

Dispositions Générales pour l'Assurance de Voyages LuxairTours – 01/04/2017

Les assurances proposées aux voyages sont optionnelles. Ces Conditions Générales sont applicables à toute souscription à partir des catalogues hiver 2017.

Résumé succinct des garanties proposées :

Vous êtes assurées conformément au Conditions Générales ci-dessous contre différents risques au cours du voyage assuré :

- **Protection juridique :** Remboursement jusqu'à maximum 5 000 EUR des frais et honoraires pour votre défense devant une juridiction pénale à l'étranger.
- **Caution pénale :** Avance des fonds, maximum 12 500 EUR, pour payer la caution pénale exigée par les autorités en cas de poursuite judiciaire à l'étranger. L'intervention d'un avocat est également prévue dans les limites de 5 000 EUR.
- **Bagages :** Intervention en cas de détérioration des bagages suite à un vol ou une autre cause accidentelle. En fonction du voyage réservé les couvertures sont fixées à maximum 2 000 EUR. L'assurance remboursera également jusqu'à 750 EUR les achats de première nécessité en cas de retard supérieur à 6 heures des bagages enregistrés.
- **Accident de voyage :** Paiement des prestations convenues, lorsque pendant la durée du voyage vous êtes victime d'un accident entraînant des lésions corporelles ou le décès. Les capitaux assurés sont fixés à 10 000 EUR en cas de décès et à 15 000 EUR en cas d'invalidité permanente en fonction du barème d'invalidité.
- **Franchise véhicule de location :** La Compagnie garantit le remboursement jusqu'à concurrence de 1 000 EUR d'une éventuelle franchise appliquée sur un véhicule de type voiture (Permis de conduire B) pris en location sur le lieu de destination.
- **Assistance aux assurés :** Prise en charge des frais occasionnés dans les cas suivants :
 1. Rapatriement pour raison médicale de l'assuré vers son pays de résidence
 2. En cas de décès, rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence
 3. Remboursement des frais médicaux nécessaires pour une thérapie à l'étranger **jusqu'à concurrence de 50 000 EUR**
 4. Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger **jusqu'à concurrence de 5 000 EUR**
 5. Visite d'un parent en cas d'hospitalisation à l'étranger
 6. Retour anticipé

En cas de sinistre seules sont valables les Conditions Générales ci-dessous.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Droit applicable au contrat

Le présent contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes sont déterminés par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de la police 35/1822.

2. Garanties accordées

La ou les personnes ayant souscrit l'assurance optionnelle « ASSISTANCE EN COURS DE VOYAGE » proposées dans le cadre d'un voyage LuxairTours auprès de Luxair S.A. sont assurées par la compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** Société Anonyme d'Assurances 9, rue Jean Fischbach L-3372 Leudelange, R.C.S. Luxembourg B 31035 contre les risques suivants :

1. **ASSISTANCE EN COURS DE VOYAGE**
 - 1.1. **PROTECTION JURIDIQUE**
 - 1.2. **AVANCE SUR CAUTION PENALE**
 - 1.3. **BAGAGES**
 - 1.4. **ACCIDENTS DE VOYAGE**
 - 1.5. **GARANTIE FRANCHISE VEHICULE DE LOCATION**

1.6. ASSISTANCE AUX ASSURÉS: DKV Luxembourg S.A. prendra en charge les frais d'Assistance selon les garanties suivantes:

- a. Rapatriement pour raison médicale de l'assuré dans son pays de résidence
- b. En cas de décès, rapatriement de la dépouille mortelle dans le pays de résidence
- c. Remboursement des frais médicaux nécessaires pour une thérapie à l'étranger
- d. Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger
- e. Visite d'un parent en cas d'hospitalisation à l'étranger
- f. Retour anticipé

3. Définitions

Compagnie

LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances et **DKV Luxembourg S.A.** pour la garantie « Assistance aux assurés ».

Assuré

La ou les personnes ayant souscrit une ou plusieurs assurances de voyage optionnelles proposées dans le cadre d'un voyage LuxairTours auprès de Luxair S.A. et qui sont nommément désignées sur le billet de voyage et/ou autre pièce justificative délivré par le preneur d'assurance mentionnant également les dates, la destination et le coût du voyage

Preneur d'Assurance

LUXAIR, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A., souscripteur du contrat.

Bagages

Les objets emportés en voyage pour leur usage personnel par l'assuré

Accident

Un événement survenant indépendamment de la volonté de l'assuré et agissant soudainement et violemment de l'extérieur sur le corps de l'assuré

Maladie

Toute altération involontaire et imprévue de l'état fonctionnel ou organique constatée par un médecin diplômé et affectant les activités normales de l'assuré

Compagnon de voyage

La personne qui a réservé et assuré avec l'assuré un voyage en commun y compris les membres de la famille du compagnon de voyage

Membres de la famille

Les parents ou alliés qui ont un lien de parenté **jusqu'au 2^{ème} degré** et les personnes vivant en partenariat légal ou en communauté domestique ainsi que les beaux-parents, beaux-frères et belles-sœurs.

4. Etendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

5. Effet et durée de l'assurance vis-à-vis de l'assuré

L'assurance prend cours au moment où l'assuré procède au check-in à l'aéroport à la date de départ en voyage fixée par son billet et/ou autre pièce justificative et se termine au moment où il récupère ses bagages lors de son voyage de retour, au plus tard, à minuit du jour de la date de retour prévue par son billet et/ou autre pièce justificative.

6. Subrogation

La Compagnie qui a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de la Compagnie, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, par préférence à la Compagnie.

Ces dispositions sont inapplicables à la garantie « Accidents de voyage ».

7. Notifications

Toutes notifications de la Compagnie au preneur d'assurance sont adressées valablement au dernier domicile connu du preneur d'assurance. Les notifications à la Compagnie doivent être faites au siège social de la Compagnie.

8. Prestations en cas de sinistre

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage.

Les sommes dues seront payées dans les trente jours à compter de l'accord amiable soit de la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition le délai ne court que du jour de la mainlevée.

9. Prescription

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans.

10. Contestations

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, une réclamation écrite peut être adressée soit à la Direction Générale de **LA LUXEMBOURGEOISE** L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach, soit au Médiateur en Assurance (par adresse: Association des Compagnies d'Assurances, ou bien Union Luxembourgeoise des Consommateurs), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

11. Juridiction

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

12. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts les sinistres survenant:

- a. **par le fait dolosif ou intentionnel ou par la faute lourde du/des assuré(s) ou du bénéficiaire;**
- b. **Suites aux conséquences de maladie chronique ou préexistante de l'assuré sauf si le médecin traitant atteste que**
 - **l'assuré était en état de voyager lors de la réservation du voyage alors qu'il s'avère, qu'à la date de départ, il n'est plus en mesure de réaliser son voyage suite à un état nécessitant un traitement médical**
 - **au moment de la réservation du voyage il n'était pas prévu que l'assuré nécessiterait des soins en relation avec la maladie en question pendant le voyage**
- c. **à l'assuré et dus à son état d'ivresse ou d'ébriété, à son absorption de produits hallucinogènes, de stupéfiants ou de drogues et à l'usage abusif de médicaments.**
- d. **à l'occasion de la participation de l'assuré à une rixe (sauf légitime défense), un duel ou un crime;**
- e. **à l'occasion de la participation de l'assuré en tant que concurrent à des courses et compétitions et à leurs essais préparatoires, lorsqu'il est fait usage d'engins motorisés; les exercices de vitesse, de régularité ou d'adresse même autorisés, sont assimilés à des courses ou concours;**
- f. **à l'occasion d'un tremblement de terre ou autres cataclysmes;**
- g. **à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère;**
- h. **par les effets directs ou indirects d'incendie, d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiations, provenant de transmutations de noyaux d'atome ou de radioactivité, ainsi que par les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules nucléaires.**
- i. **Suite à une activité professionnelle au lieu de destination.**

II. GARANTIES ET RISQUES ASSURES

1. ASSISTANCE EN COURS DE VOYAGE

1.1. Conditions pour la garantie protection juridique

a. Prestations garanties

La Compagnie rembourse à l'assuré les frais et honoraires, **jusqu'à concurrence 5 000 EUR**, qu'il aura exposés:

- pour sa défense devant une juridiction pénale où il est cité. **Les amendes et les dépens de l'instance pénale ne sont pas remboursés;**
- pour demander à des tiers responsables des dommages-intérêts en cas de dommages corporels ou matériels subis par l'assuré à la suite d'un événement couvert par le présent contrat.
- **L'avocat ne peut être désigné par l'assuré qu'avec l'accord écrit de la Compagnie.**

b. Exclusions

Cette couverture n'est pas accordée:

- a. pour les demandes en réparation de dommages contre le preneur d'assurance ;
- b. pour les demandes en réparation de dommages inférieurs à 75 EUR ;
- c. lorsque le recours de l'assuré n'est fondé ni en droit, ni en fait ;

1.2. Conditions pour la garantie avance sur la caution pénale

En cas de poursuites judiciaires à l'étranger, la Compagnie avance le montant de la caution pénale, exigée par les autorités à **concurrence d'un montant maximal de 12 500 EUR** et ce, par assuré poursuivi et prendra en charge les honoraires d'un avocat **jusqu'à concurrence du montant maximal de 5 000 EUR**.

Un délai de trois mois, à compter du jour de l'avance, est accordé à l'assuré pour le remboursement de la caution. Si la caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à la Compagnie.

Les suites judiciaires au pays de résidence de l'assuré ne sont pas prises en charge par la Compagnie.

1.3. Conditions pour la garantie bagages

a. Garanties assurées

Perte et Vol des Bagages

La Compagnie garantit les bagages contre les pertes, destructions ou détériorations résultant de vols, agressions, incendies, explosions, ou d'une autre cause accidentelle. **La garantie est étendue à la perte, endommagement partiel ou total des bagages se trouvant sous garde d'un transporteur, d'hébergement ou d'une consigne.**

Retard de bagages

La Compagnie rembourse sur justificatifs, **jusqu'à un maximum 750 EUR par sinistre**, les achats d'urgence et de première nécessité (vêtements et articles de toilette strictement nécessaires), si les bagages dûment enregistrés auprès d'une entreprise de transport, arrivent plus de 6 heures après l'heure d'arrivée de l'assuré à la destination. **Cette garantie n'est pas valable au retour dans le pays de résidence.**

b. Limite des garanties

Le capital assuré est fixé

- Pour les voyages des catalogues « HAPPY SUMMER », « FRIENDS & FUN », « METROPOLIS » à **1 250 EUR**
- **Pour les vols secs, hôtels seuls et séjours libres à 1 250 EUR**
- Pour les voyages des catalogues « VAKANZ » et « DISCOVERIES » à **1 500 EUR**
- Pour les voyages des catalogues « EXCELLENCE » à **2 000 EUR**

c. Modalités d'indemnisation

Si les objets sont réparables, la Compagnie paie, sur présentation de la facture, le coût des réparations.

Si ce coût dépasse la valeur de l'objet au moment du sinistre, si le dommage est irréparable ou si l'objet a disparu, la Compagnie procède au remplacement de cet objet sur base de sa valeur de remplacement. La valeur de remplacement est la valeur à neuf de chaque objet sous déduction de la vétusté résultant de l'usure et de l'état d'entretien.

Aucun remplacement ou réparation ne peut être effectué aux frais de la Compagnie sans son accord préalable.

Si les objets sont retrouvés en tout ou en partie, l'assuré s'oblige à en aviser immédiatement la Compagnie. Si ces objets sont retrouvés avant le paiement de l'indemnité, l'assuré devra en prendre possession et la Compagnie ne sera tenue qu'au paiement des détériorations éventuellement subies. Si les objets sont retrouvés après le paiement de l'indemnité, l'assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations.

d. Exclusions

La Compagnie n'assure pas:

- a. les objets simplement oubliés, égarés ou perdus;
- b. les bijoux lorsqu'ils se trouvent dans les bagages consignés ;
- c. la casse ou la perte de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèse en général
- d. le vol des objets laissés sans surveillance dans les lieux publics, les plages, les campings et tous autres endroits accessibles au public ;
- e. le vol commis entre 22h du soir et 6h du matin dans un véhicule garé sur la voie publique (sauf vol simultané du véhicule) ou dans un véhicule non fermé à clé ;
- f. les espèces, billets de banque, chèques, billets de voyage, documents, titres ou valeurs de quelque nature que ce soit ;
- g. les perles fines et pierres précieuses non montées ou tombées de leur monture;
- h. le bris d'objets fragiles et les dommages résultant de coulage de liquide ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc), à moins que ce bris ou ces dommages ne soient causés par un accident au moyen de transport, par un incendie, une explosion, par une tentative de vol ou d'agression ou par un cas de force majeure;
- i. les dommages causés par l'usure naturelle, le vice propre, la combustion spontanée ou roussissement, un emballage défectueux, des procédés de nettoyage, de réparation ou de restauration;
- j. les dégâts causés aux articles de sports du fait de leur utilisation;

1.4. Conditions pour la garantie accidents de voyage

a. Prestations garanties

La Compagnie garantit le paiement des prestations convenues ci-dessous, lorsque pendant la durée du voyage l'assuré est victime d'un accident entraînant des lésions corporelles ou le décès.

En cas de décès

Le capital est fixé à 10 000 EUR.

Si l'assuré décède **des suites d'un accident garanti** par le présent contrat, **immédiatement ou dans un délai de deux ans à compter du jour de l'accident**, la Compagnie garantit le paiement du capital décès stipulé ci-dessus au conjoint survivant, non divorcé et non séparé de corps, ou à défaut aux héritiers légaux de l'assuré.

S'il y a plusieurs bénéficiaires, le capital est indivisible à l'égard de la Compagnie qui réglera les intéressés sur quittance collective.

Pour un seul et même accident les indemnités pour décès et invalidité permanente ne peuvent se cumuler.

Conformément à l'accord préalable donné par l'assuré, le médecin traitant et celui ayant constaté le décès sont tenus de transmettre au médecin conseil de la Compagnie, un certificat établissant la cause du décès.

En cas d'invalidité permanente

Le capital est fixé à 15 000 EUR.

Si l'assuré est atteint, **suite à un accident garanti**, d'une invalidité permanente, la Compagnie lui garantit le paiement d'une indemnité calculée par application du taux d'invalidité permanente au capital invalidité permanente stipulé ci-dessus.

Le taux de l'invalidité permanente est déterminé, sans tenir compte de la profession de l'assuré, selon la base du barème des

invalidités repris au point 2. Barème d'invalidités ci-dessous.

Le taux de l'invalidité permanente dont l'assuré reste atteint sera fixé seulement sur base de l'état de santé définitif de l'assuré, **mais au plus tard dans un délai de deux ans après l'accident.**

Un an après l'accident, si les médecins ne peuvent déterminer le degré définitif, mais l'évaluent à 20 % au moins, la Compagnie paie sur demande une indemnité provisionnelle calculée sur la moitié du taux d'invalidité minimum prévisible.

b. Barème d'invalidités

NATURE DE L'AFFECTION	TAUX DE L'INVALIDITE	
TETE		
Perte totale des deux yeux.....	100 %	
Aliénation mentale incurable et totale	100 %	
Perte d'un oeil ou perte de la vision totale d'un œil	30 %	
Surdité incurable et totale	40 %	
Surdité incurable d'une oreille	15 %	
Perte de substance osseuse du crâne dans toute son épaisseur		
Surface d'au moins 6 centimètres carrés	40 %	
Surface de 3 à 6 centimètres carrés	20 %	
Surface inférieure à 3 centimètres carrés	10 %	
Ablation totale de la mâchoire inférieure	60 %	
Ablation partielle de la mâchoire inférieure, c'est-à-dire d'une branche montante en totalité ou de la moitié du corps du maxillaire	35 %	
RACHIS-THORAX		
Paralysie organique totale	100 %	
Fracture de la colonne dorsolombaire		
- cas graves (paraplégie)	75 %	
- syndrome neurologique, mais cas légers	20 %	
Tassement vertébral lombaire confirmé par radio	15 %	
Fracture de la colonne vertébrale sans lésion médullaire	10 %	
Fractures multiples de côtes avec déformation thoracique persistante et troubles fonctionnels	8 %	
Fracture de la clavicule avec séquelles nettes		
- Droite	5 %	
- Gauche	3 %	
MEMBRES		
a) infirmités portant sur deux membres		
Perte des deux bras ou des deux mains	100 %	
Perte des deux jambes ou des deux pieds	100 %	
Perte d'un bras ou d'une main ensemble avec la perte d'une jambe ou d'un pied	100 %	
b) membres supérieurs	droit	Gauche
Perte d'un bras ou d'une main	60 %	50 %

NATURE DE L'AFFECTION	TAUX DE L'INVALIDITE	
Fracture non consolidée du bras (pseudarthrose constituée)	30 %	25 %
Perte du mouvement de l'épaule (ankylose totale)	35 %	25 %
Ankylose du coude		
en position favorable 15 degrés autour de l'angle droit	25 %	20 %
en position défavorable	40 %	35 %
Paralysie totale du membre supérieur (lésions incurables des nerfs)	60 %	50 %
Paralysie complète du nerf circonflexe	20 %	15 %
Paralysie complète du nerf médian		
au bras	45 %	35 %
à la main	20 %	15 %
à la gouttière de torsion	40 %	35 %
Paralysie complète du nerf radial		
à l'avant-bras	30 %	25 %
à la main	20 %	15 %
Paralysie complète du nerf cubital	30 %	25 %
Ankylose du poignet en position favorable (dans la rectitude et en pronation)	20 %	15 %
Ankylose du poignet en position défavorable (flexion ou extension forcée ou en supination)	30 %	25 %
Perte totale du pouce	20 %	15 %
Perte partielle du pouce (phalange unguéale)	8 %	5 %
Ankylose totale du pouce	15 %	12 %
Amputation totale de l'index	15 %	10 %
Amputation partielle de l'inde	8 %	5 %
Amputation d'un doigt autre que le pouce ou l'index	8 %	5 %
Amputation simultanée du pouce et de l'index	35 %	25 %
Amputation simultanée du pouce et d'un doigt autre que l'index	25 %	20 %
Amputation simultanée de deux doigts autres que le pouce et l'index	15 %	10 %
Amputation simultanée de trois doigts autres que le pouce et l'index	20 %	15 %
Amputation simultanée de quatre doigts, y compris le pouce	45 %	40 %
Amputation simultanée de quatre doigts le pouce étant conservé	40 %	35 %
c) membres inférieurs		
Amputation de la cuisse (moitié supérieure)	60 %	
Amputation de la cuisse (moitié inférieure)	50 %	
Perte totale du pied (désarticulation tibio-tarsienne)	45 %	
Perte partielle du pied		
désarticulation sous-astragaliennne	40 %	
désarticulation médio-tarsienne	35 %	
désarticulation tarso-métatarsienne	30 %	

NATURE DE L'AFFECTION	TAUX DE L'INVALIDITE
Ankylose de la hanche	
en position défavorable	45 %
en rectitude	35 %
Ankylose du genou	
en position défavorable	25 %
en rectitude	15 %
Perte de substance osseuse étendue de la cuisse ou des deux os de la jambe, état incurable	50 %
Perte de substance osseuse étendue de la rotule avec gros écartement des fragments et gêne considérable des mouvements d'extension de la jambe sur la cuisse	
Perte de substance osseuse de la rotule avec conservation des mouvements	20 %
Raccourcissement d'au moins 5 centimètres d'un membre inférieur	30 %
Raccourcissement d'un membre de 3 à 5 centimètres	15 %
Raccourcissement de 1 à 3 centimètres	5 %
Paralysie totale d'un membre inférieur	60 %
Paralysie complète du nerf sciatique poplité externe	30 %
Paralysie complète du nerf sciatique poplité interne	20 %
Paralysie complète des deux nerfs (sciatique poplité externe et interne)	40 %
Amputation totale de tous les orteils	20 %
Amputation du gros orteil	8 %
Ankylose du gros orteil	5 %
Amputation de deux orteils	4 %
Amputation d'un orteil	2 %

DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

1. S'il est médicalement établi que l'assuré est gaucher, les taux de l'invalidité prévus au barème ci-dessus sub b) membres supérieurs sont intervertis.

l'ankylose des doigts (autres que le pouce) et des orteils (autres que le gros orteil) ne donne droit qu'à 50 % des indemnités prévues pour la perte de ces organes.

Les lésions non-comprises dans le tableau ci-dessus sont indemnisées en proportion de leur gravité, comparée à celle des cas prévus et sans tenir compte ni de la profession ni de l'âge de l'assuré.

Les troubles nerveux post-commotionnels et les lésions nerveuses périphériques ne donnent droit à une indemnité que s'ils sont la conséquence d'un accident garanti.

Dans ce cas, un premier règlement sera effectué lors de la consolidation, qui ne pourra dépasser la moitié de l'indemnité correspondant au degré d'infirmité; le solde sera versé, s'il y a lieu, après un nouvel examen médical pratiqué dans un délai de maximum deux ans, à partir de la consolidation, examen qui déterminera le taux d'infirmité définitif. En tout état de cause, l'acompte versé restera acquis à l'assuré.

Si un seul et même accident entraîne plusieurs des infirmités décrites ci-avant, les différents taux d'invalidité sont additionnés pour ne pas pouvoir dépasser au total 100 %, ni pour un même membre le taux prévu pour la perte totale de ce membre.

La perte de membres ou d'organes déjà atteints avant l'accident n'est indemnisée que pour la différence entre l'état avant et après l'accident.

c. Risques non-assurés

Ne sont pas considérés comme accidents et ne sont pas garantis:

- a. le suicide et la tentative de suicide ;
- b. les maladies, états maladifs de toute nature et leurs suites directes ou indirectes, y compris les affections allergiques, de même que les opérations chirurgicales et leurs suites, à moins que ces maladies et opérations ne soient la conséquence directe d'un accident garanti, les varices et leurs suites, les durillons, eczémas et dermatoses, même lorsqu'ils sont produits par des agents extérieurs ;
- c. les lumbagos, les sciatiques et les hernies de toute nature ;
- d. les troubles de la grossesse et ses complications ;
- e. les accidents ayant pour cause directe ou indirecte des maladies mentales ou nerveuses, des troubles psychiques et assimilés
- f. les lésions causées par les appareils à rayons et les substances radioactives utilisées pour les diagnostics et la pratique de la radiothérapie, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation, ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis à la suite d'un sinistre garanti.
- g. la pratique des sports suivants : les sports de combat.

d. Évaluation et règlement des prestations

Les prestations sont évaluées de gré à gré entre la Compagnie et le preneur d'assurance/assuré. En cas de désaccord sur l'importance de la prestation, celle-ci est établie contradictoirement par deux experts nommés l'un par l'assuré et l'autre par la Compagnie.

Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation sera effectuée par le juge des référés du tribunal de l'arrondissement du domicile de l'assuré à la requête de la partie la plus diligente.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination. Les experts sont dispensés de toute formalité judiciaire. Ces dispositions ne préjudicient en rien le droit des parties de faire procéder par voie judiciaire.

Si une maladie ou un état maladif qui existait déjà avant l'accident ou qui est survenu seulement après l'accident, mais sans dépendre de celui-ci, vient à aggraver les conséquences de l'accident, la Compagnie n'est tenue à garantir que pour les conséquences que l'accident aurait eues normalement sans l'intervention aggravante de cette maladie ou de cet état maladif.

1.5. Conditions pour la garantie franchise véhicule de location

La Compagnie garantit le remboursement jusqu'à concurrence de 1 000 EUR d'une éventuelle franchise appliquée sur un véhicule de type voiture (Permis de conduire B) pris en location sur le lieu de destination.

1.6. Conditions pour la garantie assistance aux assurés

a. Prestations garanties

La DKV Luxembourg S.A. (ci-après dénommée DKV) prend à sa charge les frais occasionnés dans les cas suivants, jusqu'à concurrence du montant maximal indiqué :

1. Rapatriement pour raison médicale de l'assuré vers son pays de résidence
2. En cas de décès, rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence
3. Remboursement des frais médicaux nécessaires pour une thérapie à l'étranger **jusqu'à concurrence de 50 000 EUR**
4. Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger **jusqu'à concurrence de 5 000 EUR**
5. Visite d'un parent en cas d'hospitalisation à l'étranger
6. Retour anticipé

b. Définition :

Sinistre :

Un sinistre est constitué par la nécessité médicale d'administrer à une personne assurée un traitement curatif suite à une maladie ou à un accident. Le sinistre commence avec le traitement curatif, il se termine lorsque les résultats des examens médicaux ont établi qu'il n'y a plus nécessité de traitement. Si le traitement curatif doit être étendu à une maladie ou aux suites d'un accident pour lesquelles il n'existe aucune relation de cause à effet, il y a alors apparition d'un nouveau sinistre. Le décès de la personne assurée est également considéré comme un sinistre.

c. Conditions d'assurance pour prestations d'assistance et de frais de maladie

1. La DKV charge un prestataire d'assistance (ci-après dénommé TPA) pour juger de la nécessité médicale de prestations d'assistance ou d'autres prestations de service.
2. Assistance médicale : En cas de sinistre, le TPA désigné par la DKV contacte le médecin compétent sur place afin de prendre de concert avec lui, la meilleure décision possible.
3. La DKV prend à sa charge les frais de transport médicalement nécessaires **jusqu'à concurrence de 50 000 EUR**. C'est au TPA qu'incombe la décision du mode de transport. Les frais pour le rapatriement des bagages du malade sont pris en charge **jusqu'à concurrence de 300 EUR**.
4. Si un assuré vient à décéder au cours de son séjour à l'étranger, le TPA s'occupera des formalités sur place. Le TPA organisera et prendra en charge le rapatriement de la dépouille mortuaire vers son lieu de résidence **jusqu'à concurrence de 50 000 EUR**. Les frais de cercueil seront pris en charge **jusqu'à concurrence de 1 000 EUR**. Les frais pour le rapatriement des bagages du défunt sont pris en charge **jusqu'à concurrence de 300 EUR**.
5. Si l'assuré doit être hospitalisé, les frais dépassant le montant couvert par l'assurance légale seront pris en charge **jusqu'à concurrence de la somme mentionnée sous le n° 20**.
6. En cas d'hospitalisation de l'assuré d'une durée de plus de 5 jours, le TPA organisera et prendra en charge le voyage aller-retour d'un parent proche **jusqu'à concurrence de 2 000 EUR**. Les frais d'hôtel seront pris en charge par la DKV **jusqu'à un total de 1 000 EUR et pour une durée maximale de 10 jours**.
7. Si l'assuré est victime d'un accident de ski entraînant une hospitalisation de plus de 24 heures, la DKV remboursera les jours non-utilisés de son forfait « remonte-pentes » **jusqu'à concurrence de 125 EUR**.
8. Si l'assuré est victime d'un accident survenu sur les pistes de ski balisées, la DKV remboursera les frais de descente en traîneau sanitaire nécessaire à son évacuation des pistes par un service de sauvetage officiel dans le pays concerné **jusqu'à concurrence de 500 EUR**. L'assuré doit signaler l'accident à la DKV dans les 72 heures.
9. Si nécessaire, en cas de sinistre, le TPA enverra un médecin sur place afin de prendre toutes les mesures utiles au bon rétablissement de l'assuré. Les frais de ce service seront pris en charge **jusqu'à concurrence de 3 000 EUR**.
10. Les frais de taxi seront pris en charge **jusqu'à concurrence de 500 EUR** dans le cas où l'assuré doit se rendre d'urgence à l'hôpital ainsi que pour les visites des membres de la famille en cas d'une hospitalisation. (ou des compagnons de voyages en cas d'hospitalisation.) Sont également inclus dans ce forfait, les frais de transport en taxi jusqu'à l'aéroport si le vol régulier de retour n'est pas possible selon les conditions énumérées sous les points nr. 11 ou nr. 19. ci-joints.
11. Si, pour des raisons médicales, l'assuré ne peut prendre son vol de retour à la date initialement prévue, la DKV prendra en charge les frais de prolongation de séjour **jusqu'à concurrence de 1 000 EUR**.
Si l'assuré malade ou blessé voyage en compagnie des membres de la famille, également couverts par les présentes, les frais de prolongation des personnes seront également pris en charge **jusqu'à concurrence de 1 000 EUR par personne**.
Si l'assuré malade ou blessé voyage avec des compagnons de voyage assuré, les frais de prolongation d'un compagnon de voyage seront également pris en charge **jusqu'à concurrence de 1 000 EUR**.
Si le vol de retour doit être modifié pour raison médicale et en cas d'indisponibilité d'un vol Luxair dans un délai de 5 jours, les frais de retour d'une autre compagnie aérienne, pour l'assuré ainsi que pour les membres de la famille ou d'un compagnon de voyage, seront pris en charge **jusqu'à concurrence de 2 000 EUR**.
12. Si, en cas de sinistre, l'assuré est accompagné d'enfants de moins de 18 ans et que personne n'est susceptible de s'en occuper, le TPA organisera le voyage aller-retour d'un membre de la famille ou de toute autre personne de confiance nommée par l'assuré. Les frais de ce voyage seront pris en charge par la DKV **jusqu'à concurrence de 2 000 EUR**. De plus, les frais d'hébergement à l'hôtel de la personne concernée (membre de la famille ou personne de confiance) seront pris en charge, pour une durée maximale de 5 jours **jusqu'à concurrence de 500 EUR** jusqu'au prochain vol de retour par Luxair.
13. En cas de besoin, l'assuré peut demander au TPA toutes les informations préalables à son départ concernant les visas, passeports et vaccinations nécessaires.
14. Le TPA transmettra gratuitement des messages urgents, relatifs aux garanties faisant partie intégrante de ce contrat, à toute personne domiciliée dans la zone de résidence de l'assuré, le tout dans le respect des dispositions de la loi modifiée du 2 août 2002 relative au traitement des données à caractère personnel et à l'art. 300 de la loi modifiée du 07 décembre 2015 sur le secteur de l'assurance prévoyant le secret professionnel.
15. En cas de perte ou de vol de documents de voyage, le TPA mettra tout en œuvre pour assister l'assuré sur place dans les formalités à accomplir et pour faciliter son retour.

16. Le TPA procurera les médicaments nécessaires d'urgence dans la mesure où ceux-ci seraient indisponibles sur place et prendra en charge les frais de livraison **jusqu'à concurrence de 100 EUR**. Les médicaments doivent avoir été ordonnés par des médecins reconnus en cette qualité selon les règles applicables de l'Etat concerné.
17. En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures d'un enfant de moins de 16 ans resté à la maison, le TPA organisera et prendra en charge le retour de l'assuré et du compagnon de voyage **jusqu'à concurrence de 2 000 EUR**. L'assuré devra fournir une attestation médicale mentionnant le diagnostic et la confirmation d'une l'hospitalisation de plus de 48 heures.
18. En cas de sinistre, l'assuré aura droit à une assistance linguistique par l'intermédiaire du TPA.
19. Si l'assuré doit interrompre son voyage en raison du décès imprévisible d'un membre de sa famille vivant dans le pays de résidence de l'assuré ou d'un sociétaire irremplaçable dans la gestion quotidienne de son entreprise ou le représentant dans sa profession libérale, la DKV organisera et prendra en charge le retour de l'assuré et des membres de sa famille **jusqu'à concurrence de 2 000 EUR**. Il en va de même en cas d'hospitalisation de plus de 5 jours d'un membre de la famille dans le pays de résidence de l'assuré ou de dommages matériels importants au domicile vacant de l'assuré dont la présence sur place est, de ce fait, indispensable. L'assuré devra fournir certificat de décès, ou attestation médicale mentionnant le diagnostic et la confirmation d'une hospitalisation de plus de 5 jours ou déclaration de sinistre pour les événements du type incendie, dégâts des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion, vol avec effraction.
20. En cas de sinistre, la DKV prendra en charge les frais médicaux nécessaires **jusqu'à concurrence de 50 000 EUR par assuré**
21. La DKV prend en charge les frais de recherche et de sauvetage **jusqu'à concurrence de 5 000 EUR**. Le plan sauvetage doit avoir été lancé par une autorité locale ou une organisation de sauvetage reconnue à cet effet. La DKV doit être immédiatement informée de l'événement et une attestation des autorités locales ou des services de sauvetage doit lui être transmise sans délai.

d. Exclusions

Aucun droit aux prestations d'assistance ni au remboursement de frais de maladie ne pourra être invoqué dans les cas suivants :

- a. **Les prestations qui, en cas de sinistre, n'ont pas été signalées à la DKV Luxembourg S.A.;**
- b. **Les frais de restauration ;**
- c. **Les frais de taxi, dans la mesure où ils ne sont pas explicitement mentionnés dans les prestations ;**
- d. **Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré ;**
- e. **Les maladies ou accidents provoqués par tout acte intentionnel (par exemple : suicide, tentative de suicide...);**
- f. **Les prestations garanties que la DKV Luxembourg S.A. ne peut honorer pour raison de force majeure ou pour fait du prince ;**
- g. **Tous les coûts non mentionnés explicitement dans le contrat ;**
- h. **Les prestations effectuées sans l'accord de la DKV Luxembourg S.A. ;**
- i. **Les traitements suivis à l'étranger quand le voyage en était l'unique ou l'une des raisons ;**
- j. **Les frais de médecins et de médicaments ordonnés au domicile de l'assuré, même s'il s'agit des conséquences d'un accident ou d'une maladie qui se serait produit(e) à l'étranger ;**
- k. **Les prothèses dentaires et couronnes ;**
- l. **Les traitements en cure et sanatorium, de même que les soins de rééducation ;**
- m. **Les traitements curatifs ambulatoires en station thermale ou ville de cure. Cette restriction s'annule en cas de nécessité d'un traitement curatif suite à une maladie indépendante du motif du séjour ou à un accident survenu dans le pays concerné pendant un séjour temporaire ;**
- n. **Les traitements appliqués par le conjoint, les parents ou les enfants. Les frais matériels sont remboursés conformément au tarif ;**
- o. **Les traitements esthétique / cosmétiques de toute nature et leurs suites ;**
- p. **Les expertises et certificats médicaux devant être présentés par le souscripteur ;**
- q. **L'achat et la réparation de prothèses en général ainsi que les frais de lunettes, lentilles de contacts, etc...**

III. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre l'assuré a l'obligation :

1. Pour toutes les garanties du présent contrat :
 - a. d'Informer le guide LuxairTours.

- b. en cas d'hospitalisation, de contacter immédiatement le SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours au numéro : +352 253636346
- c. de donner avis, dès que possible, à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** du sinistre en indiquant notamment la date et l'heure, le lieu, les circonstances de l'accident ainsi que les suites prévisibles. Si cela est impossible par suite de cas fortuit ou de force majeure, la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** devra avoir été avisée aussi rapidement que cela peut raisonnablement se faire
- d. de fournir sans retard à l'assureur tous documents et renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- e. de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.

Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations prévues aux points cités ci-avant et qu'il en résulte un préjudice pour la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation. La Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté l'une de ces obligations.

2. Pour l'assurance « BAGAGES » :

- a. dans tous les cas :
 - dès que possible et en tout cas dans les huit jours de sa survenance donner avis, à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE**, du sinistre en complétant le formulaire « Déclaration sinistres bagages » (téléchargeable à partir du site internet www.luxairtours.lu) et en joignant les documents demandés ;
- b. en cas d'endommagement ou de perte par la compagnie aérienne:
 - faire dresser tout de suite un PIR (Property Irregularity Report) auprès du service "Lost and Found" de l'aérogare,
 - conserver le billet d'avion, le label bagage et la carte d'embarquement.
- c. en cas de vol des bagages :
 - déposer plainte auprès de l'autorité compétente et exiger une attestation de dépôt de plainte, avec description détaillée des circonstances à l'origine du sinistre et mention de tous les faits, objets volés, des traces d'effraction ou des traces de violence physique, exiger une copie de l'attestation et joindre les témoignages, si possible.
 - produire la facture d'achat acquittée.
- d. en cas de dégâts causés aux bagages :
 - faire constater le dommage immédiatement par les personnes compétentes (hôtel, consigne, entreprise de transports, etc.),
 - procéder à la constatation contradictoire avec l'entreprise (hôtel, consigne, entreprise de transports, etc.),
 - faire immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités compétentes ou par la personne responsable, prendre la copie des constats et joindre les témoignages, si possible,
 - garder l'objet endommagé afin de pouvoir le présenter, sur demande, à l'assureur,
 - conserver la facture de réparation acquittée.

3. Pour l'assurance « ACCIDENTS DE VOYAGE »

- a. En cas d'hospitalisation veuillez immédiatement contacter le SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours au numéro : +352 253636346
- b. en cas de décès transmettre à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE**, un certificat établissant la cause du décès ;
- c. faire parvenir à leurs frais à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** un certificat indiquant la nature et le siège des blessures ou lésions constatées chez l'assuré, leur cause et leurs conséquences probables, et faire suivre en temps voulu ce certificat par un certificat de guérison ou de consolidation spécifiant les durées respectives d'incapacité totale ou partielle, et s'il y a lieu, l'infirmité de caractère permanent qui subsiste;
- d. répondre à toutes les demandes de renseignements supplémentaires sur le sinistre de la part de la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE**.

4. Pour l'assurance «MALADIE-VOYAGE »:

- a. En cas d'hospitalisation veuillez immédiatement contacter le SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours au numéro : +352 253636346
- b. réclamer un certificat au médecin en le priant d'y faire figurer son diagnostic sur les lésions ou troubles constatés et son avis sur leurs origines et leurs conséquences
- c. la prise en charge des frais de traitement par la Compagnie DKV LUXEMBOURG vient en complément des indemnités ou des prestations garanties au bénéficiaire ou à ses ayants droit par la Sécurité Sociale ou par tout autre organisme de prévoyance couvrant les mêmes frais. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer à l'étranger et à domicile toute démarche nécessaire au recouvrement des frais de traitement auprès de ces organismes. Le solde sera remboursé par DKV LUXEMBOURG sur présentation du formulaire complété "Déclaration Frais de Maladie"

(téléchargeable à partir du site internet www.luxairtours.lu), du décompte de vos caisses de maladie et/ou de tout autre organisme de prévoyance et une copie des factures.

5. Pour l'assurance « ASSISTANCE AUX ASSURÉS » :

- a. Informer le guide LuxairTours.
- b. Prendre contact le plus rapidement possible avec DKV Luxembourg en contactant la SERVICE ASSISTANCE LuxairTours, avant de prendre des initiatives personnelles en ce qui concerne l'obtention d'une assistance, afin de permettre la mise en œuvre de l'assistance de la façon la plus efficace possible.
- c. SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours: +352 253636346

Les déclarations de sinistres sont à adresser par courrier, fax ou e-mail à :

Adresse: **LA LUXEMBOURGEOISE** Société Anonyme d'Assurances, L-2095 LUXEMBOURG

Fax: (00352) 4761 6868

E-mail: luxair@lalux.lu