurance maladie DKV

1

EXPLIQUÉES…

Annulation.
Retard.

Annulation du voyage

ACL Formule Prestige | ACL Formule All Risks | Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE MasterCard Blue Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxembourg Air Rescue | Luxair Airline Assurance annulation | Luxair Airline Assurance annulation & bagage | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Cette couverture a pour but de garantir le voyageur contre le risque d'annulation du voyage et les frais d'annulation qui sont facturés par les opérateurs de voyage. Ces frais sont graduels et augmentent avec l'approche de la date de départ.

Exemple:

LuxairTours facture des frais entre 15 % (si l'annulation est effectuée plus de 46 jours avant le départ) et 90 % (pour une annulation moins de 2 jours avant le départ) lors de l'annulation d'un voyage forfaitaire. Pour un voyage en famille, coûtant 6.000 euros, l'annulation vous est ainsi facturée entre 900 et 5.400 euros.
Pour un vol sec, les frais d'annulation facturés par Luxair s'élèvent entre 25 % et 100 % (ce dernier taux à partir de 6e jour avant le départ) du prix du voyage. Un vol annulé d'une valeur de 250 euros peut ainsi vous coûter la même somme.

L'annulation doit avoir une cause prévue dans les contrats d'assurance pour donner lieu à un remboursement des frais d'annulation.

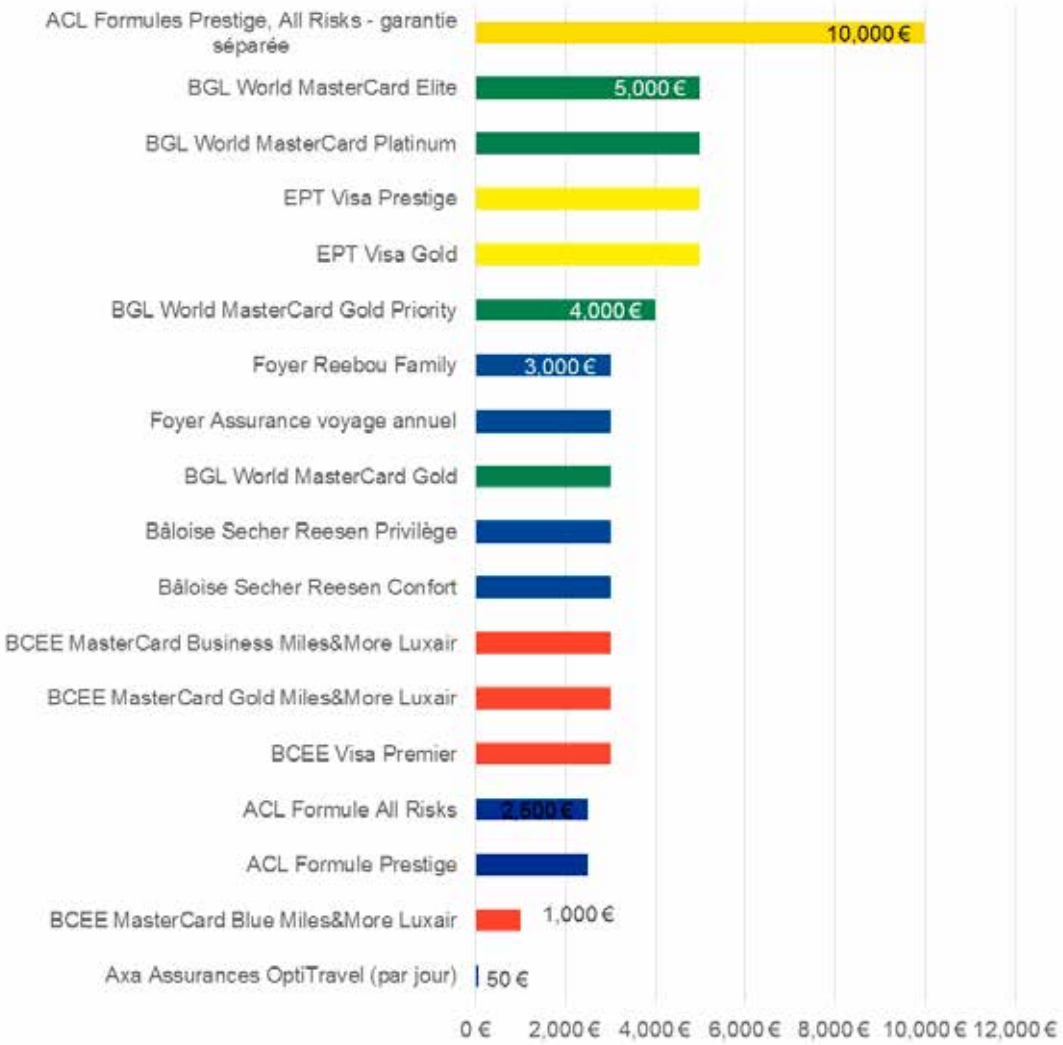
Motifs d'annulation les plus généralement acceptés par les assureurs:

- Maladie ou décès
- Atteinte aux biens et préjudice nécessitant la présence à domicile (p.ex. incendie, inondation)
- Retard ou annulation d'un transport public
- Accident de circulation ou cas de force majeure le jour du départ
- Licenciement
- Nouvel emploi. Suppression de congés, et autres changements liés au contrat de travail.
- Transplantation d'organe.
- Adoption d'un enfant.
- Défaut de vaccination.
- Vol des papiers d'identité et documents de voyage.
- Refus de visa.
- Divorce, séparation
- Obligations devant un tribunal (témoin, juré …)
- Prise d'otage
- 2e session d'examens
- Annulation du voyage par une partie tierce

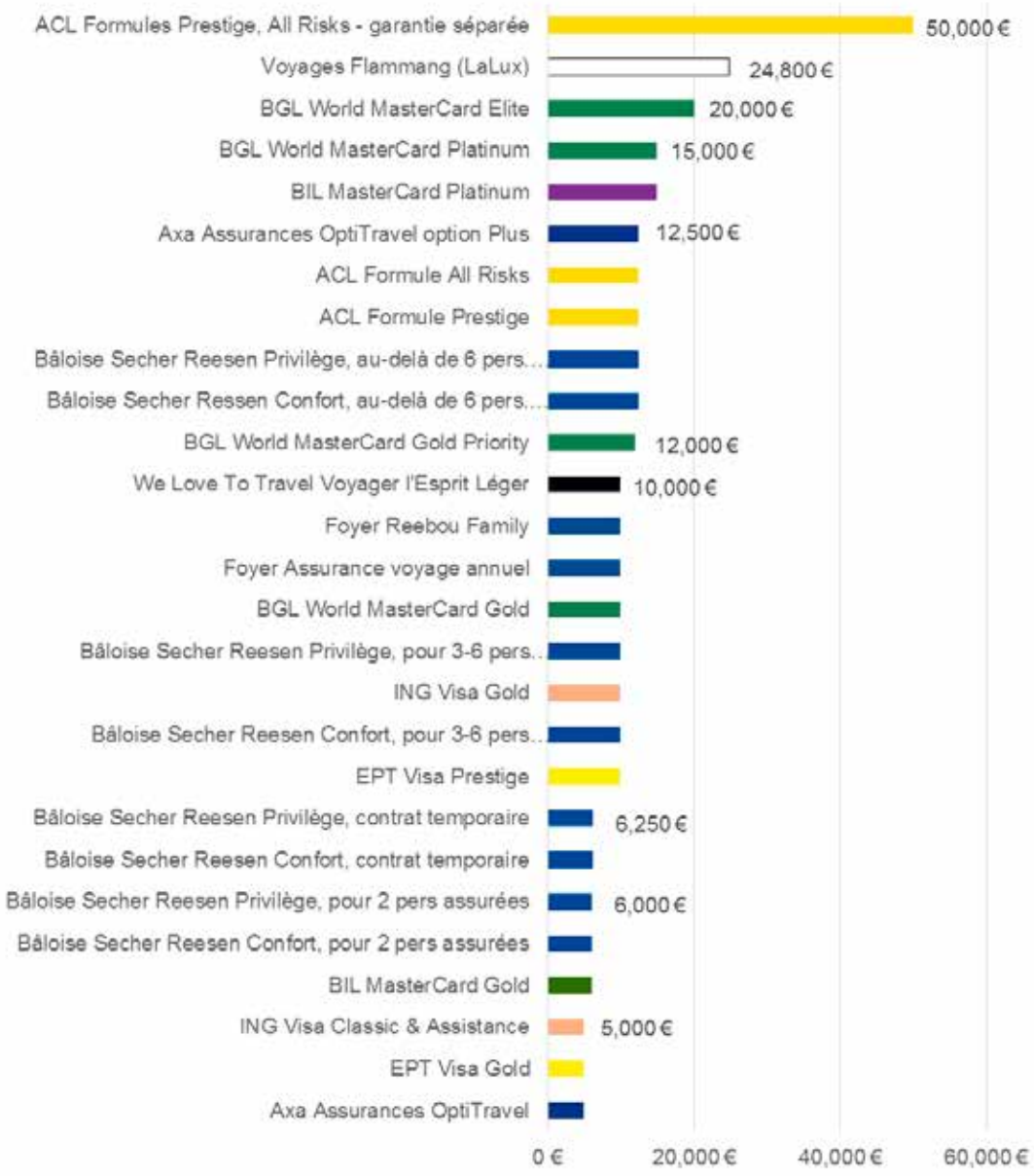
Les conditions des prestataires sont très différentes, et il faudra bien les vérifier afin de souscrire. Par exemple, certains prestataires n'acceptent pas d'annulation pour des voyages à caractère professionnel. Ne sont pas admises dans certains cas les annulations liées à la grossesse, le défaut de passeport ou de visa, ainsi que l'insolvabilité du voyageur.

Au cas où l'annulation procède d'une des raisons admises par l'assureur, celui-ci prend en charge les frais d'annulation que vous devez payer à votre opérateur de voyage. Des plafonds sont cependant, dans la plupart des cas, prévus.

Annulation – Limites de garantie, par personne (en euros)



Annulation – Limites de garantie, par famille (en euros)



Départ manqué

BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire

Vous arrivez en retard au point d'enregistrement du moyen de transport auprès duquel vous avez réservé la partie initiale de votre voyage. Vous manquez ainsi l'embarquement. L'assurance « départ manqué » vous permet de vous couvrir contre ce fâcheux événement.

Pour être couvert, votre retard doit avoir une cause prévue dans les contrats d'assurance.

Motifs de retard les plus généralement acceptés par les assureurs :

- Accident ou panne de votre voiture ou du moyen de transport public dans lequel vous voyagez
- Perte ou vol des papiers d'identité indispensables à l'embarquement
- Retard aérien dans le cadre d'un pré-acheminement
- Annulation du moyen de transport d'acheminement suite aux conditions météorologiques, à une grève, à une panne mécanique ou à un accident

Dans la plupart des cas, l'assurance ne joue pas lorsqu'une alternative vous est proposée dans un temps raisonnable (4 heures, par exemple) après l'heure de départ. Une panne due à un défaut d'entretien ou son mauvais état, de même que le retrait d'autorisation par les autorités, ne donnent pas lieu à couverture non plus.

Les assureurs prennent en charge, en cas d'assurance, les frais de repas et de boissons, les frais d'hôtel et de transport que vous devez payer afin d'atteindre votre destination finale, ainsi que les vols en correspondance.

Parfois, des plafonds d'indemnisation sont prévus.

Départ manqué – Plafonds de garantie (en euros)

Sur-réservation

Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold

Une pratique commerciale – qui n'est pas interdite – veut que les compagnies vendent un nombre de places supérieur à la quantité réellement disponible. La technique des réservations en surnombre *(overbooking)* peut ainsi vous empêcher, même si vous disposez d'une réservation, d'embarquer à bord de l'avion ou du train.

En cas de surréservation d'un vol, la compagnie doit d'abord faire appel à des volontaires. Elle leur demande s'ils acceptent de différer leur vol et ce moyennant certaines prestations (alimentation, boissons …) et le versement d'une indemnisation à négocier. Si le voyageur volontaire renonce à son voyage, il a droit au remboursement de son billet d'avion et, éventuellement, à la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial.

Au-delà des indemnités accordées par les prestataires et transporteurs, certains assureurs prévoient une couverture dans le cadre de l'assurance voyage. Ils requièrent qu'aucun autre moyen de transport n'ait été mis à disposition par le transporteur au voyageur, ou refusé par ce dernier, dans les quatre heures suivant l'heure de départ.

Les garanties sont parfois plafonnées.

Sur-réservation – Plafonds de garantie (en euros)

Départ retardé

BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Voyages Flammang (LaLux) | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre

Certains prestataires assurent le retard du départ du moyen de transport public sur lequel l'assuré doit voyager.

Pour donner lieu à assurance, il est généralement exigé que le retard soit causé par:

- une grève ou un mouvement social
- une panne mécanique ou technique du moyen de transport public
- le retard ou l'annulation d'un vol inscrit dans un horaire officiel, réservé et confirmé
- l'arrivée tardive du vol inscrit dans un horaire officiel sur lequel l'assuré voyage et qui ne lui permet pas de prendre un vol en correspondance

Par contre, lorsque le retard a été causé par une guerre ou des actes terroristes, par un retard occasionné sur un vol charter de correspondance ou un retrait d'autorisation administrative, le retard ne donne pas lieu à assurance. Il en est de même lorsque le voyageur renonce à l'embarquement contre une indemnisation par la compagnie aérienne, ou quand il ne se présente pas à l'enregistrement conformément à l'itinéraire communiqué.

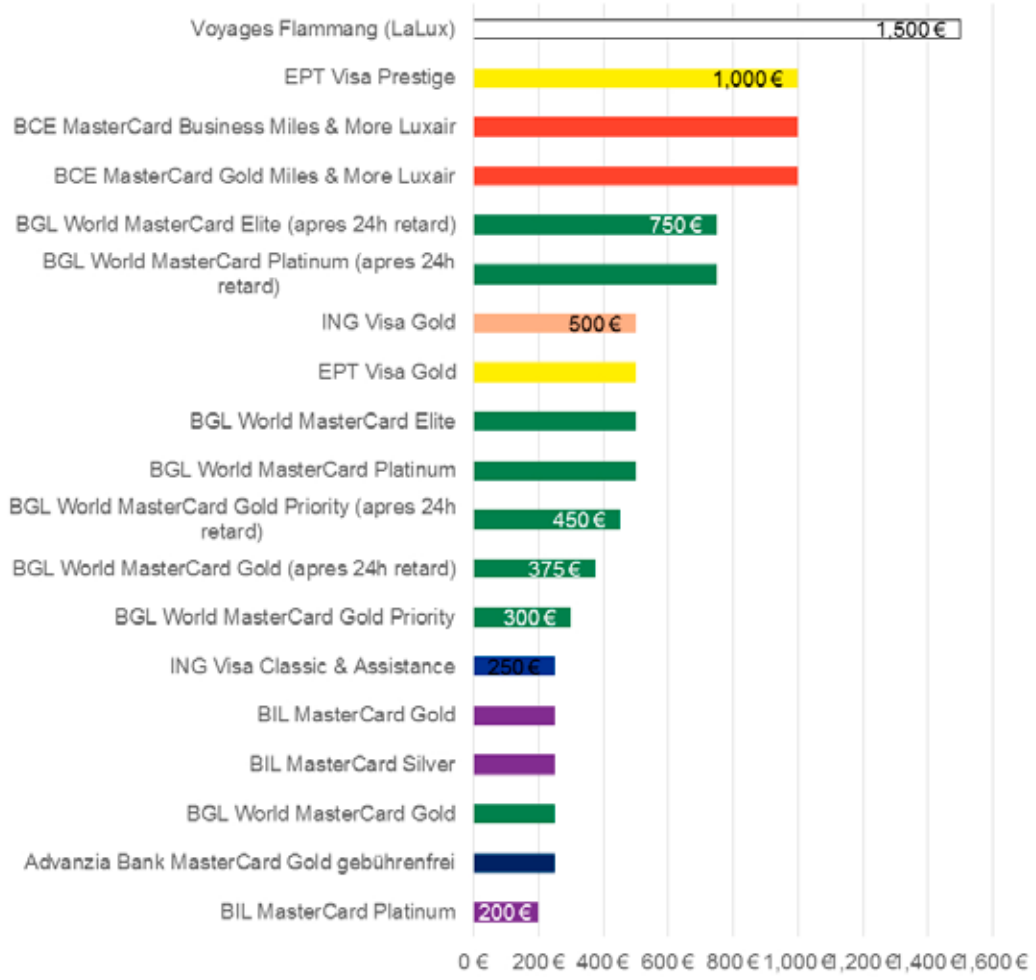
Le retard, pour être indemnisable, doit être de 4 heures pour les vols réguliers, 6 heures pour les vols charter et 2 heures pour les TGV.

Lorsque toutes les conditions sont remplies, les assureurs prennent habituellement en charge:

- les repas et rafraîchissements pris pendant la période entre le départ prévu et le départ effectif,
- les voyages aller/retour jusqu'à la gare ou l'aéroport,
- les premières nuits d'hôtel,
- les prestations non utilisées,
- les frais supplémentaires occasionnés par une modification du billet vers une catégorie de confort similaire ou supérieure.

Les indemnités ainsi versées viennent en complément des dédommagements accordés par les transporteurs ou autres prestataires.

Départ retardé – Plafonds de garantie (en euros)



Retard à l'arrivée

ACL Formule All Risks

Cette garantie, offerte actuellement par un seul assureur, vous dédommage lorsque vous arrivez en retard à la destination finale, par rapport à l'heure d'arrivée mentionnée sur votre titre de transport.

L'ACL vous accorde ainsi :

- 50 euros pour un retard de plus de 2 heures
- 70 euros pour un retard supérieur à 3 heures
- 85 euros pour un retard supérieur à 4 heures
- 100 euros pour un retard au-delà de 6 heures.

La garantie ne joue pas pour les voyages retour, ni pour les retards pendant les escales et/ou transits.

Evénements manqués

| AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Platinum | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Vous avez acheté un billet pour un concert, une pièce de théâtre, un événement sportif ou un parc d'attractions. Vous avez réservé des leçons de ski et acheté un forfait pour les remontées mécaniques. Et puis un événement imprévu vous empêche de prendre part à ces événements. L'assurance « Evénements manqués » couvre la perte que vous avez ainsi subie.

Tout un éventail de causes très variées est admis par les assureurs à ce titre.

Motifs les plus généralement acceptés par les assureurs :

- Décès, accident ou hospitalisation de l'assuré ou d'un parent proche
- Vol, accident ou immobilisation totale du véhicule au moment de l'événement
- Cambriolage, actes malveillants, tempête ou incendie survenus au domicile, nécessitant la présence de l'assuré à domicile
- Complications liées à la grossesse de l'assurée
- Départ retardé de plus de deux heures ou annulation du moyen de transport public par lequel l'assuré devait se rendre à l'événement
- Vol ou perte du passeport dans les 48 heures précédant le voyage
- Impossibilité de skier dans la station réservée durant plus de 24 heures consécutives, pour cause de neige insuffisante ou d'intempérie entraînant la fermeture totale du système de remontée

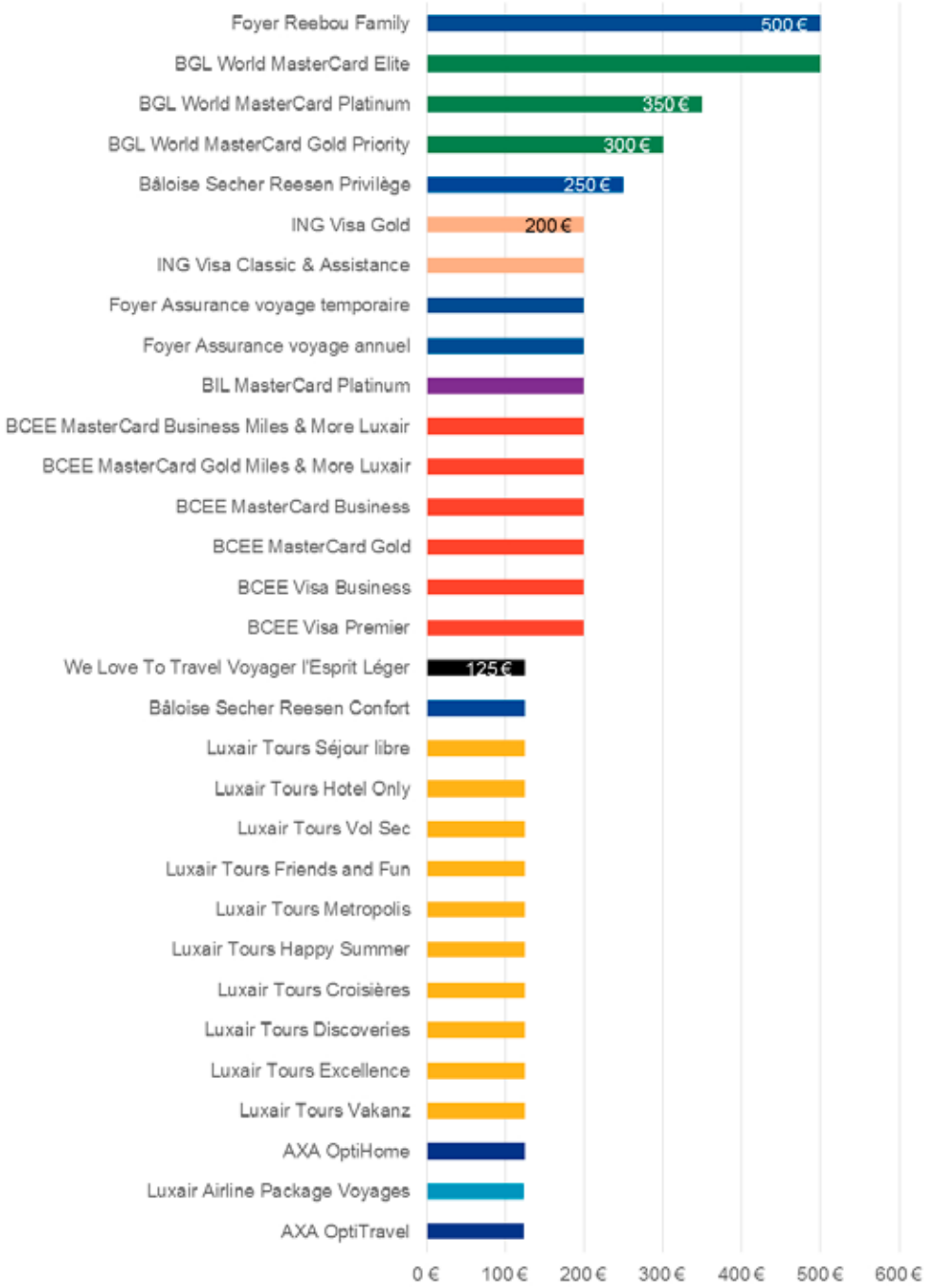
Sont par exemple exclus de l'assurance les cartes d'abonnement, à savoir les billets prévus pour une série d'événements, dans un délai limité, généralement obtenu à prix réduit.

Les assureurs prennent en charge, en cas d'assurance, les frais du billet inutilisé. Ils remboursent également prorata temporis la part inutilisée des cours de ski, du forfait de remontées mécaniques et de location d'équipement de ski. Un assureur paie les dépenses de transport et celles du forfait remontée à destination et en partance d'un autre site skiable.

Les plafonds d'indemnisation sont les suivants :

Evénements culturels et sportifs – Plafonds de garantie (en euros)

Remontées mécanique – Plafonds de garantie (en euros)



2

EXPLIQUÉES...

Bagages. Objets personnels. Véhicule.

Bagages et objets personnels.

ACL Formule Prestige | ACL Formule All Risks | Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Assurance annulation & bagage | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Les assurances couvrant les bagages et les objets personnels sont parmi les plus importantes, mais présentent une très grande variété. Il est vrai que la notion de bagages renferme une série d'objets différents, dont le traitement diffère considérablement d'un assureur à l'autre. Ce sont généralement tous les objets emportés en voyage pour leur usage personnel par l'assuré et les compagnons voyageant avec lui.

Une considération particulière doit être portée par exemple sur les biens personnels achetés au cours du voyage, sur les objets précieux (par exemple les bijoux et autres objets de valeur), sur les articles de sport (matériel de ski ou golf par exemple) et les objets professionnels. L'argent emporté en espèces, aussi, est parfois exclu, parfois inclus, dans la couverture de l'assurance.

Sont généralement couverts les risques suivants:

- le vol
- les circonstances fortuites survenues pendant le voyage, résultant d'agressions, d'incendies, d'explosions ou d'autres causes accidentelles
- la non-livraison de bagages consignés à une entreprise de transport
- le retard dans la livraison de bagages, avec l'assurance limitée parfois aux retards supérieurs à 4 heures, 6, 8 ou 12 heures.

Les assureurs imposent habituellement des conditions devant être remplies afin que l'assurance joue. Ces conditions ont trait au mode de stationnement des véhicules, à la fermeture à clé des locaux, l'utilisation de parkings gardés et le degré de surveillance apportée aux objets de valeur, surtout dans les lieux publics, aux plages et campings.

En cas de retard de livraison, les assureurs prennent en charge les achats d'urgence et de première nécessité, surtout de vêtements et d'articles de toilette.

En cas de vol ou de perte des bagages et autres objets personnels, les assureurs indemnisent le remplacement ou la réparation des bagages, de même que l'expédition d'une valise contenant des effets de première nécessité, préparée par une personne désignée et mise à disposition de l'assureur. Pour le vol du sac à main et du portefeuille, est parfois prévu l'avancement d'une somme d'argent en espèces.

Lorsque vous êtes rapatrié pour des raisons médicales, les assureurs prennent en charge le transport des bagages vers votre domicile ou l'hôpital dans lequel vous êtes rapatrié.

Voiture de location

ACL Carte Europe | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Mobilé | ING Visa Gold | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre

Lorsque vous vous déplacez en avion, train ou bus, vous louez parfois un véhicule de location pour vous déplacer librement sur le lieu de vacances. Il n'est pas toujours possible de réduire la franchise personnelle établie dans le contrat de location. Vous n'êtes donc pas à l'abri d'une réclamation du loueur lorsque vous causez ou êtes victime d'un accident de la circulation ou lorsque la voiture de location est volée ou endommagée.

Il s'avère dès lors utile de souscrire un tel volet d'assurance lorsque vous louez régulièrement un véhicule de location pour vous déplacer à l'étranger.

Parfois, des plafonds d'indemnisation sont prévus.

Assistance en cas de panne, accident ou vol du véhicule à l'étranger

ACL Carte Europe | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BIL MasterCard Platinum | Caisse Médico Chirurgicale Mutualiste | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Mobilé | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold

Lorsque vous vous déplacez à bord de votre voiture personnelle, une panne, un accident, une erreur de carburant ou une crevaison de pneus peut vous empêcher de continuer votre voyage. Il en est de même lorsque votre véhicule est volé.

Les assureurs offrent plusieurs prestations dans une telle situation. Soit ils participent aux frais d'hôtel qui vous incombent dans l'attente des réparations (le plus souvent dans une limite de 2 à 5 nuits). Soit, si vous souhaitez continuer votre voyage sans attendre sur place la fin des réparations, ils organisent et paient un moyen de transport de votre choix pour vous permettre d'arriver à destination et, une fois la voiture réparée, de retourner au garage pour la récupérer.

Lorsque l'immobilisation de votre voiture se prolonge, par exemple parce que des pièces de rechange ont dû être commandées, ou lorsque votre véhicule a été volé, les assureurs procèdent à votre rapatriement selon plusieurs options. Soit ils prennent en charge votre retour à domicile si vous souhaitez être rapatriés sans tarder. Soit, ils vous permettent de continuer le voyage à bord d'un autre moyen de transport et vous rapatrient ensuite.

Les assureurs organisent, à leurs frais, le dépannage du véhicule et le remorquage jusqu'au garage le plus proche. Si vous avez fait appel à un dépanneur sans intervention de l'assureur, ce dernier vous rembourse les frais de dépannage à concurrence d'un plafond (le plus souvent de 300 euros). Ils recherchent et expédient les pièces indispensables à la réparation de votre voiture. Les frais de réparation et des pièces fournies restent toujours à votre charge. Si le véhicule n'est pas réparable à l'étranger dans un délai de 4-5 jours, les assureurs rapatrient le véhicule jusqu'au garage à proximité de votre domicile après avoir payé les frais de gardiennage, ou bien vous mettent à disposition un véhicule de remplacement pendant une période déterminée. Lorsque vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre voiture, les assureurs prennent en charge son abandon légal.

3

EXPLIQUÉES…

Médical

Accidents

Association d'assurance accident | ACL Formule Prestige | ACL Formule All Risks | Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiTravel | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Classic | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Blue | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Blue Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL MasterCard Blue | BGL MasterCard Gold | BGL MasterCard Gold International | BGL MasterCard Silver | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BGL Visa Classic | BIL Visa Classic | BIL Visa Business | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Blue | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage temporaire | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Personne n'est à l'abri d'un accident ou d'une agression commise par un malveillant. Les lésions corporelles que vous subissez, ou bien le décès en résultant, donnent lieu au versement d'un capital par les assureurs. L'assurance « accidents » est un des volets les plus usuels dans les assurances voyage, mais les montants assurés varient considérablement d'un produit à l'autre. Sont assurés aussi bien le décès que l'invalidité permanente résultant de l'accident.

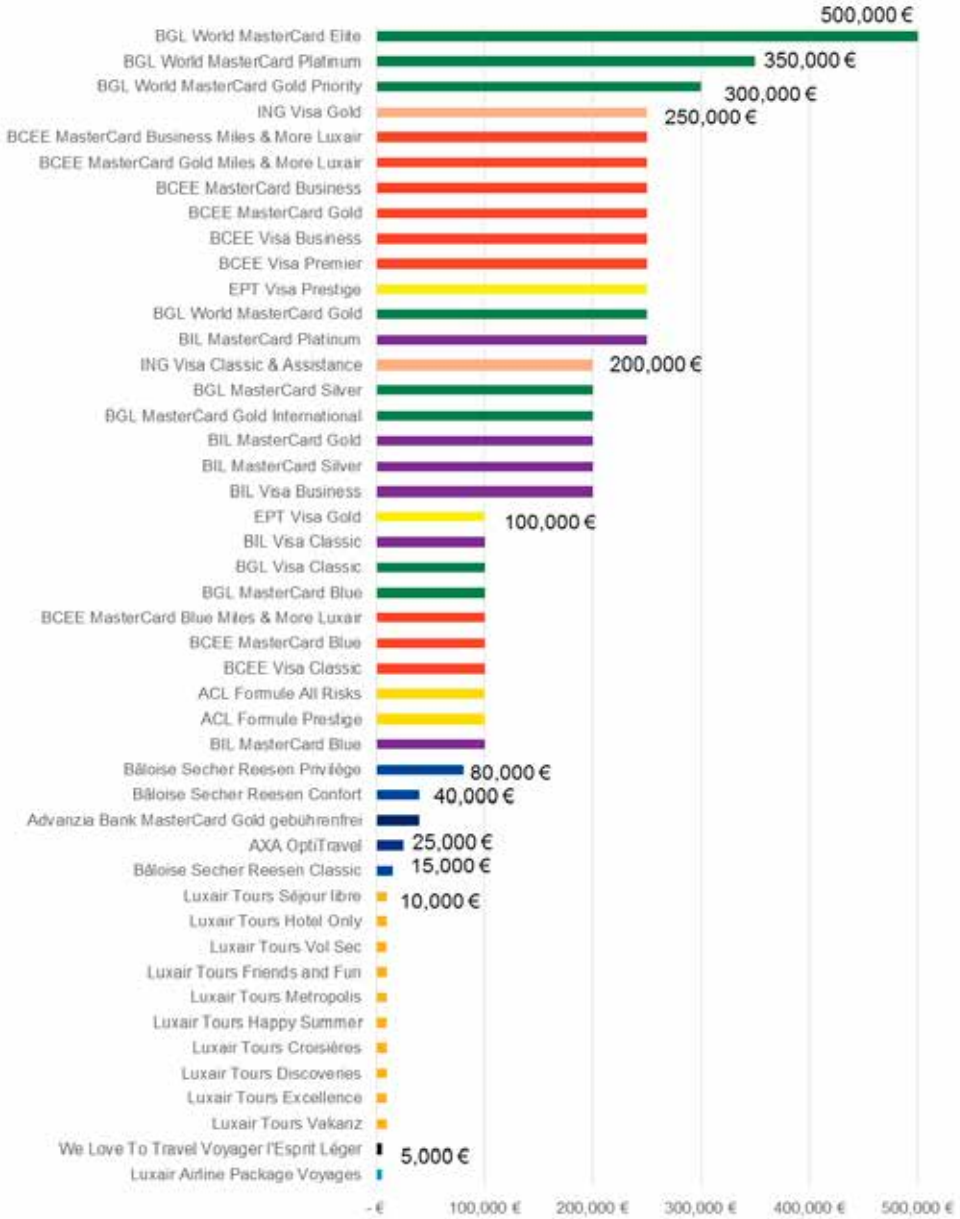
Dans cette assurance, les exonérations jouent un rôle important. En effet, les assureurs considèrent un nombre impressionnant de facteurs comme ne donnant pas lieu à assurance. L'activité que vous avez exercée au moment de l'accident peut ainsi exempter l'assureur du paiement du montant couvert. Il en est ainsi par exemple d'une activité sportive (surtout pour les compétitions ou les sports dangereux, comme le rafting, l'escalade ou les randonnées en dehors des sentiers praticables) ou professionnelle. Les faits de guerre, d'émeute ou de grève sont rarement assurés, tout comme les faits de l'assuré lui-même (comme le suicide ou la tentative de suicide, la participation à une rixe ou un acte de violence ou un abus de boissons alcoolisées).

Une attention particulière est portée à l'état médical de l'assuré avant le voyage. Si l'accident est dû à une maladie préexistante ou une pathologie cardio-vasculaire, dont vous avez eu connaissance avant la réservation du voyage, l'assureur peut vous refuser l'indemnisation.

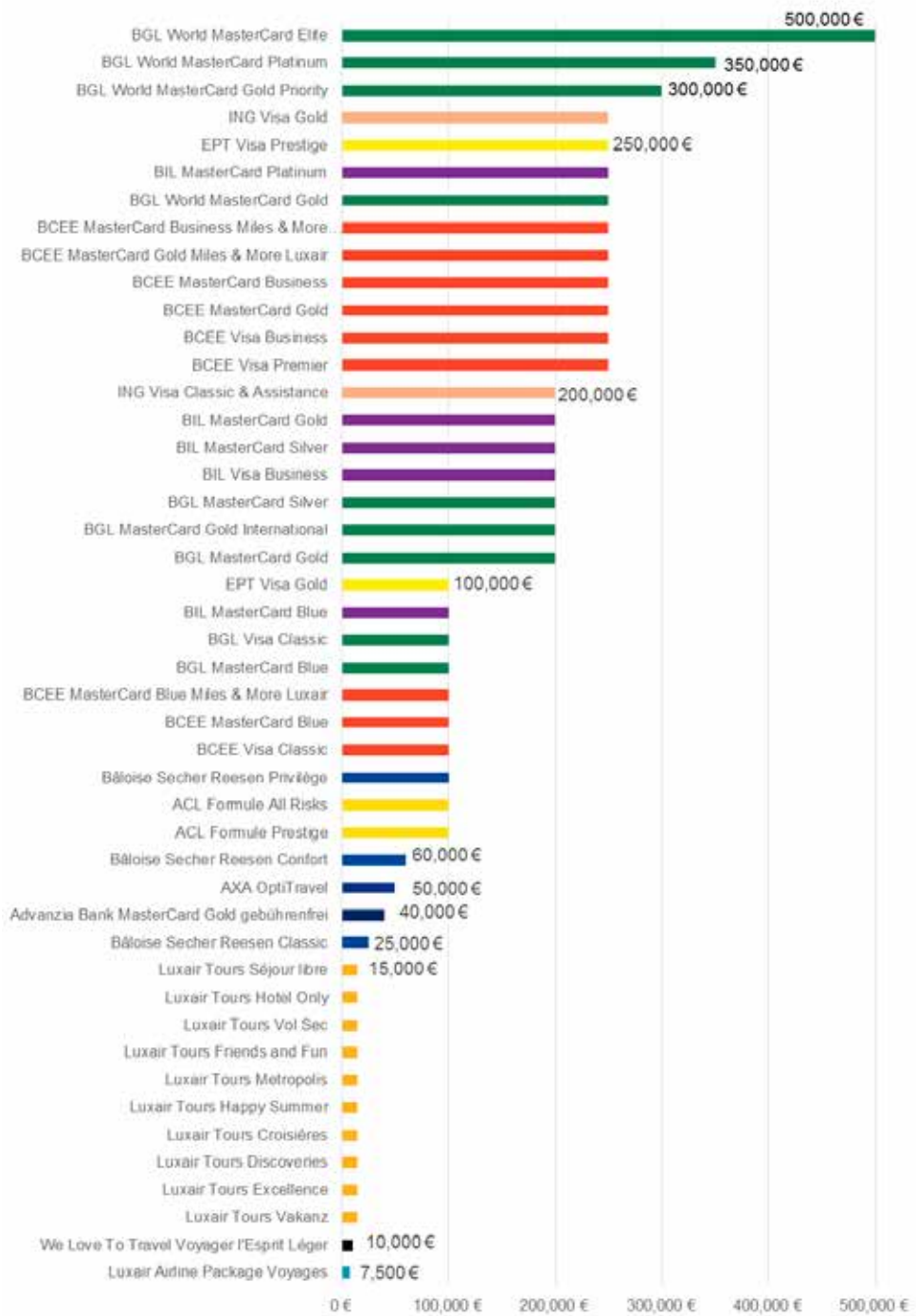
Le décès, pour donner lieu à indemnisation, doit, selon les conditions générales de la plupart des assureurs, intervenir dans un certain délai après l'accident (entre 90 jours et 3 ans). Il en est de même pour l'invalidité permanente. Pour être indemnisable, l'invalidité doit par ailleurs correspondre à un taux d'invalidité minimal (entre 10 et 25 %) qui est fixé selon des barèmes différents selon les assureurs.

Les assureurs prévoient parfois des réductions notables pour les capitaux à allouer pour les victimes qui sont des enfants mineurs (où parfois seuls les frais funéraires sont pris en charge) ou des personnes âgées (à partir de 68 voire 70 ans).

Capital assuré en cas de décès (en euros)



Capital assuré en cas d'invalidité (en euros)



Assistance médicale

Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

En cas d'accident ou de maladie imprévue, l'organisation des premiers secours sur place est toujours assumée par les autorités locales. Par contre, plusieurs assureurs offrent, en cas d'incident médical, de se mettre en rapport avec le médecin traitant sur place. Ils peuvent ainsi intervenir dans les conditions les mieux adaptées à votre état et prendre, de concert avec vous, la meilleure décision possible quant à votre traitement.

L'assureur peut encore vous communiquer, à votre demande, des informations nécessaires telles que noms de médecins, spécialistes, dentistes et ambulanciers, et les adresses de centres hospitaliers. Parfois, ils prennent en charge l'envoi d'un médecin à votre chevet, afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

Pour cette assistance médicale, un seul opérateur maintient un plafond d'indemnisation (de l'ordre de 3 000 euros en l'occurrence).

Frais de recherche et de sauvetage

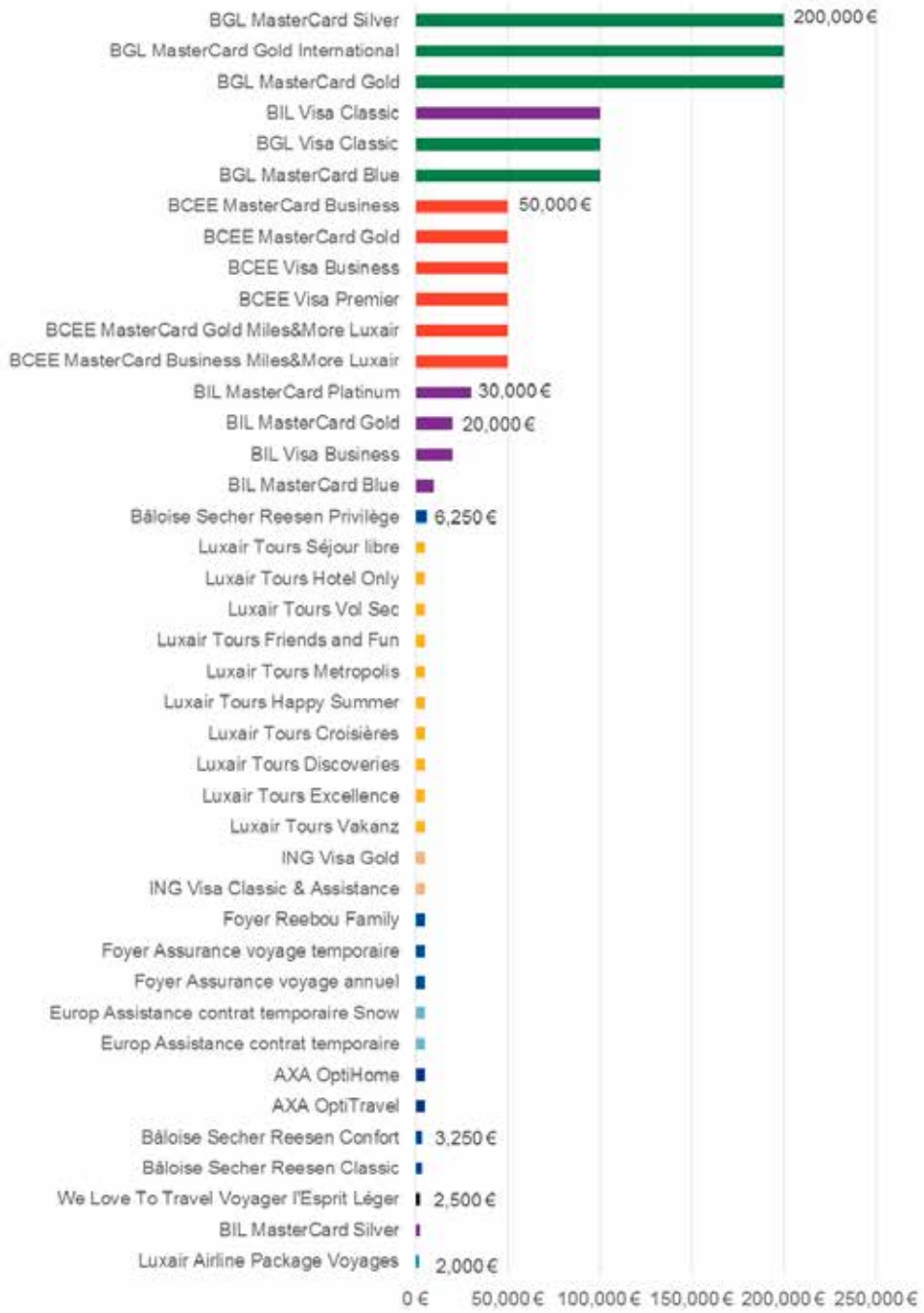
AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL MasterCard Blue | BGL MasterCard Gold | BGL MasterCard Gold International | BGL MasterCard Silver | BGL Visa Classic | BIL Visa Classic | BIL Visa Business | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Blue | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Caisse Médico Chirurgicale Mutualiste | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Pour sauvegarder votre vie et votre intégrité physique, lorsque vous êtes perdu en montagne ou en mer et/ou blessé à la suite d'un accident, il est nécessaire de vous rechercher et de vous sauver de votre situation. Les frais de recherche et de sauvetage à l'étranger peuvent représenter un coût important. Il en est ainsi lorsque la recherche doit se faire sur une période prolongée et/ou dans des circonstances de lieu et de temps difficiles. Les coûts engendrés sont ceux des moyens mis en œuvre par les sauveteurs depuis leur lieu de départ et jusqu'à l'hôpital le plus proche.

Pour les accidents subis sur une piste de ski, sont ainsi pris en charge par les assureurs les frais de descente en traîneau sanitaire et/ou en hélicoptère afin de vous amener vers l'établissement hospitalier le plus proche. Attention toutefois aux compétitions sportives qui ne sont pas toujours assurées au titre de cette garantie.

Le sauvetage doit nécessairement résulter d'une décision prise par les autorités locales ou des organismes officiels de secours. La plupart du temps, les assureurs refusent la prise en charge lorsque vous avez pratiqué le ski sur des pistes qui ne sont pas balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident, ou, en dehors des postes balisées, lorsque vous n'avez pas été accompagné par un guide agréé par les autorités locales.

Frais de recherche et de sauvetage – Plafonds de garantie (en euros)



Avance des frais d'hospitalisation

BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold

Lorsque vous êtes victime d'un accident ou d'un incident médical à l'étranger, et devez être hospitalisé, certains assureurs font l'avance des frais d'hospitalisation. Cette prestation est généralement conditionnée par le fait que vous n'êtes pas en état d'effectuer le transport et cesse le jour où l'assureur considère que votre rapatriement devient possible.

Les avances que l'assureur a ainsi consenties devront être remboursées, généralement dans les trois mois suivant votre date de retour. Vous recevrez de la part de l'assureur les factures d'hôpital qu'il a avancées pour votre compte, afin de les soumettre à votre organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance.

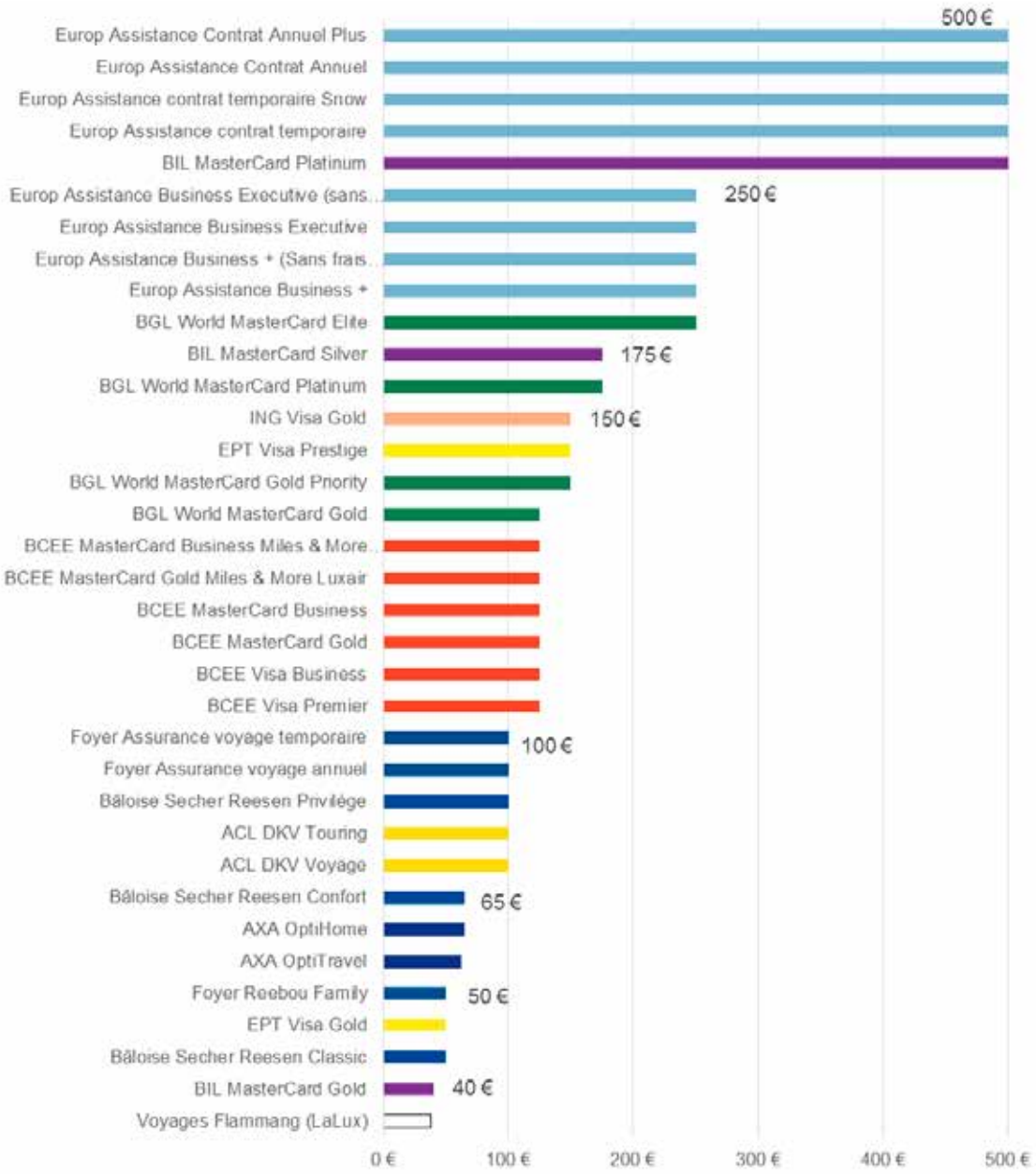
Prolongation de séjour

ACL DKV Voyage | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Une prolongation de séjour peut s'avérer nécessaire lorsque, en raison de votre maladie ou votre blessure, vous ne pouvez entreprendre votre voyage de retour à la date prévue. Il en est encore de même lorsque vous êtes bloqué pendant un certain temps (8 voire 24 heures) en raison d'un cas de force majeure ou d'une grève.

Dans un tel cas, les assureurs prennent en charge les frais de prolongation à l'hôtel de vous-même et des membres de votre famille, les frais de transport supplémentaires sur la base de la classe de réservation que vous avez initialement prévue pour votre retour à domicile, les repas et boissons et frais de téléphone y liés. Parfois, vous pouvez bénéficier de prestations de confort hospitalier, consistant dans le transfert vers une chambre individuelle et l'amélioration de vos conditions de logement.

Prolongationde séjour – Limites de garantie, par assuré, par jour (en euros)



Remboursement des frais médicaux

Association d'assurance accident | ACL DKV Voyage | ACL DKV Touring | Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiTravel | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Platinum | Caisse Médico Chirurgicale Mutualiste | Caisse Nationale de Santé | DKV Travel | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business Executive | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | Foyer Medicis | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger | We Love To Travel Schéi Vakanz SL | Voyages Emile Weber / Assurance maladie DKV

Le remboursement des frais médicaux couvre les soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement, et ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus. En dehors du régime légal d'assurance maladie couvert par la Caisse nationale de santé et l'Association d'assurance contre les accidents (cette dernière pour les accidents de travail et de trajet), les prestations offertes par les assureurs privés consistent dans le remboursement complémentaire après l'épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre auprès de la sécurité sociale.

La prise en charge des frais cesse généralement lorsque votre rapatriement peut avoir lieu. Il en est de même lorsque vous refusez, ou faites reporter pour convenance personnelle, le rapatriement à la date fixée par l'assureur.

Sont généralement éligibles les frais d'un traitement curatif ambulatoire, à savoir les consultations d'un médecin, les médicaments et bandages, les appareillages, les prestations des masseurs-kinésithérapeutes, et le transport jusqu'au médecin urgentiste ou à l'hôpital le plus proche.

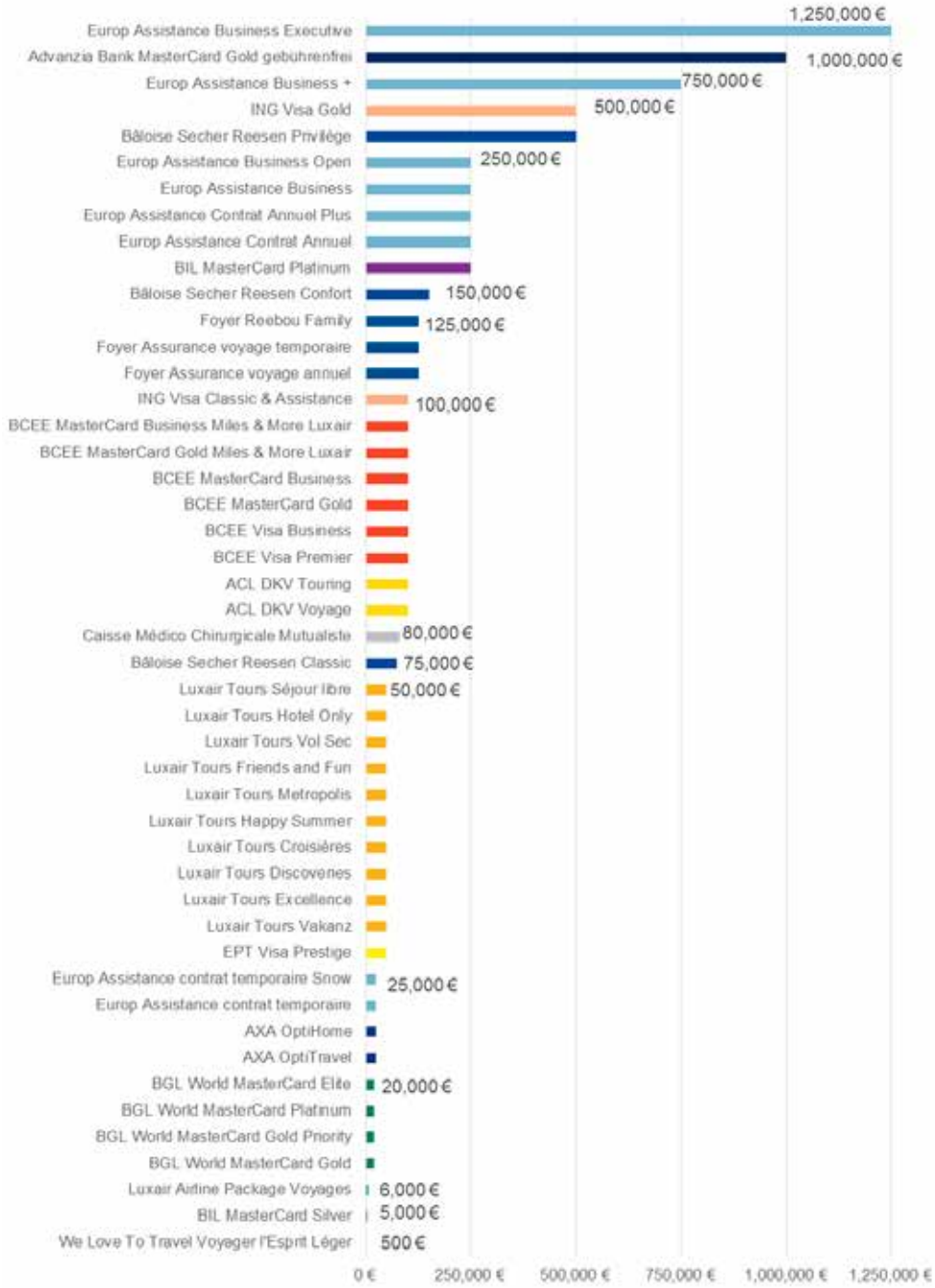
Sont également sujets à remboursement les frais des traitements stationnaires, dans un hôpital. Sont couvertes ici les prestations des médecins et des hôpitaux (forfait journalier et prestations secondaires facturées pour des diagnostics et thérapies) ainsi que, parfois, l'hébergement des parents en cas d'hospitalisation de leur enfant.

Parmi les soins dentaires, sont pris en charge les frais des soins visant à calmer la douleur et les plombages de base (généralement sujets à une petite franchise et à plafond se situant entre 75 et 700 euros, selon l'assureur).

Sont généralement exclus de ce volet d'assurance les interventions d'ordre esthétique, les frais de cure, les traitements non reconnus par la sécurité sociale luxembourgeoise, les frais consécutifs à une maladie chronique ou préexistante ou à une rechute de maladie antérieurement connue ou préexistante, ainsi que les frais engagés au Luxembourg même consécutifs à l'accident.

La prise en charge est habituellement effectuée sous le régime public. Le traitement en régime privé n'est reconnu par les assureurs que si des impératifs techniques et médicaux le justifient, et après accord préalable de l'assureur.

Frais médicaux – Limites de garantie (en euros)



Transport et rapatriement

Association d'assurance accident | ACL DKV Voyage | ACL DKV Touring | ACL Carte Europe | Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL MasterCard Blue | BGL MasterCard Gold | BGL MasterCard Gold International | BGL MasterCard Silver | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BGL Visa Classic | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Caisse Médico Chirurgicale Mutualiste | DKV Travel | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | Foyer Medicis | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxembourg Air Rescue | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

En cas d'hospitalisation à la suite d'un accident ou d'une maladie survenue lors d'un voyage, les assureurs ont pour objectif de vous rapatrier dès que le médecin traitant autorise votre transport, et de faire ainsi cesser les frais d'hospitalisation à l'étranger. Ce rapatriement est effectué, soit vers votre lieu de domicile, soit vers celui d'un membre de votre famille ou d'un proche, soit vers un hôpital proche de votre domicile.

Le rapatriement se fait sous surveillance médicale, suivant les exigences médicales.

Pour déterminer le mode de transport, l'assureur prend en considération, toujours votre intérêt médical, parfois les impératifs techniques et/ou règles sanitaires. Certains assureurs prévoient la sélection, d'office, du moyen de transport le moins onéreux. Les conditions des assureurs varient quant aux modes qu'ils reconnaissent comme adaptés au rapatriement, et il est recommandé de bien vérifier les modalités prévues à ce sujet dans les conditions du contrat d'assurance. Parmi les modes de transport prévus, indiquons le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, parfois en première classe, parfois en couchette ou en place assise, la voiture de location, l'avion de ligne, l'avion sanitaire et l'hélicoptère.

Certains assureurs prévoient dans leurs contrats une ligne de conduite pour le choix du mode de transport et acceptent le rapatriement par avion de ligne à partir d'une certaine distance (généralement 1 000 km) du domicile.

Si vous refusez de suivre la décision considérée par les médecins de l'assureur comme la plus opportune, vous devez décharger expressément l'assureur de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Tout rapatriement est sujet à l'accord préalable du service médical de l'assureur.

Assistance en cas de décès lors d'un déplacement

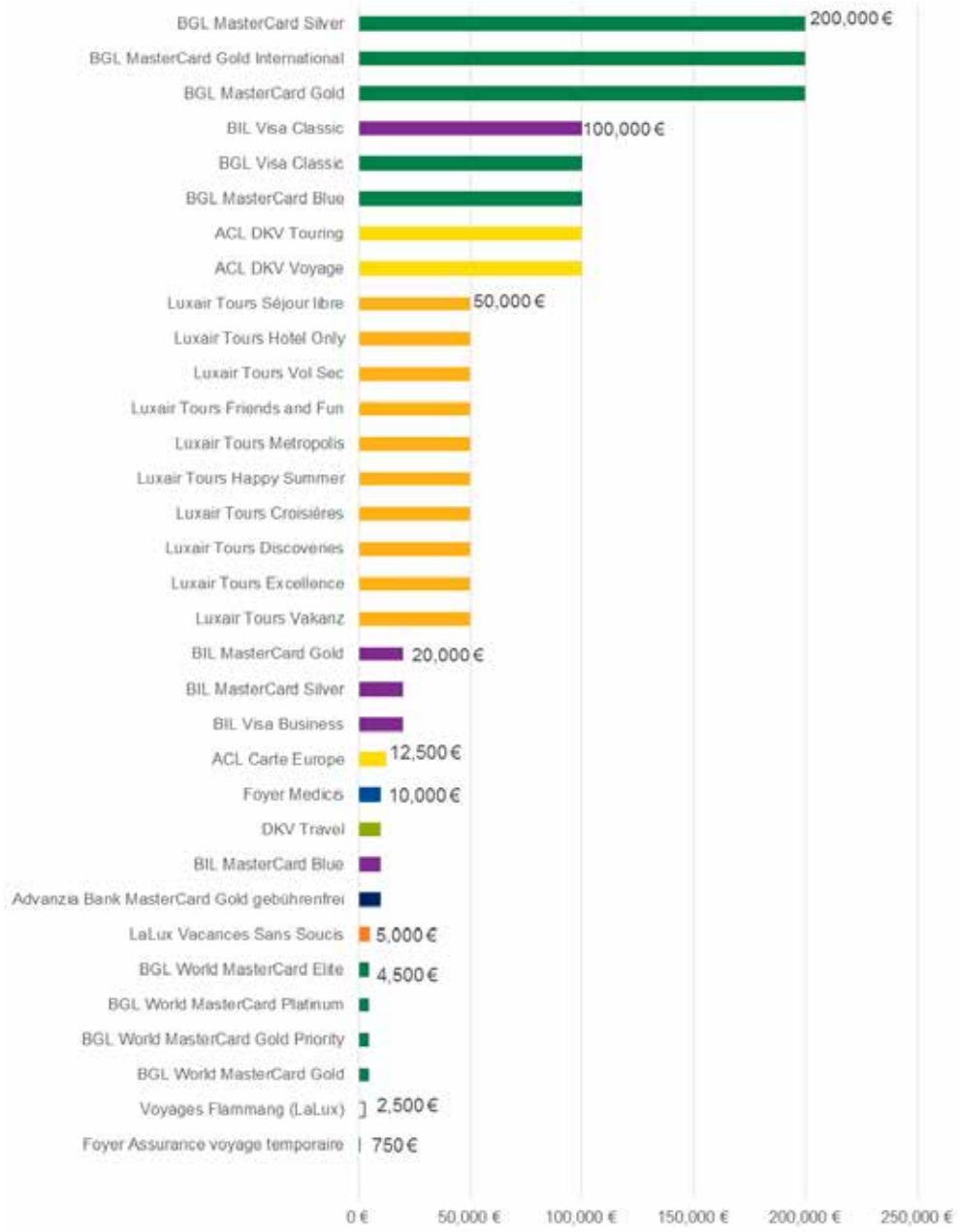
ACL DKV Voyage | ACL DKV Touring | ACL Carte Europe | Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL MasterCard Blue | BGL MasterCard Gold | BGL MasterCard Gold International | BGL MasterCard Silver | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BGL Visa Classic | BIL Visa Classic | BIL Visa Business | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Blue | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Caisse Nationale de Santé | DKV Travel | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | Foyer Medicis | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

En cas de décès suite à un accident ou à une maladie, les assureurs prennent en charge, soit l'inhumation sur place, soit le rapatriement et le transport de la dépouille mortelle du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de résidence.

Les frais indemnisés sont ceux relatifs au traitement funéraire et de mise en bière, les frais de cercueil et d'urne funéraire (la plupart du temps, avec fixation d'un plafond allant de 500 à 1 500 euros), les aménagements spéciaux pour le transport, les formalités administratives et douanières, l'embaument et le transport soit sur place, soit vers le lieu de résidence.

Restent généralement à charge de la famille les frais de cérémonie ainsi que les frais d'inhumation ou d'incinération.

Frais funéraires et rapatriement – Limites de garantie (en euros)



4

EXPLIQUÉES...

Reconnexion

Assistance psychologique en cas de traumatisme

BIL MasterCard Platinum | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux)

Certaines situations de vie peuvent provoquer un choc psychologique grave. Tel est le cas du décès d'un proche, de l'accident de travail ou de circulation, de l'agression, du car-jacking ou du home-jacking, ou de l'attentat.

Avec l'accord préalable de l'assureur, celui-ci prend en charge jusqu'à cinq séances d'entretien avec un psychologue spécialiste. Les séances se font dans le pays de résidence ou bien par téléphone lorsque vous vous trouvez toujours en déplacement. Vous serez contacté par le psychologue dans les 24 heures qui suivent le premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

Les assureurs prévoient une consultation en français, en néerlandais ou en anglais. Aucun ne prévoit des séances en langue luxembourgeoise ou allemande.

Un assureur prévoit une intervention directe à l'assuré (avec un plafond fixé à 250 euros) si celui-ci n'a pas fait appel à l'assureur pour l'organisation de l'assistance psychologique.

Visite d'un parent proche

ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Caisse Médico Chirurgicale Mutualiste | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

L'hospitalisation à la suite d'un incident médical risque parfois de se prolonger au-delà d'une certaine durée. Si vous avez voyagé seul, la plupart des assureurs prennent en charge, dans un tel cas, la visite d'un parent proche pour se rendre à votre chevet.

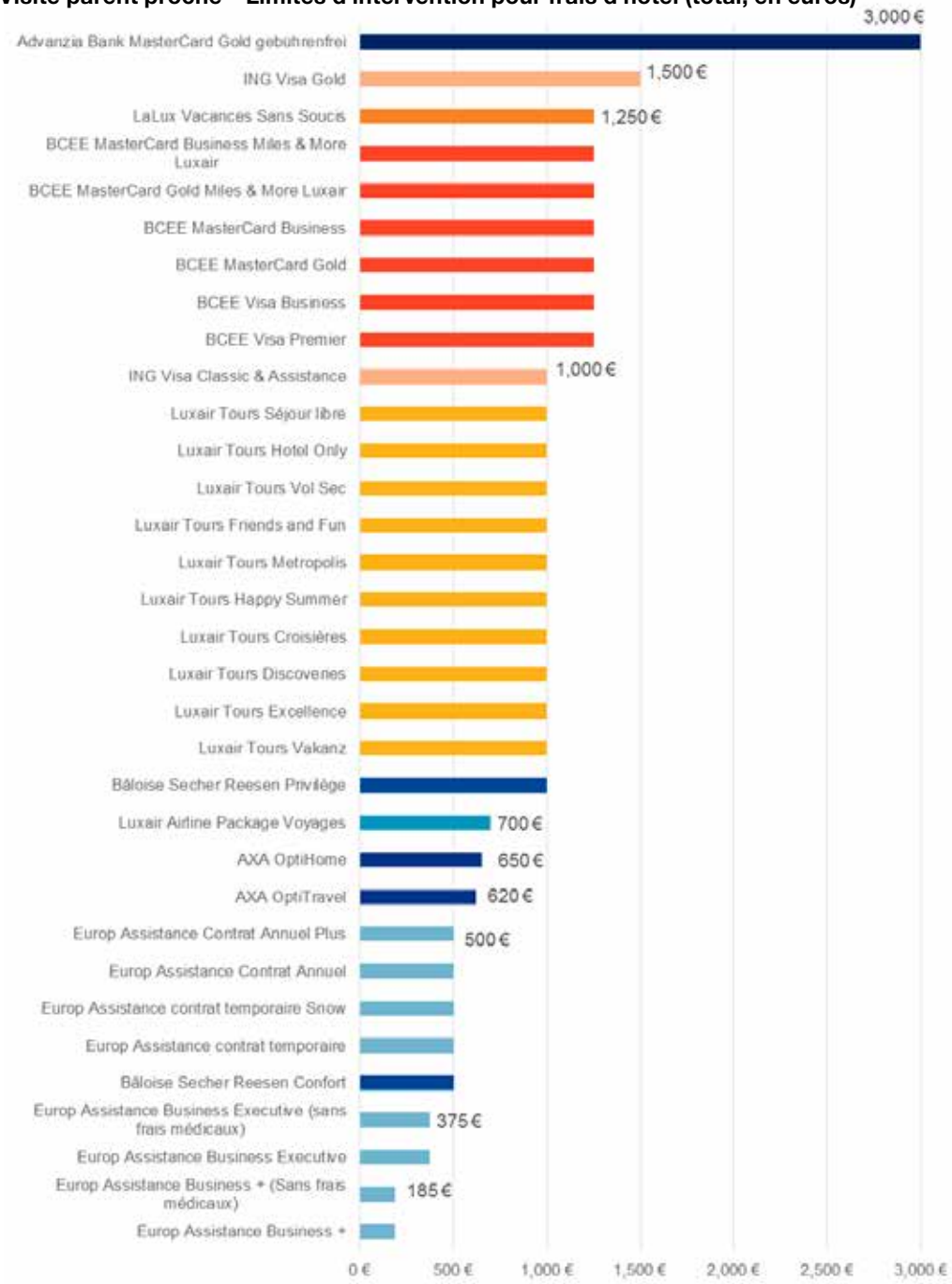
Pour être reconnue par les assureurs, l'hospitalisation doit excéder une durée variant entre 5 et 10 jours, selon le cas. Cette condition de durée ne s'applique pas en cas d'hospitalisation d'enfants mineurs.

Les prestations de l'assureur consistent dans la prise en charge :

- du voyage aller/retour (en avion de ligne ou en train première classe) du membre de la famille ou du proche pour se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé
- des frais d'hôtel sur place du proche
- des frais de taxi ou de déplacement afin de permettre au proche de rendre jusqu'à l'hôtel.

Une durée maximale du séjour à l'hôtel est parfois imposée par l'assureur (entre 7 et 10 jours, en règle générale).

Visite parent proche – Limites d'intervention pour frais d'hôtel (total, en euros)



Prise en charge des enfants

AXA OptiTravel | AXA OptiHome | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

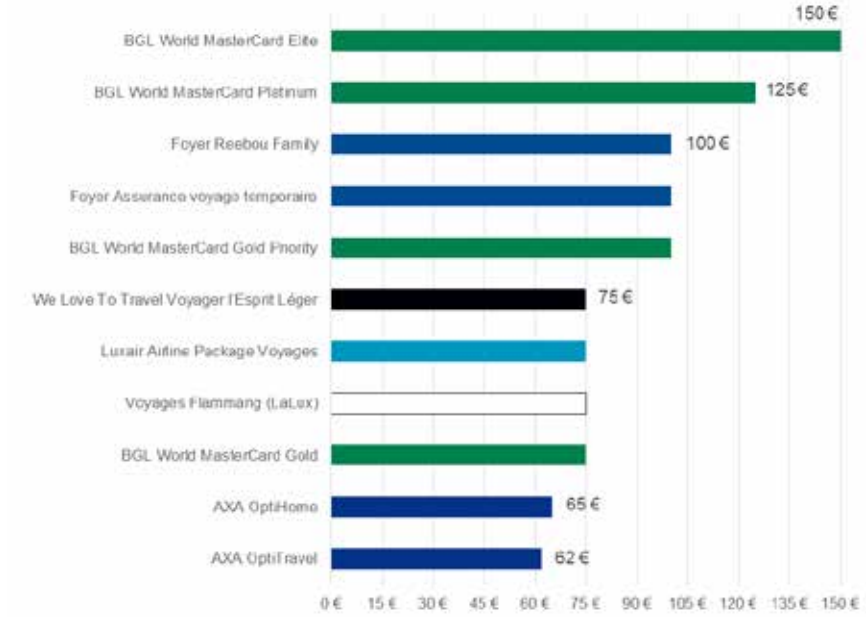
Si vous voyagez en compagnie d'enfants mineurs et vous vous retrouvez, malade ou blessé, dans l'impossibilité de vous occuper d'eux, les assureurs offrent une série de prestations dans l'intérêt de la prise en charge des enfants.

Parfois, les petits-enfants et arrière-petits-enfants sont inclus dans le cercle des bénéficiaires. Un âge limite (entre 15 et 18 ans) des enfants bénéficiaires est généralement prévu par les assureurs.

Sont pris en charge par les assureurs dans un tel cas:

- le voyage aller/retour d'une personne, résidant dans le pays du domicile de l'assuré, et désignée par la famille, pour aller chercher les enfants et les ramener à leur domicile
- les frais d'hôtel de la personne désignée (avec un plafond fixé entre 62 et 150 euros par nuit d'hôtel)
- le retour des enfants au domicile, en les faisant accompagner soit par la personne désignée, soit par une hôtesse

Prise en charge des enfants – Limites pour frais d'hôtel (en euros, par nuit)



Retour anticipé. Interruption du séjour.

ACL DKV Voyage | ACL DKV Touring | ACL Formule Prestige | ACL Formule All Risks | ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Blue Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | LaLux Vacances Sans Soucis | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Certains événements peuvent vous amener à interrompre votre voyage et à retourner, de manière anticipée, à votre domicile. La plupart des assureurs prennent en charge les frais y relatifs, lorsque votre cas rentre dans la catégorie des situations reconnues. Il s'agit par exemple des cas suivants :

- décès ou hospitalisation urgente d'un membre de la famille dans le pays du domicile
- maladie, accident ou décès d'un membre de la famille, d'un partenaire, d'un compagnon de voyage, d'un remplaçant de l'assuré dans sa profession
- indisponibilité pour cause de décès, maladie ou accident de la personne chargée de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré
- dégâts immobiliers importants survenus au domicile légal
- licenciement économique

Il doit s'agir d'un événement qui était imprévisible au moment du départ vers l'étranger et qui doit intervenir, dans certains cas, dans les quinze jours après le départ.

L'assureur effectue les prestations suivantes :

1. prise en charge d'un voyage aller/retour de l'assuré jusqu'à son domicile,
2. remboursement des prestations non perçues sur le lieu de vacances.

Des plafonds d'indemnisation sont habituellement prévus.

Rapatriement des autres voyageurs

ACL DKV Voyage | ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | Foyer Medicis | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages

En cas de décès ou de rapatriement pour des raisons médicales de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge, dans le cadre de ce volet, le retour à leur domicile des autres voyageurs, empêchés de revenir dans leur pays par les moyens initialement prévus. Il en est de même de la personne qui s'est rendue à son chevet lorsque l'assuré était hospitalisé.

Alternativement, l'assureur peut couvrir le coût de la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais qu'il aurait consentis pour leur retour au domicile. Le rapatriement s'applique aussi aux animaux domestiques qui ont accompagné le voyageur.

Le rapatriement se trouve parfois limité aux enfants ou bien des mineurs âgés de moins de 15 ans, lorsqu'aucun autre compagnon de voyage ne peut s'en occuper.

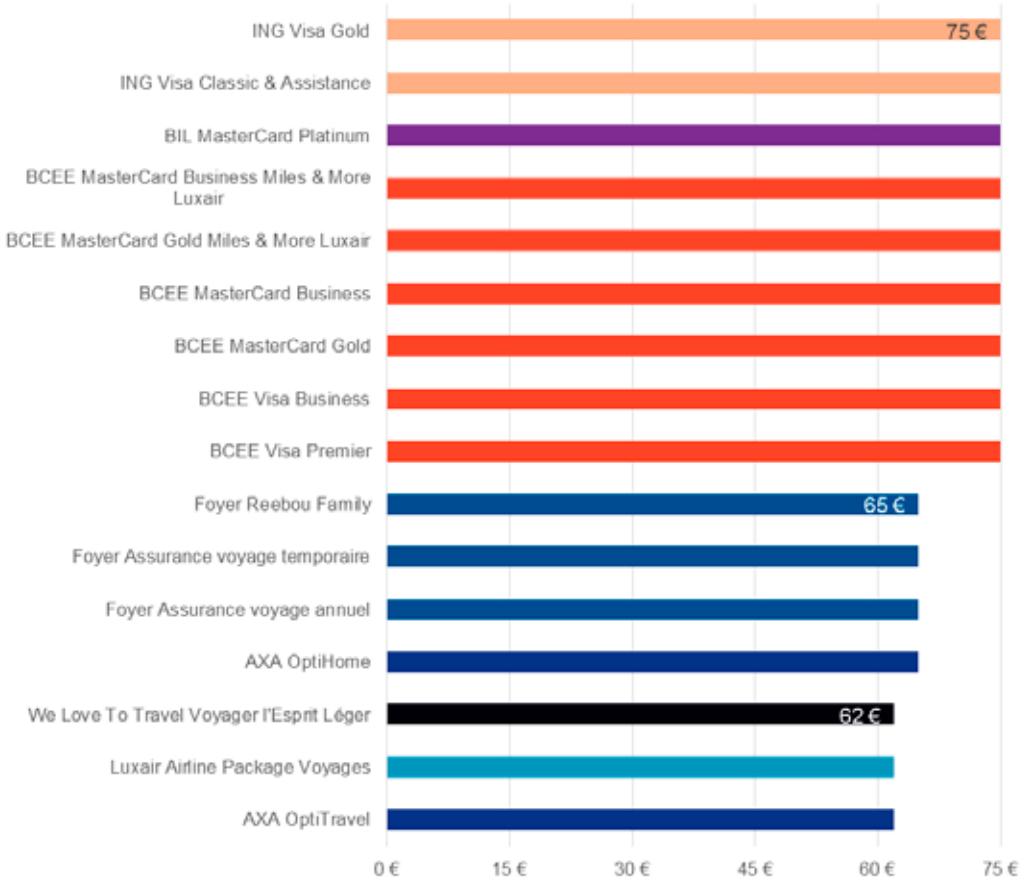
Les assureurs indemnisent les frais du rapatriement, ou de poursuite du voyage, ainsi que, le cas échéant, les frais de modification du voyage retour du compagnon de voyage.

Animaux de compagnie

AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BIL MasterCard Platinum | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Dans le cadre de cette couverture, les assureurs prennent en charge les frais du vétérinaire en cas d'accident ou de maladie encourus par un animal (chien ou chat), en règle de vaccination, accompagnant les voyageurs. Les frais de mise en quarantaine restent à votre charge.

Animaux de compagnie – Garanties maximales (en euros)



5

EXPLIQUÉES...

Juridique

Avance de caution pénale

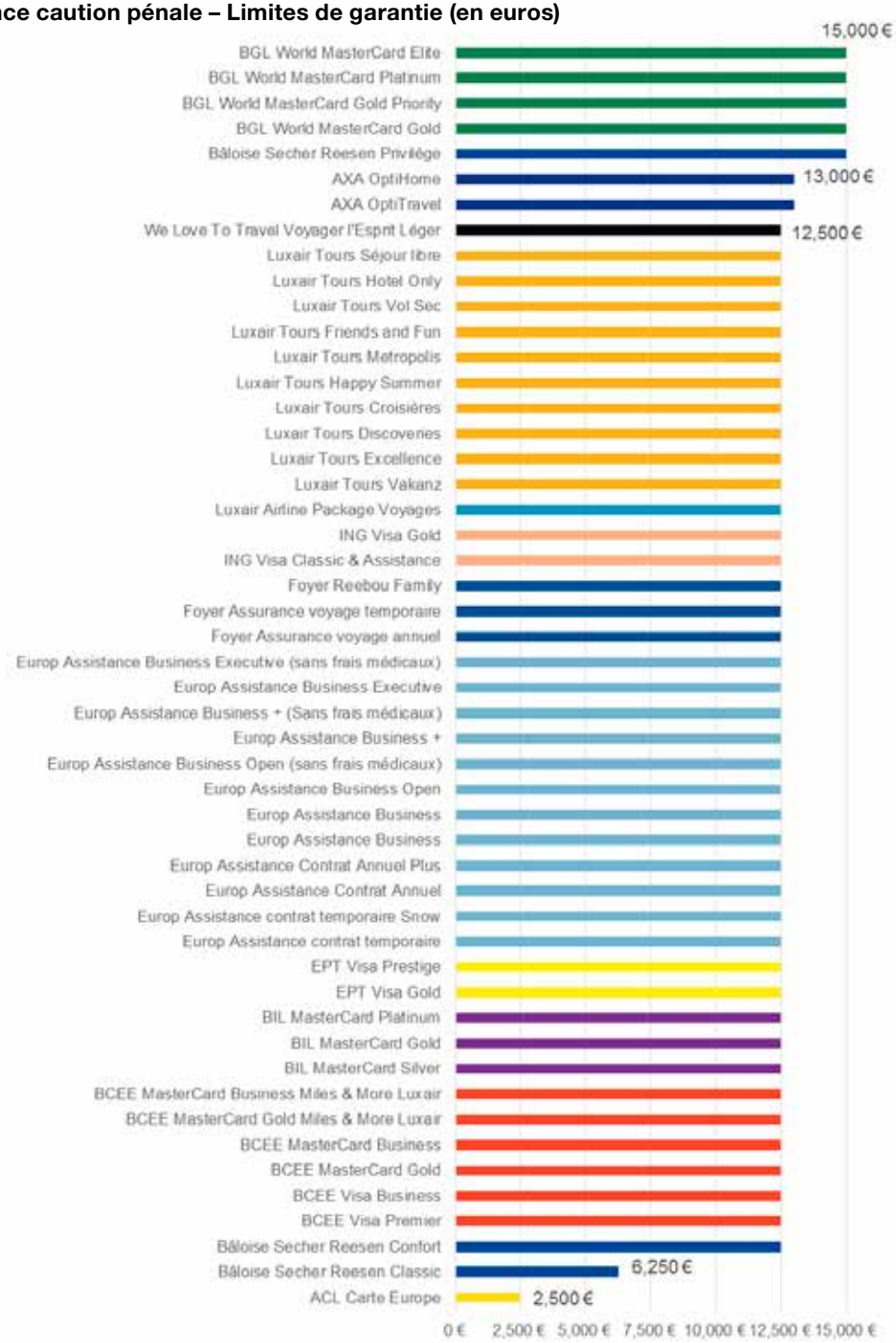
ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Une caution pénale peut être exigée par des autorités policières ou judiciaires en cas d'emprisonnement ou de menace d'emprisonnement pendant votre voyage à l'étranger. Les assureurs, sous ce volet d'assurance, avancent le montant de cette caution jusqu'à un plafond fixé dans le contrat.

Sont exclus toutefois de la couverture les dépôts nécessaires pour couvrir les responsabilités civiles, les amendes et des dédommagements à payer. L'assureur n'intervient pas non plus pour les suites judiciaires dans le pays de domicile d'une action entreprise à l'étranger.

Les avances ne sont effectuées par l'assureur que si des moyens reconnus de remboursement ont préalablement été mis à sa disposition, ou qu'une garantie ou caution a été mise en place. Les avances doivent être remboursées à l'assureur dans un laps de temps déterminé (allant de 30 jours à 6 mois, en fonction de l'assureur).

Avance caution pénale – Limites de garantie (en euros)



Honoraires d'avocat

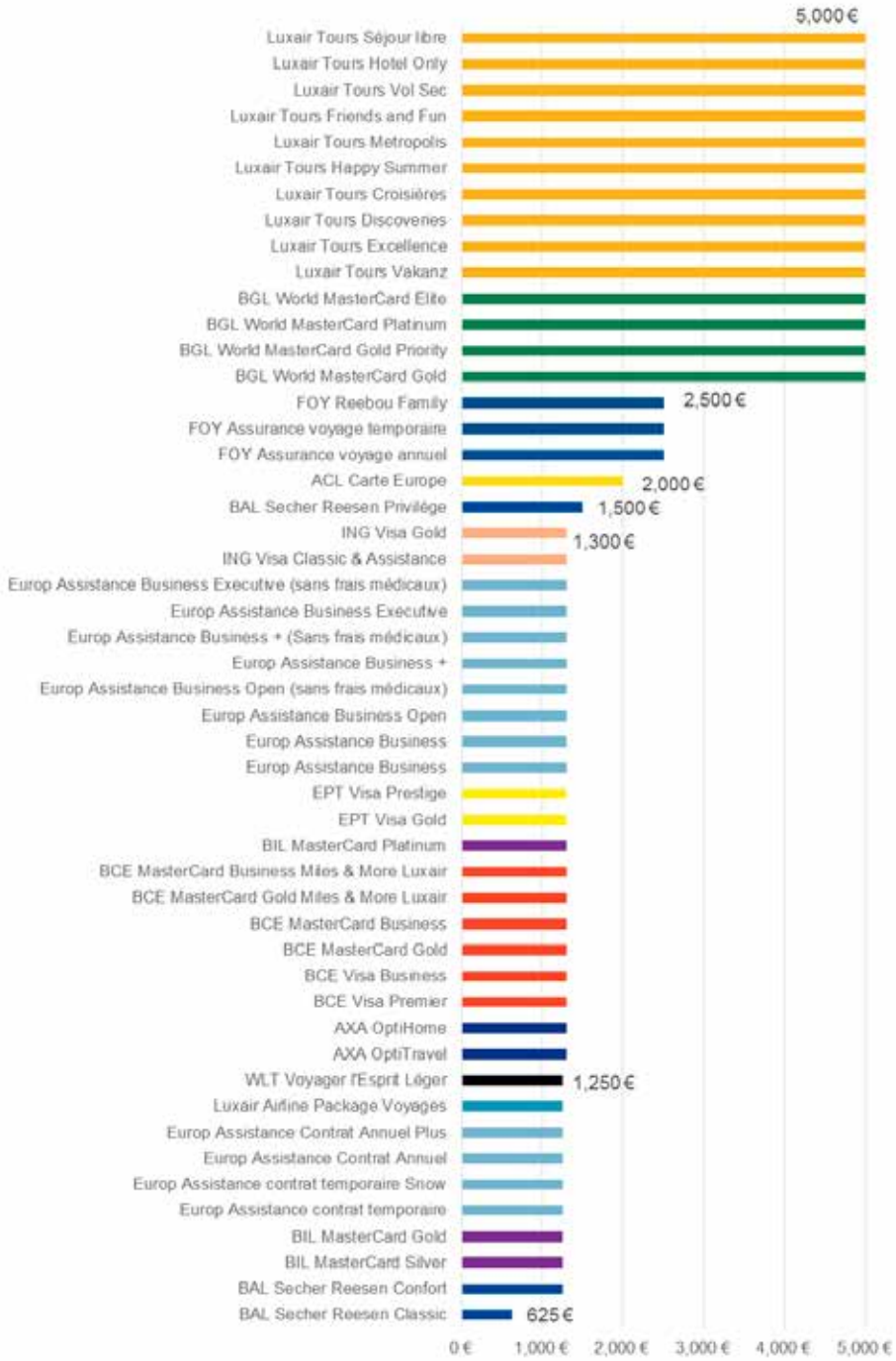
ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident y survenu, les assureurs avancent habituellement les honoraires d'un avocat appelé à vous assister. Vous pouvez, en règle générale, librement choisir l'avocat.

Par exemple, après un accident de circulation, vous devez comparaître devant un tribunal civil ou pénal, ou bien effectuer des démarches amiables ou actions judiciaires pour obtenir du présumé responsable la réparation de votre dommage. Ou bien, vous êtes en litige avec un garagiste ou un réparateur dans le cadre d'une transaction impliquant votre véhicule.

Les avances ne sont effectuées par l'assureur que si des moyens reconnus de remboursement ont été préalablement mis à sa disposition, ou bien une garantie ou caution mise en place. Elles sont à rembourser à l'assureur à l'issue d'une période s'étalant entre 30 jours et 6 mois.

Honoraires d'avocat – Limites de garantie (en euros)



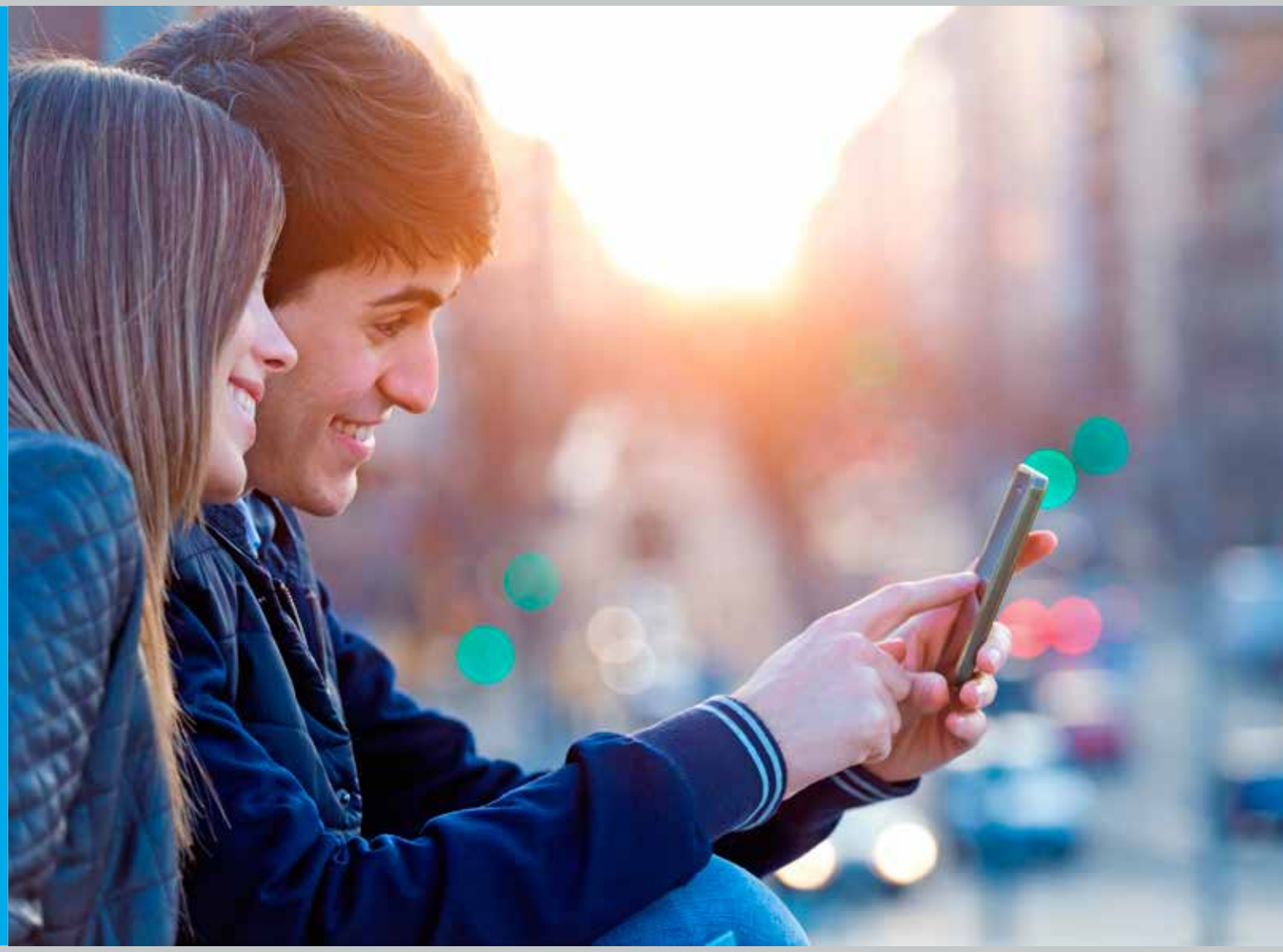
RC privée à l'étranger

Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiHome | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | ING Visa Gold

Vous n'êtes pas à l'abri d'une demande d'indemnisation lorsqu'au cours du voyage, vous causez des dommages matériels ou moraux à un tiers. Ceci peut être le cas lorsque vous perdez ou détériorez des biens qui ne vous appartiennent pas, ou que vous provoquez un dommage en utilisant des appareils de vol ou bateaux de sport.

Certains assureurs offrent, dans le cadre des assurances voyage, la responsabilité civile privée pour des actes dommageables à l'étranger. Une couverture pour de tels actes reste à vérifier dans le cadre des assurances spéciales RC que vous avez souscrites en dehors des packages voyage.

6



EXPLIQUÉES…

Logistique

Informations

ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Le principe de l'assistance par votre assureur signifie également que vous pouvez obtenir, par téléphone, des informations relatives à un départ vers l'étranger.

Les assureurs, qui se réservent parfois un délai de réponse pour certaines questions, renseignent notamment sur les points suivants :

- préparation du voyage
- visa, passeports, vaccinations et autres documents nécessaires aux frontières du pays étranger
- coordonnées de l'ambassade ou du consulat du pays de destination
- alertes en matière de santé publique émises par l'Organisation mondiale de la santé
- droits de douane et règlements douaniers
- cours des devises étrangères, taxes sur la valeur ajoutée facturées à l'étranger
- prévisions météorologiques
- fuseaux horaires et décalages horaires
- hôtels, curiosités touristiques
- informations neige (itinéraires vers les stations, état d'enneigement, loueurs de matériel de ski …)

Les langues de communication offertes par les assureurs sont le français, le néerlandais et l'anglais, à l'exclusion des langues luxembourgeoise et allemande.

Les assureurs ne sont pas responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que vous ferez des informations ainsi communiquées.

Transmission de messages urgents

AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Voyages Flammang (LaLux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

S'il vous est impossible de contacter une personne qui est restée à la maison, il peut être utile de charger l'assureur de transmettre, à ses frais, vos messages nationaux et internationaux urgents à la suite d'une blessure, d'une maladie ou d'un accident.

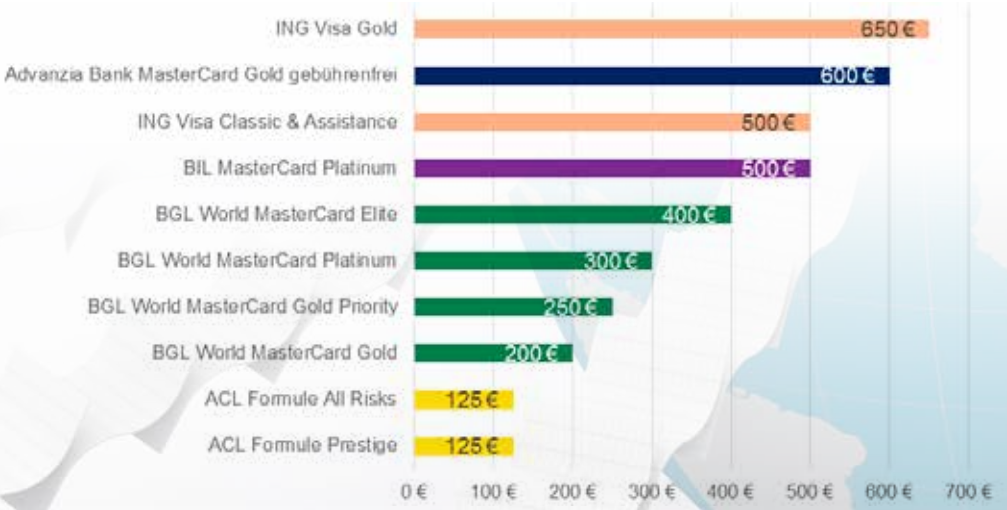
Le contenu du message doit respecter la législation luxembourgeoise et internationale, et ne peut engager la responsabilité de l'assureur.

Vous devez justifier votre demande, exprimer clairement et explicitement le message à transmettre, et indiquer précisément le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne à contacter. Tout texte transmis engage votre seule responsabilité.

Perte ou vol de documents

ACL Formule Prestige | ACL Formule All Risks | Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Platinum | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Perte documents – Limites de garantie (en euros)



Dans un temps où les principaux documents d'identification restent toujours sous forme de papier, il n'est pas exclu que vous soyez la victime d'un vol ou d'une perte de votre passeport, carte d'identité, visa, permis de conduire, permis de chasse ou de pêche, permis de bateau ou de la carte grise de votre véhicule. Il en est de même des documents de voyage.

Les assureurs offrant ce volet de couverture vous conseillent dans les démarches à accomplir. Ils prennent aussi en charge les frais de transport et d'hébergement pour accomplir les démarches administratives et les frais administratifs. Ils mettent à votre disposition les billets nécessaires pour continuer votre voyage, vous font suivre les documents oubliés à la maison ou font exécuter un blocage de compte lorsqu'il s'agit de votre carte bancaire.

Les dépenses relatives au document de remplacement restent toujours à votre charge.

Envoi de médicaments introuvables sur place

ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Caisse Médico Chirurgicale Mutualiste | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Lorsque vos médicaments sont volés ou perdus, les assureurs mettent tout en œuvre pour rechercher des médicaments semblables sur place. Ils organisent une visite chez le médecin au cas où cela est nécessaire pour obtenir une prescription médicale.

Les assureurs vous envoient aussi les lentilles de contact correctrices, lunettes ou prothèses auditives de remplacement que vous portez habituellement et qui sont essentielles pour poursuivre votre voyage. Ce service est conditionné par la mise à disposition de l'assureur de ces objets dans leurs bureaux.

Les prestataires prennent en charge vos frais de taxi nécessaires pour vous rendre auprès du médecin chargé de prescrire les nouveaux médicaments, ainsi que les frais d'expédition des médicaments et lunettes.

Un assureur prévoit un plafond de prise en charge de 100 euros à ce titre.

Assistance linguistique

ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BIL MasterCard Platinum | EPT Visa Gold | EPT Visa Prestige | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | Luxair Tours Vakanz | Luxair Tours Excellence | Luxair Tours Discoveries | Luxair Tours Croisières | Luxair Tours Happy Summer | Luxair Tours Metropolis | Luxair Tours Friends and Fun | Luxair Tours Vol Sec | Luxair Tours Hotel Only | Luxair Tours Séjour libre | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

Vous pouvez, dans le cadre de cette assurance, bénéficier à l'étranger des services ou correspondants de l'assureur si la langue parlée dans le pays où vous vous trouvez vous pose d'importants problèmes de compréhension. Beaucoup de prestataires offrent la prise en charge des frais d'interprète, sinon d'effectuer par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements.

Un assureur prévoit un plafond d'indemnisation de 25 euros à ce titre.

Avance de fonds pour dépenses imprévues

ACL Carte Europe | AXA OptiTravel | AXA OptiHome | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BCEE Visa Premier | BCEE Visa Business | BCEE MasterCard Gold | BCEE MasterCard Business | BCEE MasterCard Blue Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Gold Miles & More Luxair | BCEE MasterCard Business Miles & More Luxair | BIL MasterCard Silver | BIL MasterCard Gold | BIL MasterCard Platinum | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold | Luxair Airline Package Voyages | We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger

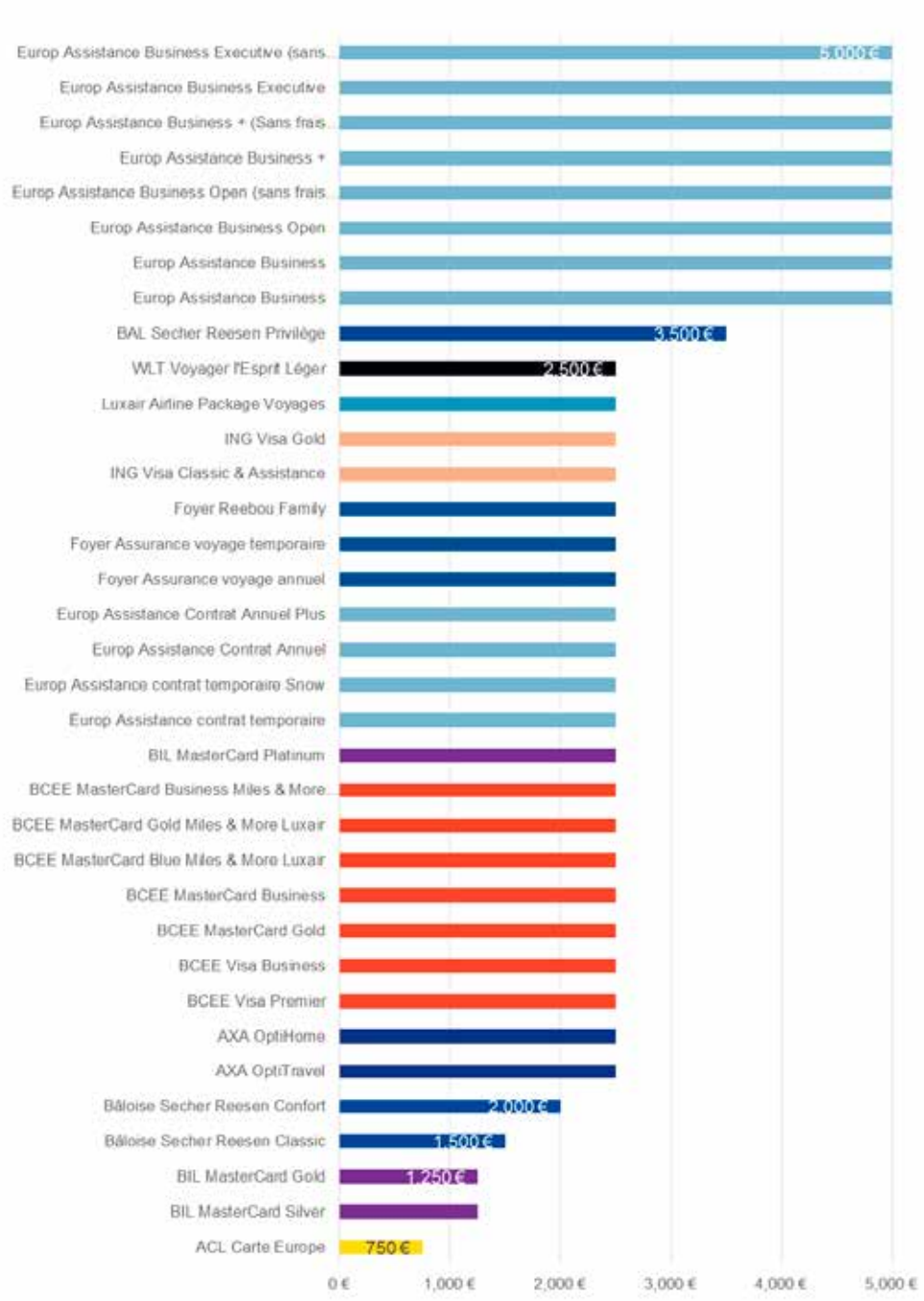
Lorsque vous perdez vos moyens de paiement à l'étranger, ou qu'ils sont volés, vous pouvez être confronté à des dépenses imprévues. Le même problème peut surgir en cas d'hospitalisation urgente.

Dans un tel cas, les assureurs mettent à votre disposition le montant dont vous aurez besoin, à concurrence d'un plafond fixé dans le contrat.

Une garantie de remboursement ou une reconnaissance de dette est exigée avant que l'avance ne soit libérée en votre faveur.

Par contre, certains assureurs n'offrent que l'acheminement des fonds que vous avez préalablement mis à sa disposition (il ne s'agit donc pas d'avances, mais d'un transfert de vos fonds).

Avances dépenses imprévues – Limites de garantie (en euros)



Chauffeur de remplacement

ACL Carte Europe | Bâloise Secher Reesen Classic | Bâloise Secher Reesen Confort | Bâloise Secher Reesen Privilège | BGL World MasterCard Gold | BGL World MasterCard Gold Priority | BGL World MasterCard Platinum | BGL World MasterCard Elite | BIL MasterCard Platinum | Europ Assistance contrat temporaire | Europ Assistance contrat temporaire Snow | Europ Assistance Contrat Annuel | Europ Assistance Contrat Annuel Plus | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business | Europ Assistance Business Open | Europ Assistance Business Open (sans frais médicaux) | Europ Assistance Business + | Europ Assistance Business + (Sans frais médicaux) | Europ Assistance Business Executive | Europ Assistance Business Executive (sans frais médicaux) | Foyer Assurance voyage annuel | Foyer Assurance voyage temporaire | Foyer Reebou Family | ING Visa Classic & Assistance | ING Visa Gold

Un chauffeur de remplacement pour votre véhicule peut s'avérer nécessaire lorsque vous, tout comme vos compagnons de voyage, n'êtes plus en mesure de continuer à conduire la voiture. Les assureurs envoient ainsi un chauffeur en remplacement pour vous relayer à la suite d'un accident ou d'une maladie, lorsqu'aucune autre personne ne peut assurer la conduite de la voiture.

L'envoi du chauffeur de remplacement est encore utile lorsque vous devez rentrer anticipativement à domicile et abandonner votre voiture sur place.

Les assureurs prennent en charge les frais de transport du chauffeur de remplacement pour ramener la voiture dans votre pays de résidence ou dans le pays de destination, par l'itinéraire le plus direct, ainsi que les honoraires ou salaire du chauffeur.

Sont exclus de la prise en charge les frais de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule.

Chauffeur de remplacement – Limites de garanties (en euros)

COMPARÉES...

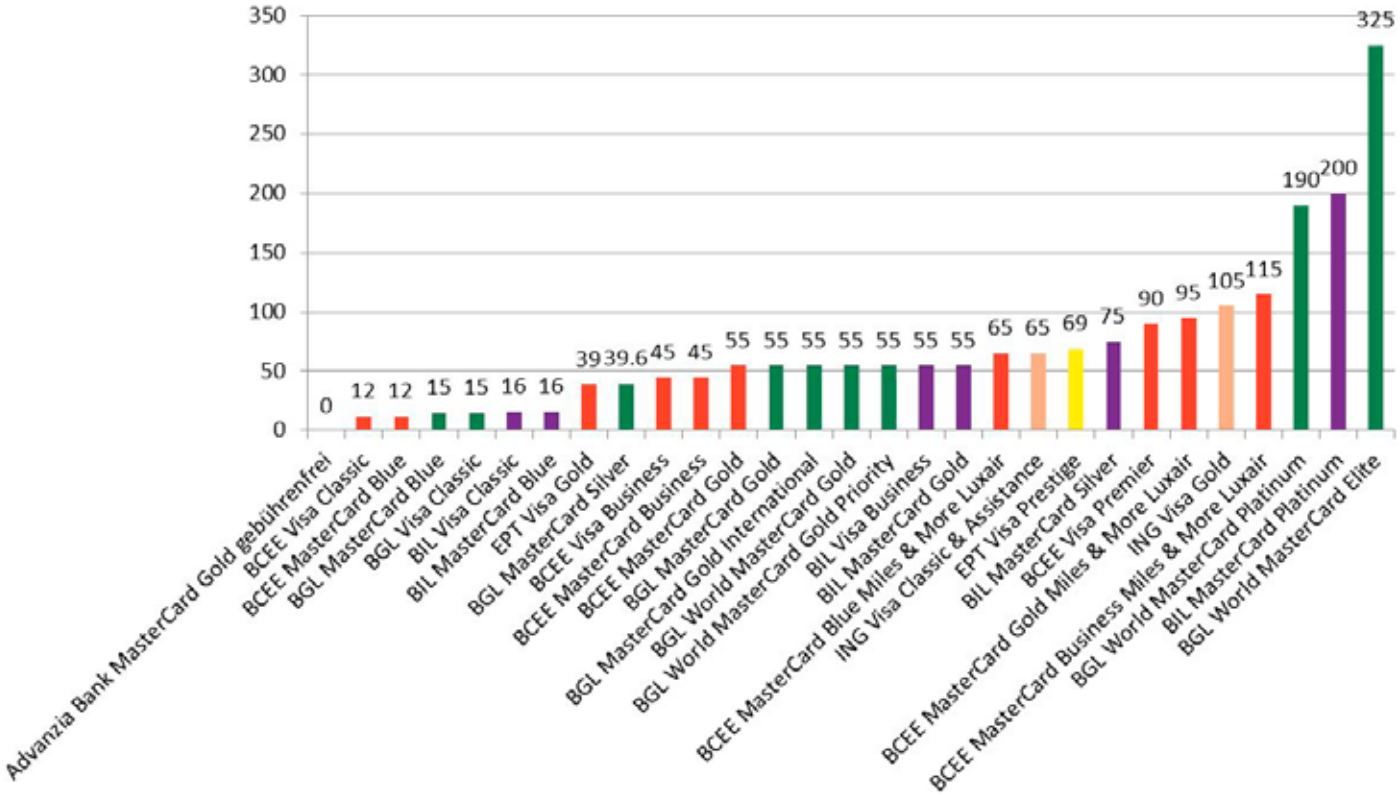
La conclusion d'un contrat d'assurance voyage nécessite un travail de préparation et une comparaison des produits qui sont offerts par les différents assureurs et prestataires. Parcourez les démarches suivantes et répondez aux questions suivantes. Elles vous serviront aussi une fois le contrat conclu.

1 J'identifie le prix des différents produits disponibles sur le marché.

Tout d'abord, une approche par type de produits est utile.

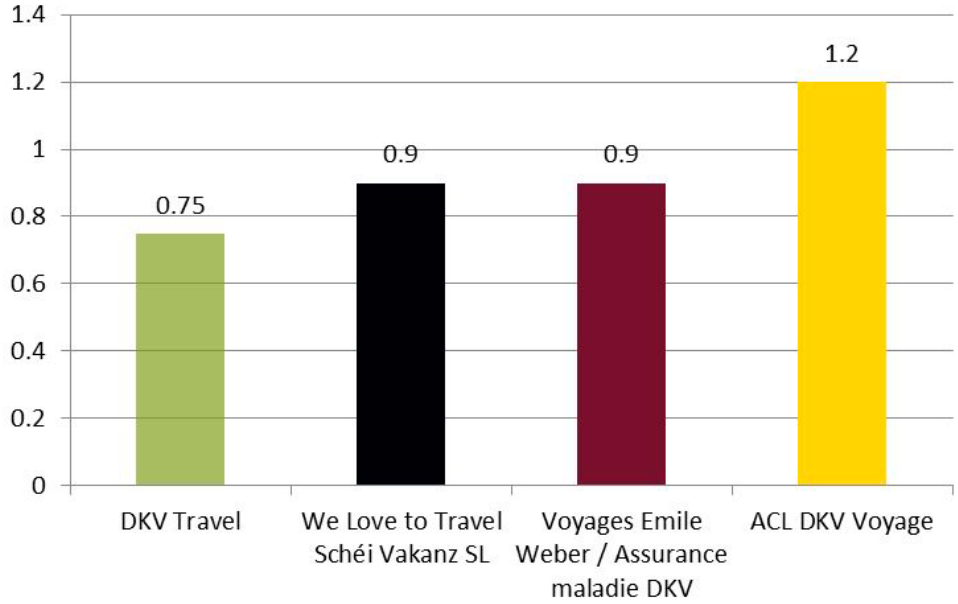
Je compare d'abord les prix des cartes de crédit, qui incluent une assurance voyage, émises par les banques. La prime d'assurance n'est pas individualisée, mais se fond dans le prix de la carte de crédit.

Prix des cartes de crédit donnant lieu à une assurance-voyage (en euros, montant par an)

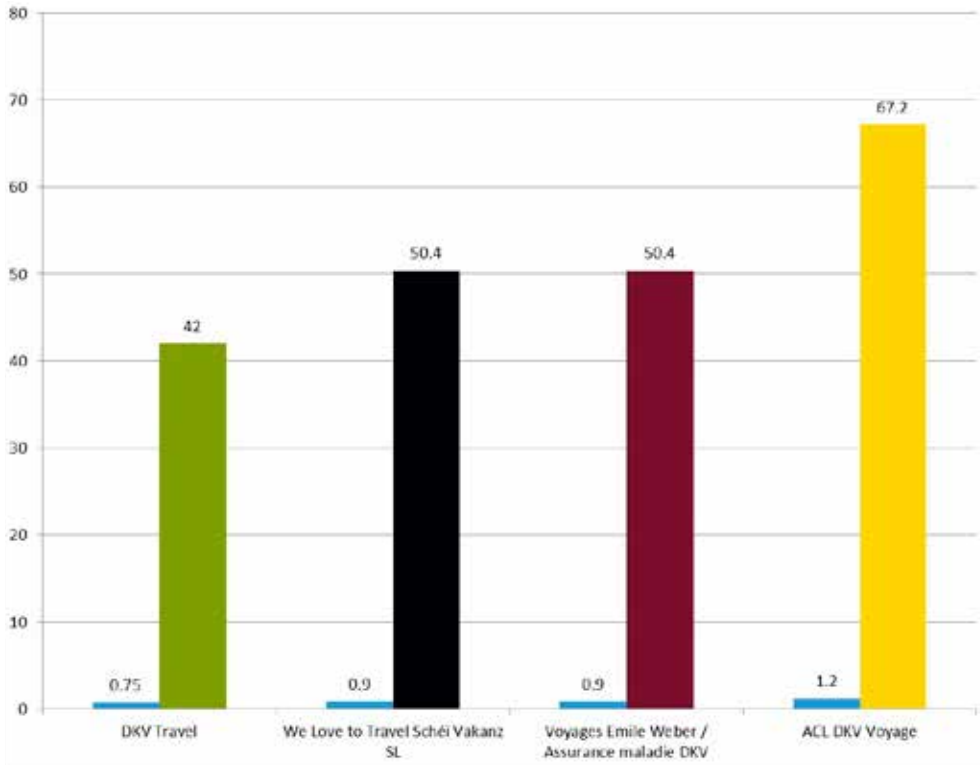


Les prix des assurances-voyage ponctuelles qui se limitent au volet des frais hospitaliers et médicaux sont, en règle générale, calculés par jour d'assurance et par personne assurée. A noter que ces assurances ne peuvent être souscrites que pour 7 jours minimum.

Prime d'une assurance-maladie (en euros, montant par jour d'assurance et par personne assurée)



Pour une famille de quatre personnes, voyageant pendant 14 jours, je constate ainsi un écart de 25,20 euros (ou 60 %) entre le produit le moins cher (DKV) et le plus cher (ACL).

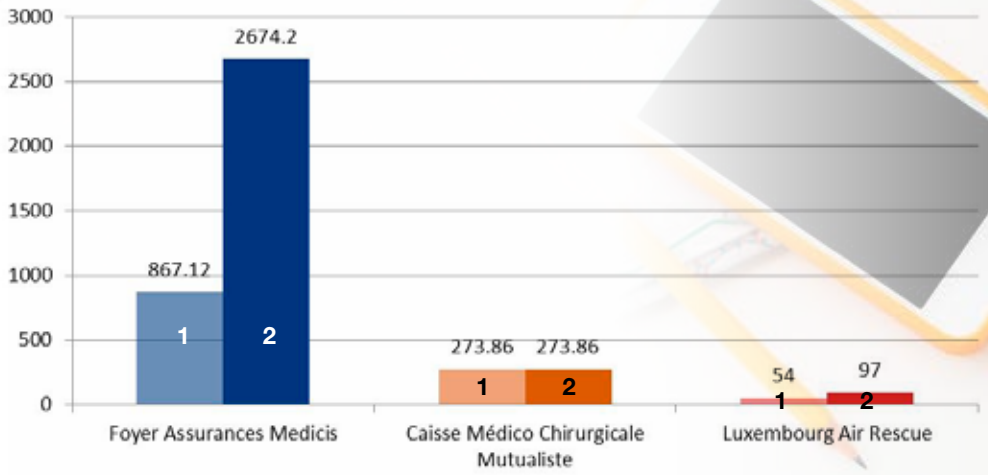


Les prix des formules annuelles dans le domaine de l'assurance maladie pure sont constitués par les primes annuelles.

Prestataire	Tarif par famille				Tarif / individu
	< 40 ans	1–59 ans	60–69 ans	+ 70 ans	
CMCM (régime commun)	228,21 €	273,86 €	319,50 €	398,34 €	
Luxembourg Air Rescue	97 €				54 €
Foyer Medicis	tarif calculé (en ligne) en fonction des données d'espèce (âge, résidence, affiliation sécurité sociale)				

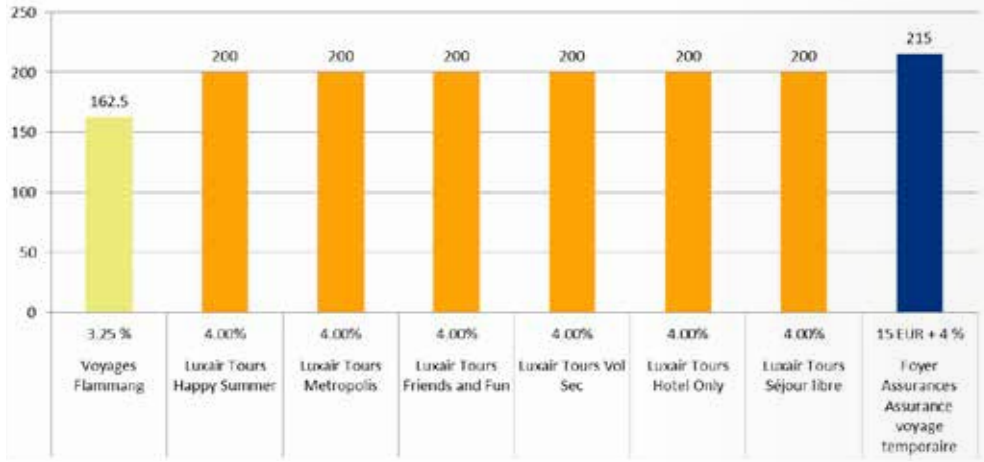
Exemples de calcul (tarifs en euros, par an)

1) pour un individu seul âgé de 52 ans, 2) pour une famille de quatre personnes, âgées de 52, 49, 28 et 26 ans:



Seuls quelques assureurs offrent les assurances temporaires «annulation» pures. Le mode de facturation varie. Soit la prime est calculée par un pourcentage fixe (allant de 3,25 % pour Voyages Flammang, à 4 % pour les produits Luxair Tours) du prix du voyage. Soit le pourcentage fixe est complété par un petit montant forfaitaire (4 % + 15 euros, pour l'assurance temporaire Foyer). Soit un seul montant forfaitaire est facturé (10 euros pour l'assurance annulation Luxair Airline).

Exemple de calcul pour un voyage coûtant 5.000 euros (en euros)



Pour les formules complètes (volet assistance inclus) offertes en dehors des cartes de crédit bancaires, les prix sont les suivants :

Produit	Volet Assistance	Autres volets	Total
Luxair Airline Assurance annulation & bagages			15 €/personne
Luxair Airline Package Voyages			20 €/personne
Luxair Tours Vakanz Excellence Discoveries Croisières			0 € (inclus dans package Luxair Tours)
Luxair Tours Happy Summer Metropolis Friends and Fun	1,50 € / jour / personne	4,00 % du prix du voyage	
Luxair Tours Vol Sec Hotel only Séjour libre	1,50 € / jour / personne	4,00 % du prix du voyage	
Voyages Flammang			3,80 % du prix du voyage
We Love To Travel Voyager l'Esprit Léger			entre 2,60 € et 26,00 €/ personne / jour (en fonction des garanties bagages et annulation) avec forfait maximum (pour un voyage de 21 à 60 jours) entre 52 et 520
LaLux Vacances Sans Soucis			135 €

Produit	Volet Assistance	Autres volets	Total
Le Foyer Assurance voyage annuel	Assistance & frais médicaux 89 € (zen single) 128 € (zen famille)	Annulation 137 € (zen single) 237 € (zen famille) Bagages 110 € (start) 69 € (zen single) 83 € (zen famille)	
Le Foyer Pack voyage souscrit dans Reebou Family	Assistance & frais médicaux 73 € (zen single) 104 € (zen famille)	Annulation & bagages 168 € (zen single) 259 € (zen famille) Bagages seul 89 € (start)	
Le Foyer Assurance voyage temporaire	Assistance & frais médicaux 2 €/ jour (individuel) 4 €/ jour (couple) 6 €/ jour (famille) Accidents (en fonction du capital décès + invalidité assuré), à partir de 1,3 €/ jour (individuel) 2,3 € / jour (couple) 3,6 € / jour (famille)	Annulation 4 % de la valeur du voyage + 15 € Bagages 1,5 % de la valeur des bagages + 10 €	

Produit	Volet Assistance	Autres volets	Total
Europ Assistance Contrat tempo-raire	Zone 1 (Europe) 20 € / personne (1-8 jours) 34 € / véhicule (1-8 jours) 25 € / personne (9-16 jours) 42 € / véhicule (9-16 jours) 29 € / personne (17-24 jours) 48 € / véhicule (17-24 jours) 34 € / personne (25-32 jours) 53 € / véhicule (25-32 jours) 39 € / personne (33-45 jours) 61 € / véhicule (33-45 jours) (Zone 2, monde) 48 € / personne (1-8 jours) 57 € / personne (9-16 jours) 65 € / personne (17-24 jours) 73 € / personne (25-32 jours) 89 € / personne (33-45 jours)		

Produit	Volet Assistance	Autres volets	Total
Europ Assistance Contrat temporaire Snow	Zone 1 (Europe) 29 € / personne (1-8 jours) 32 € / véhicule (1-8 jours) 35 € / personne (9-16 jours) 39 € / véhicule (9-16 jours) 41 € / personne (17-24 jours) 44 € / véhicule (17-24 jours) 48 € / personne (25-32 jours) 50 € / véhicule (25-32 jours) 54 € / personne (33-45 jours) 59 € / véhicule (33-45 jours) (Zone 2, monde) 66 € / personne (1-8 jours) 77 € / personne (9-16 jours) 84 € / personne (17-24 jours) 99 € / personne (25-32 jours) 121 € / personne (33-45 jours)		
Europ Assistance Contrat annuel	119 € (individuel) 150 € (couple) 163 € (famille) 1-2 véhicules : + 40 € (individuel) + 49 € (couple) + 39 € (famille) Par véhicule suppl. + 58 €		

Produit	Volet Assistance	Autres volets	Total
Europ Assistance Contrat annuel Plus	187 € (individuel, avec 1 véhicule) 212 € (couple, avec 1 véhicule) 227 € (famille, avec 1 véhicule) Avec 2 véhicules: + 48 € (individuel) + 44 € (couple) + 52 € (famille) Par véhicule suppl. + 92 €		
Europ Assistance Business	107 (assist. personnes) € option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 €		
Europ Assistance Business sans frais médicaux	57 € (assist. personnes) option véhicule: 137€ option véhicule suppl. 100 €		
Europ Assistance Business Open	1,70 € / jour / assuré (zone 1) 2,70 € / jour / assuré (zone 2) 3,70 € / jour / assuré (zone 3) 2,70 € / jour /assuré (véhicule zone 1)		
Europ Assistance Business Open sans frais médicaux	0,90 € / jour / assuré (zone 1) 1,40 € / jour / assuré (zone 2) 1,80 € / jour / assuré (zone 3) 2,70 € / jour /assuré (véhicule zone 1)		
Europ Assistance Business +	Individuel: 117 (assist. personnes) € option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 € Famille: 267 (assist. personnes) € option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 €		

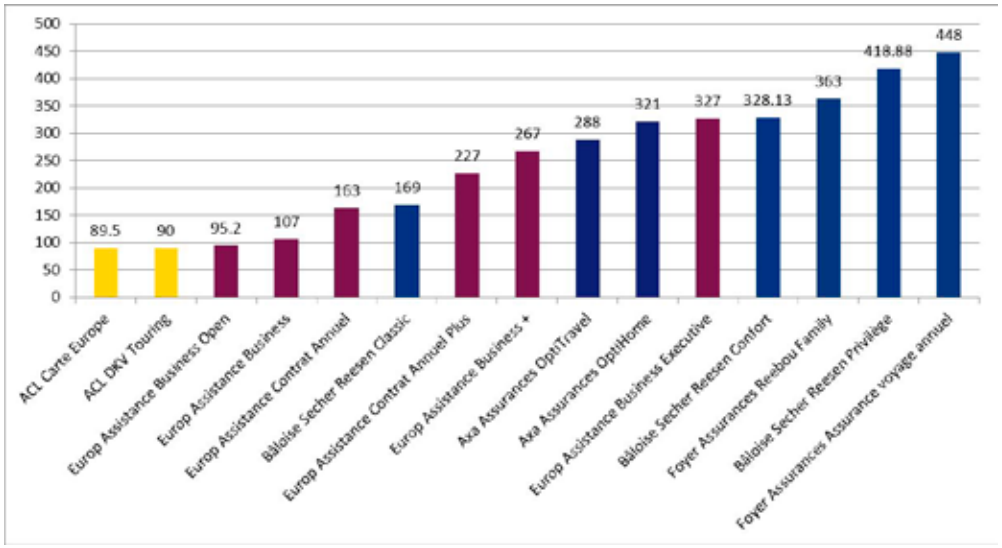
Produit	Volet Assistance	Autres volets	Total
Europ Assistance Business + sans frais médicaux	Individuel: 67 (assist. personnes) € option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 € Famille: 97 (assist. personnes) € option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 €		
Europ Assistance Business Executive	Individuel: 147 (assist. personnes) option véhicule: 137 option véhicule suppl. 100 Famille: 327 € (assist. personnes) option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 €		
Europ Assistance Business Executive sans frais médicaux	Individuel: 87 € (assist. personnes) option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 € Famille: 127 € (assist. personnes) option véhicule: 137 € option véhicule suppl. 100 €		
La Bâloise Secher Reesen Classic Secher Reesen Confort Secher Reesen Privilège			

Produit	Volet Assistance	Autres volets	Total
Axa Assurances OptiTravel	Formule A (Europe, bassin méditerranéen) 20 € / pers. (1-8 jours) 32 € / pers. (9-16 jours) 39 € / pers. (17-23 jours) 49 € / pers. (24-32 jours) 65 € / pers. (33-45 jours) 80 € / pers. (46-60 jours) 115 € / pers. (61-90 jours) Formule B (monde entier) 23 € / pers. (1-8 jours) 38 € / pers. (9-16 jours) 49 € / pers. (17-23 jours) 62 € / pers. (24-32 jours) 82 € / pers. (33-45 jours) 104 € / pers. (46-60 jours) 149 € / pers. (61-90 jours)	Formule A (Europe, bassin méditerranéen) 29 € / pers. (1-8 jours) 40 € / pers. (9-16 jours) 47 € / pers. (17-23 jours) 57 € / pers. (24-32 jours) 71 € / pers. (33-45 jours) 88 € / pers. (46-60 jours) 120 € / pers. (61-90 jours) Formule B (monde entier) 33 € / pers. (1-8 jours) 45 € / pers. (9-16 jours) 53 € / pers. (17-23 jours) 63 €/ pers. (24-32 jours) 78 € / pers. (33-45 jours) 96 € / pers. (46-60 jours) 131 € / pers. (61-90 jours) Option : annulation voyage plus	
Axa Assurances Luxembourg OptiHome			228 € (individuelle) 321 € (familiale)
Automobile Club Luxembourg ACL Touring (annuel)			36 € (individuelle, 0-69 ans) 105 € (individuelle, 70 + ans) 90 € (familiale, 0-69 ans)
Automobile Club Luxembourg ACL Formule Prestige			195 € (individuelle) 235 € (familiale)
Automobile Club Luxembourg ACL Formule All Risks			250 € (individuelle) 300 € (familiale)
Automobile Club Luxembourg ACL Carte Europe (annuel)			89,50 €

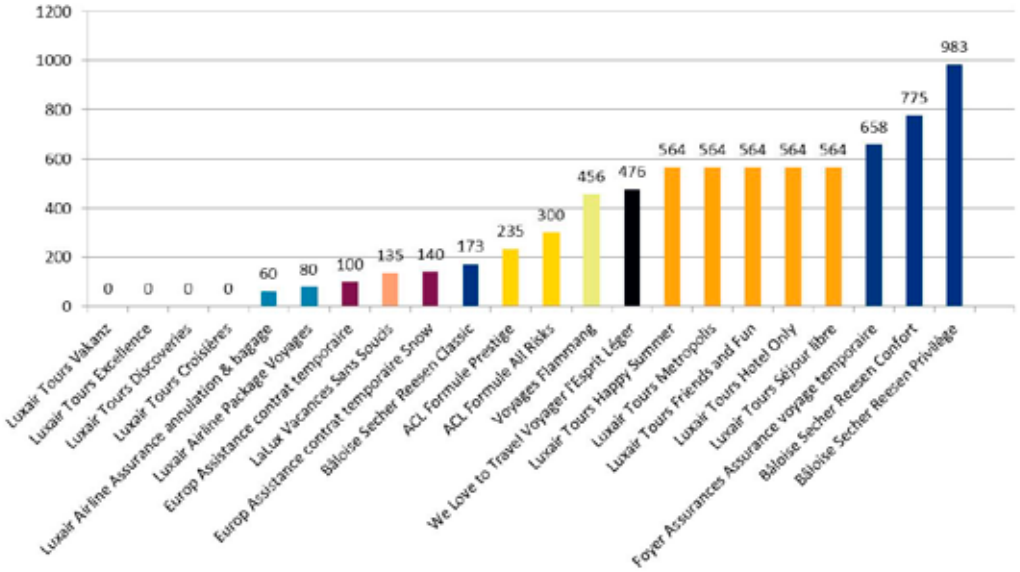
Exemple de calcul :

1 voyage avec une famille de 4 personnes, voyageant sans véhicule, 14 jours, capital décès 10 000 euros, bagages 1 250 euros, avec couverture frais médicaux

valeur du voyage : 12 000 euros, destination : Europe
Contrats annuels



Contrats temporaires



2 J'analyse mes habitudes de voyage.

Je réponds à chacune des questions ci-après et je note le résultat qui visualise mes habitudes de voyage.

Avec qui est-ce que je voyage ?	Seul ? En famille ? Avec des amis ? Uniquement avec des groupes organisés ?
Combien de fois est-ce que je voyage par an ?	Une seule fois ? Plusieurs fois ?
Quelle est la durée de mes voyages ?	Des courts séjours ? Une semaine ou plus à chaque fois ?
Quelles sont mes destinations préférées ?	Est-ce que je voyage seulement en Europe ? Mes voyages me conduisent-ils aux Etats-Unis ou vers des destinations exotiques ? Est-ce que je suis amené à voyager dans des pays dans lesquels il y a un risque de guerre civile ou d'émeutes ?
Quel moyen de transport est-ce que j'utilise ?	Est-ce que je conduis ma propre voiture ? Est-ce que je voyage en avion ou en train ? Est-ce que je combine des moyens différents de transport en
Auprès de qui est-ce que je réserve mes voyages, les hôtels et autres prestations touristiques ?	Seul ? Auprès de l'agence de voyage ? Directement auprès de l'opérateur de voyage ?

Je définis, en fonction de mes réponses, mon profil de voyageur.

3 Je choisis une formule: annuelle ou temporaire?

La formule annuelle est à prendre en considération lorsque je voyage plusieurs fois par an, avec des accompagnants qui changent (famille, amis, groupes …) et des modes de transport variés. Je vérifie si les conditions de la carte de crédit dont je dispose procurent les services d'assurance dont j'ai besoin. Si oui, j'utilise la carte de crédit pour effectuer le paiement de mon voyage.

Par contre, une assurance temporaire peut être tout à fait suffisante lorsque je voyage une seule fois par an et passe mes vacances, après y avoir été amené par un opérateur, à la plage ou dans le club de vacances sans faire de randonnées ou prendre des risques. Une telle assurance est, par exemple, incluse dans le prix du voyage Luxair Tours sans que j'aie à payer un supplément pour m'assurer. Les compagnies d'assurances offrent toutes un produit temporaire (par exemple, Optitravel de Axa, Secher Reesen de La Bâloise, le contrat temporaire Europ Assistance et son supplément Snow, le contrat temporaire du Foyer) et des assurances maladie sont disponibles, par exemple, auprès de ACL, DKV, Voyages Emile Weber, We Love To Travel, Voyages Flammang et tous les produits Luxair Airline et Luxair Tours).

4 Je vérifie si l'assurance est valable dans mon pays de destination.

La plupart des assurances disponibles sur le marché sont valables dans le monde entier.

Toutefois, certains produits ne couvrent que les voyages en Europe. Par exemple, la carte Europe de l'ACL ne couvre que les « quelque 50 pays d'Europe ». Le contrat « Secher Reesen » de La Bâloise cite les pays européens, en y excluant toutefois les Iles Canaries par exemple. Ces îles, ainsi que les pays riverains de la Mer Méditerranée (à l'exception de la Libye) sont cependant repris dans l'étendue géographique du contrat d'assistance lié à certaines cartes émises par la BIL.

D'autres produits excluent expressément différents pays (e.a. l'Afghanistan, l'Antarctique, la Somalie, le Timor oriental) ainsi que, avec une formulation générale, les pays ou régions en état de guerres civiles ou étrangères, et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires ou grèves.

Il est donc important que je sois sûr que l'assurance sera d'application dans le(s) pays où je vais voyager.

5 J'évite d'être sur-assuré. Je cherche une assurance équilibrée et complète.

Je souhaite être bien assuré. Bien veut dire que je m'assure contre les risques prévus par l'assurance voyage, en fonction de mes besoins et des caractéristiques de mon voyage. Je veille à ce que je ne paye pas deux fois pour le même service, pour des prestations identiques.

Je compose mon projet d'assurance de manière complète, en veillant à ce que les 6 catégories de risques soient couverts (1. annulation & retards ; 2. bagages, objets personnels & véhicule ; 3. médical ; 4. reconnexion ; 5. juridique ; 6. logistique).

J'ai deux alternatives. La première consiste à porter mon choix parmi les assureurs et prestataires qui offrent un package complet portant sur les 6 catégories de risques. Si des garanties ne me semblent pas assez élevées, j'essaie d'obtenir une adaptation ponctuelle des conditions par rapport à ces garanties.

La deuxième alternative est celle de composer moi-même un package individuel, choisissant moi-même les prestataires pour les différentes espèces de prestations, en alliant peut-être une formule annuelle de base et des garanties temporaires.

Afin d'entamer une comparaison entre les différents produits, je décide préalablement le niveau de garanties auxquelles je veux souscrire. Je choisis donc, pour le capital décès, le capital assuré en cas d'invalidité, la garantie en cas d'annulation, les frais médicaux, les frais de sauvetage et de rapatriement, et pour tous les autres volets d'assurance, une fourchette (minimum et maximum) de montants dans laquelle je souhaite être assuré.

6 Je vérifie avec qui j'aurai à faire.

Lorsque je conclus une assurance voyage directement auprès d'une compagnie d'assurances agréée, je sais pertinemment à qui j'ai à faire. L'agent qui m'a vendu d'autres polices d'assurance auparavant est rapidement joignable et les sinistres sont traités au sein de la compagnie elle-même. Les compagnies Axa, Bâloise, Foyer, DKV et LaLux gèrent ainsi leurs sinistres dans leur département Indemnisation. Europ Assistance, une société belge avec une succursale à Luxembourg, offre 12 produits différents sur le marché luxembourgeois au grand public, et une multitude de produits faits sur mesure auprès des entreprises du secteur privé.

Les autres prestataires (opérateurs et agences de voyage, banques et autres organismes) ont eux-mêmes conclu des contrats d'assurance avec des compagnies d'assurance et en font bénéficier leurs clients ou membres.

Je constate dès lors que Axa assure les produits Luxair Airline et We Love To Travel (Voyager l'Esprit Léger), tandis que LaLux est l'assureur de Luxair Tours (hors assurance maladie) et de Voyages Flammang. DKV constitue l'interlocuteur privilégié pour l'assurance maladie chez Luxair Tours, Voyages Emile Weber, We Love To Travel (Schéi Vakanz) et ACL (formules Voyage et Touring).

Les banques ont majoritairement recours à des assureurs non luxembourgeois. C'est la plupart du temps Europ Assistance, société belge avec une succursale au Luxembourg, qui prend en charge le volet d'assistance (BIL, EPT, ING et BCEE). Les autres volets sont assurés auprès de ACE European Groupe Limited (société anglaise avec succursale en Belgique) (BIL, EPT et BCEE, BIL) respectivement auprès du Foyer à Luxembourg (ING). Advanzia Bank fait appel à Chubb Insurance Company of Europe, compagnie avec siège à Londres. BGL BNP Paribas collabore avec Inter Partner Assistance, société belge agissant par sa succursale en Irlande, et ne dévoile pas l'assureur pour les cartes de crédit de base.

L'ACL assure ses membres pour les volets « non maladie » auprès de la compagnie belge l'Européenne (La Compagnie Européenne d'Assurance des Marchandises et des Bagages).

La situation de Luxembourg Air Rescue est particulière. Il s'agit d'une association sans but lucratif qui offre ses services de rapatriement aux membres qui ont adhéré à l'association par le paiement de la cotisation annuelle (en dehors des services qu'elle preste lorsqu'elle est appelée directement par les organismes de secours).

7 Je tiens compte de l'identité du prestataire d'assistance qui est appelé à m'aider en cas de besoin.

Les compagnies d'assurance n'offrent pas toujours elles-mêmes les services d'assistance qui requièrent une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Alors que Le Foyer ne dévoile pas le prestataire d'assistance avec qui elle coopère, les autres compagnies indiquent les coordonnées des prestataires dans leurs conditions générales. Il s'agit de

- Inter Partner Assistance (Belgique), pour les produits Axa
- Ethias SA (Belgique) pour les produits La Bâloise
- ACL Services SA (Luxembourg), pour le produit LaLux
- Axa Assistance, pour les cartes BGL
- Europ Assistance, pour les cartes BCEE, BIL, EPT et ING
- Roland Assistance GmbH (Allemagne), pour le produit de Advanzia Bank (volet rapatriement)

8 Je prends en considération la durée de mon voyage.

La durée du voyage a certainement des implications sur la couverture d'assistance. Il n'y a que très peu de contrats d'assurance qui ne contiennent aucune indication sur une durée minimale ou maximale à respecter pour apprécier la validité de l'assurance-voyage.

Une durée minimale est notamment prévue dans les contrats du Foyer (tant pour Le Foyer lui-même que pour les cartes de crédit émises par ING) à raison de 24 heures, et dans les contrats concernant les cartes de crédit de la BCEE (trois nuitées minimum).

En ce qui concerne la durée maximale admise par l'assurance, les dispositions sont plus variées. Ainsi, on voit des contrats qui exigent que la durée de voyage ne dépasse pas 30 jours consécutifs (BGL), voire six semaines (ACL Touring), 60 jours (BIL), 90 jours (BCEE, BIL, EPT, ING, Advanzia Bank et Axa OptiHome), 3 mois (BCEE) ou encore 180 jours (ACL Formule Prestige).

Un assureur prévoit encore, pour les personnes âgées de plus de 70 ans, que la durée du voyage soit limitée à 21 jours pour pouvoir bénéficier de la couverture d'assurance.

Il m'incombe donc de vérifier, si mon voyage dépasse les trente jours, l'applicabilité du contrat d'assurance voyage. Un séjour au soleil des Canaries pendant les longs mois d'hiver luxembourgeois requiert donc, par exemple, une vérification particulière quant à cet élément.

9 Je vérifie l'impact du choix de mon mode de transport.

Certaines garanties ne jouent que si le transport est effectué avec un mode de transport déterminé. Dans la plupart des cas, les compagnies assurent toutefois les risques découlant de l'utilisation de tous les transports en commun (avion, train, bateau, autobus). Pour la voiture personnelle, la voiture de location ou le taxi, je vais quand même vérifier exactement si mon mode de transport préféré est bien indiqué comme faisant partie de la couverture d'assurance.

10 Je prévois de payer avec ma carte de crédit dans la proportion requise par la banque.

Il ne suffit pas toujours d'utiliser la carte de crédit pour être bien assuré. Certaines banques requièrent en effet qu'au moins une partie du voyage soit payée avec la carte pour donner lieu à couverture d'assurance. Ce taux, calculé sur le prix total du voyage, est respectivement de 30 % (pour les cartes de BGL et BCEE), 50 % (pour les cartes de ING, EPT et BIL), voire 100 % (pour les cartes BGL World MasterCard Platinum et Elite, quant à la couverture « Evénements manqués »).

Le paiement d'un acompte de 30 % n'est donc, par exemple, pas suffisant pour obtenir auprès de ING, EPT et BIL une couverture d'assurance pour une annulation du voyage. Il faut que le prix entier du voyage soit payé, selon la proportion requise, au moyen de la carte de crédit.

11 J'enquête sur les autres services offerts par les assureurs

Ce sont surtout les banques qui offrent, dans leur packages liés aux cartes de crédit, des services supplémentaires qui n'ont pas un lien direct avec les voyages. Ce sont par exemple des garanties achats (BCEE, ING, BGL et EPT), des garanties de livraison des biens achetés sur internet (BCEE, BGL, ING), des services de « home assistance » (BGL, BIL et ING), d'extension de garantie (BGL, EPT, ING) ou de conciergerie (BGL, EPT) qui ont été intégrées dans le package et qui peuvent s'avérer utiles en dehors des risques liés aux voyages.

12 Je négocie les garanties dont j'ai besoin

Je constate que le capital assuré, en cas de décès ou d'invalidité résultant d'un accident ou d'une maladie survenus au cours d'un voyage, varie considérablement d'un produit à l'autre. Entre 5 000 euros (cas de Luxair Airline et We Love To Travel) et 500 000 euros (cas de la carte BGL World MasterCard Elite), il y a des mondes.

Pour les frais médicaux et hospitaliers, les sommes prises en charge par les assureurs se situent aussi sur une échelle très grande. 5 000 euros pour la carte BGL MasterCard Silver au niveau inférieur, 1 250 000 euros de l'autre côté de la barre pour le contrat Europ Assistance Business Executive. Quelle différence !

Si le montant des garanties constitue un élément essentiel de mon consentement à l'assurance, je n'hésite pas à demander à mon assureur s'il est d'accord de fixer les garanties au montant que je lui indique. Je dois éventuellement m'attendre à un surplus de prime d'assurance en fonction de mes souhaits particuliers. Une telle adaptation ponctuelle et sur mesure, en fonction de mes besoins, est certainement mieux réalisable auprès des compagnies d'assurance, et dans une moindre mesure auprès des banques et prestataires qui eux devront relayer cette adaptation dans leur contrat avec leur assureur.

13 Je m'interroge sur les conditions d'un éventuel rapatriement

Le rapatriement peut constituer, ensemble avec les frais de recherche et de sauvetage en montagne ou en mer, un facteur de coûts importants. Ces frais ne sont pas pris en charge par le régime légal de l'assurance maladie. Il est donc important que je vérifie selon quelles conditions et avec quelle participation aux frais l'assureur organisera mon transport à domicile, si mon médecin traitant déclare que je suis apte à être rapatrié.

Je pose à l'assureur les questions suivantes : Qui choisit le moyen de transport ? Y a-t-il des règles précises à partir de quand le rapatriement est effectué en avion au lieu du train ? Aurais-je un droit de refuser le transport dans le mode choisi par les médecins et l'assureur ? Est-ce que je serais transporté seul ou avec d'autres personnes ? Quand le rapatriement s'effectuera-t-il en avion sanitaire ou en hélicoptère ? Quels sont les impératifs techniques ou règles sanitaires qui peuvent influencer le choix du mode de transport ? Qui organisera le transport de l'aéroport / de la gare vers mon domicile ou l'établissement hospitalier le plus proche ? Est-ce que mon âge au moment du rapatriement a un impact sur le choix du mode de transport ? Mes compagnons de voyage pourront-ils utiliser le même moyen de transport que moi-même ? Quels sont les éventuels plafonds de prise en charge applicables au rapatriement ? Lorsque le rapatriement est assuré dans plusieurs contrats, qui décide ?

14 J'anticipe un éventuel litige avec mon assureur.

La très grande majorité des sinistres ne donnent pas lieu à des litiges avec l'assureur. Des litiges peuvent survenir parce que les conditions précises de l'assurance n'étaient pas connues de l'assuré. Lorsque la compagnie d'assurances refuse une prise en charge, à tort, selon l'opinion de l'assuré, il est possible de s'adresser au Médiateur en Assurances, une instance en médiation fonctionnant sous forme paritaire entre l'ULC et l'Association des Compagnies d'Assurances ACA. Ce Médiateur a pour mission de concilier les parties, sinon d'émettre un avis motivé, qui n'est cependant pas contraignant pour les parties.

Si une démarche à l'amiable n'est pas couronnée de succès, une action devant les tribunaux peut devenir nécessaire. A ce sujet, à une exception près, toutes les polices d'assurances examinées dans l'étude Ex Arca prévoient la compétence des tribunaux luxembourgeois et l'application du droit luxembourgeois aux contrats d'assurance voyage. L'exception concerne Advanzia Bank dont les conditions générales pour la carte MasterCard Gold gebührenfrei stipulent qu'elles sont soumises au droit allemand et que les litiges éventuels sont à juger par les juridictions de Düsseldorf en Allemagne.

Dans ce cas, je prends en compte le risque de devoir me présenter devant un tribunal dont je ne connais pas le mode de fonctionnement et de voir un juge appliquer un régime juridique qui diffère fondamentalement de celui que je connais.

15 Je cherche un conseil personnalisé. Et je décide.

Même après avoir effectué toutes les démarches ci-avant, si je ne suis pas complètement sûr de la bonne décision à prendre, je prends contact avec des assureurs et prestataires potentiels. Je les interroge pour savoir si leurs conditions générales et garanties n'ont pas changé entretemps. Je leur fais part de mon profil et de mes besoins. Je leur demande de me conseiller quant à la formule d'assurance à choisir pour obtenir une assurance voyage adaptée à mes besoins, complète et sans garanties superflues, et à un prix concurrentiel. Je les prie de m'accorder un délai de réflexion. Je ne souscris au contrat d'assurance proposé que si je me sens totalement informé et sûr quant au choix à faire.

Je paye la prime d'assurance attachée au contrat que j'ai sélectionné. Car, à défaut de paiement de la prime, l'assurance je joue pas.

16 Après avoir conclu le contrat, je note les numéros de téléphone importants.

Avoir à sa disposition, immédiatement en cas de besoin, le numéro de téléphone de son assureur ou prestataire d'assistance est très utile. Je regarde sur la liste ci-après et je me note, dans un lieu aisément accessible (de préférence dans mon téléphone portable et à plusieurs autres endroits, auprès d'un accompagnant p.ex.) le numéro de téléphone à appeler en cas de sinistre.

Produit	Assureur / Prestataire	Téléphone	Téléfax, Email
ACL Voyage ACL Touring	Automobile Club de Luxembourg / DKV	+352 25 36 36 333	assist@acl.lu
ACL Carte Europe	Automobile Club	+352 26 000	+352 45 04 93
ACL Prestige / All Risks	Automobile Club L'Européenne	+352 36 000 +32 2 220 3411	+352 45 04 93 +32 2 218 77 62 travel@europeenne.be
Axa OptiTravel, OptiHome	Axa Assurances	+352 44 24 24 1	
BCEE cartes de crédit	BCEE/Gras Savoye Europ Assistance	+352 46 96 01 222 +32 2 541 90 81	bcee@grassavoye.lu +32 2 533 77 75 help@europ-assistance.be
CMCM	CMCM Inter Mutuelles Assistance	+352 49 94 45 1 +352 44 44 44	
BIL cartes de crédit	Europ Assistance BIL/Gras Savoye	+32 2 541 90 45 +352 46 96 01 321	+32 2 533 77 75 help@europ-assistance.be bil@grassavoye.lu
DKV	DKV Luxembourg	+352 42 64 64 1	+352 42 64 64 250 info@dkv.lu
BGL cartes de crédit	Axa Assistance	+352 27 30 21 31	bgl_fr@axa-assistance.lu
EPT cartes de crédit	EPT/Gras Savoye Europ Assistance	+352 46 96 01 222 +32 2 541 90 91	laposte@grassavoye.lu +32 2 533 77 75 help@europ-assistance.be
Bâloise	Ethias SA	numéro est noté sur la carte Assistance	
Foyer	Foyer Assurances	+352 437 43 112	+352 437 43 8112 help-voyage@foyer.lu
Advanzia Bank MasterCard Gold gebührenfrei	Broadspire by Crawford & Broadspire Company Roland Assistance GmbH (rapatriement)	+32 2 71 40 384 (Option 2) +49 221 8277 9615	+32 2 71 40 380 advanzia@broadspire.eu
LaLux Vacances Sans Soucis	ACL	+352 45 00 45 300	
Luxair Airline	Inter Partner Assistance		
Luxair Tours	Luxair Tours service d'assistance	+352 25 36 36 346	

Produit	Assureur / Prestataire	Téléphone	Téléfax, Email
We Love To Travel	DKV Inter Partner Assistance	+352 42 64 64 611 + 32 2 550 04 03 +352 2 550 04 00	+32 2 550 04 76 claims-ipa@ip-assistance.com
Voyages Emile Weber	DKV	+352 42 64 64 611	
ING cartes de crédit	Europ Assistance	+32 2 541 90 19	+32 2 533 77 75 help@europ-assistance.be
Luxembourg Air Rescue	Luxembourg Air Rescue	+352 40 25 63	info@lar.lu
Europ Assistance	Europ Assistance – Centre d'assistance Bruxelles	+32 2 533 75 75	

17 Je sauvegarde une copie de mon contrat d'assurance voyage

Il est primordial de pouvoir consulter les conditions générales qui s'appliquent à mon assurance voyage. Même s'il s'agit généralement d'un document difficile à lire, il fixe les règles du jeu entre moi et mon assureur. Il contient les dispositions sur la durée de validité, les montants des garanties, les cas d'exclusion, les adresses utiles pour les déclarations de sinistre etc.. Le document des conditions générales est, le cas échéant, complété par des conditions particulières, qui précisent les conditions générales. Je vais penser à emmener ce document, le cas échéant, sous forme digitalisée lors de mon voyage.

18 Je considère les autres contrats dont je dispose

Il n'est pas interdit d'assurer le même risque auprès de plusieurs entreprises d'assurances. Aucun assureur ne peut d'ailleurs se prévaloir de l'existence d'un autre contrat pour refuser sa garantie, le cas de malveillance excepté.

Certaines polices d'assurances m'obligent toutefois à déclarer les autres contrats dont je dispose, parfois dans un délai de huit jours de la souscription d'un nouveau contrat (ING, Bâloise, Voyages Flammang, LaLux). J'écris donc à mon assureur dans ce sens.

En cas de la pluralité de contrats auprès de divers assureurs, ceux-ci vont se répartir la charge de sinistre proportionnellement à leurs obligations respectives, sinon (lorsque la valeur de l'intérêt assurable n'est pas déterminable) par tranches successives jusqu'à hauteur du montant total de l'indemnité.

19 En cas de sinistre, je réagis immédiatement.

Rien que pour les bagages, près d'un voyageur sur 150 (en moyenne) est la victime d'un retard de livraison ou d'une perte. Un accident de voiture, un malaise, un mauvais geste lors d'une randonnée, une consultation du médecin pendant les vacances … qui n'en a pas été la victime déjà ?

Je réagis immédiatement en contactant mon assureur. Tous les assureurs offrent un service d'assistance par téléphone, fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les prestataires d'assistance, spécialisés dans ces situations, me disent quelles démarches sont à faire. Ils me soutiennent en organisant une consultation ambulatoire, une hospitalisation ou un rapatriement. Je sais que, pour les rapatriements, une prise en charge est sujette à un accord préalable de leur part. J'anticipe donc et les tiens au courant de l'évolution de la situation, afin que les mesures d'assistance puissent être adaptées.

Après avoir parlé à l'assureur ou à son prestataire d'assistance, je confirme par écrit, dans les plus brefs délais possibles, la réalisation du sinistre. Je me ménage une preuve de l'envoi de cette confirmation écrite.

20 Je me ménage toutes les preuves dont j'aurai besoin.

Je sais que je dois prouver à l'assureur la réalisation du risque. Afin de pouvoir justifier la survenance de l'événement en question et le montant de mon dommage :

- en cas d'annulation d'un voyage : je me procure toutes les pièces justificatives montrant la cause de l'annulation (p.ex. la 2e session d'examens ou un incident médical)
- en cas de retard à l'embarquement : je demande au transporteur public de me confirmer le retard et son motif ; je me procure, en cas de panne ou d'accident avec ma voiture, une attestation de la Police ou du dépanneur

- en cas de retard au départ : j'exige du transporteur de me confirmer la durée et les motifs du retard
- en cas de retard de livraison des bagages : je notifie immédiatement le retard au transporteur concerné, je fais dresser sur place un constat d'irrégularité de bagages (PIR), je conserve le billet d'avion, le label bagage et ma carte d'embarquement, je demande au transporteur de me fournir une attestation écrite confirmant la durée du retard
- en cas d'endommagement des bagages ou objets personnels : je fais des photos des objets endommagés, je conserve l'objet en question pour pouvoir le présenter à l'assureur, je conserve les factures d'achat
- en cas de vol de bagages, d'objets personnels ou de la voiture : je dépose plainte auprès des autorités compétentes (Police) dans un délai de maximum 24 heures
- en cas d'accident ou de maladie : je demande au médecin traitant de me fournir un certificat médical circonstancié, je prie les services d'urgence de me confirmer par écrit les circonstances de l'accident et la nature des recherches et des mesures de sauvetage qu'ils ont dû mettre en oeuvre
- pour le cas de vol ou de perte des documents d'identité ou de voyage : j'effectue, avant le voyage, une copie des papiers officiels et je l'emporte séparément des documents originaux (de préférence – aussi – sous forme électronique)
- de manière générale : je conserve les factures concernant toutes les dépenses dont je veux réclamer le remboursement à la compagnie d'assurances.

21 Je fais ma déclaration de sinistre dans les délais imposés.

Je vérifie si mon assureur met à disposition des formulaires pour déclarer les sinistres (la plupart le font, souvent sur leur site internet). Je mentionne dans la déclaration de sinistre la date, la nature, les causes, les circonstances, les conséquences et le lieu du sinistre. J'indique avec précision les noms, prénoms, âge et domicile des personnes lésées, l'identité de l'auteur du dommage et des témoins éventuels. Je fais référence, le cas échéant, au procès-verbal ou constat dressé par la Police.

Je complète dûment et je signe la déclaration de sinistre. Je l'envoie à l'assureur à l'adresse indiquée dans les conditions générales du contrat d'assurance. Je le fais de préférence par lettre recommandée, afin d'obtenir une preuve de la date d'envoi.

Je respecte les délais imposés par mon assureur pour effectuer cette déclaration. Les délais varient considérablement et doivent être vérifiés à l'endroit des conditions générales. Les délais en matière d'annulation sont généralement très courts (24 heures, voire 3 à 8 jours, selon les assureurs). Il en est de même pour les problèmes avec les bagages (jusqu'à 21 jours). Pour les assurances liées aux accidents et maladies, le délai varie entre 28 et 30 jours en règle générale.

NOTES

Union Luxembourgeoise
des Consommateurs

**Union Luxembourgeoise
des Consommateurs nouvelle asbl**

55, rue des bruyères
Tel.: 49 60 22 - 1

L–1274 Howald
Fax: 49 49 57

www.ulc.lu
info@ulc.lu

CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG

Chambre des Salariés Luxembourg

18, rue Auguste Lumière
Tel.: +352 2749 4200

L–1950 Luxembourg
Fax: +352 2749 4250

www.csl.lu
csl@csl.lu

itizgo

itineraries across borders

www.itizgo.eu

Créez et conservez vos

ITINERAIRES

Partagez-les, si vous voulez
Recherchez ceux qui vous plaisent