

ASSISTANCE de voyage mondiale de la Carte Jeunes Européenne



La sécurité en plus!

En tant que titulaire de la Carte Euro<26, vous bénéficiez d'une assistance qui vous offre:

Au Grand-Duché de Luxembourg

- après hospitalisation à la suite d'un accident de la circulation, votre retour à domicile ainsi que le transport de votre bicyclette ou de votre mobylette
- un service info voyages (info avant le départ, conditions de voyage, vaccins, etc.)
- un service info loisirs (culture, sports, clubs, restos)

A l'étranger :

si vous êtes malade ou blessé :

- le rapatriement médical et le transport sanitaire
- le retour d'un accompagnant titulaire de la Euro<26
- la prise en charge du déplacement d'un membre de votre famille pour se rendre à votre chevet à l'étranger
- l'avance des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger
- la prise en charge des frais de logement adéquat pour raison médicale
- le rapatriement en cas de décès d'un parent au Luxembourg
- une avance de fonds à concurrence de max. 500€ en cas de vol ou de perte d'argent à l'étranger
- une assistance bagages en cas de vol ou de perte
- la transmission de messages urgents de l'étranger vers le Grand-Duché de Luxembourg

Attention ! ! ! Pour profiter des prestations en cas d'accident à l'étranger, il faut que vous préveniez la Compagnie Europ Assistance, pour que son équipe médicale puisse décider avec le médecin traitant sur la meilleure conduite à tenir.

Au verso de votre Carte Euro<26, vous trouvez le numéro d'appel, que vous devez faire en cas de nécessité. C'est le numéro d'appel d'Europ Assistance à Bruxelles.

Numéro d'appel 24H24 +32 2 533 75 75

Conditions générales d'assistance

I. Conditions d'application

La présente constitue les Conditions Générales des garanties d'assistance accordées aux titulaires de la Carte Euro<26. Elles sont régies par les lois et règlements en matière d'assurances.

1.1. Définitions

1. la Compagnie : EUROP ASSISTANCE, société d'assurance agréée pour pratiquer l'assistance (branche 18), société de droit luxembourgeois établie 6 rue Albert Borschette à 1246 Luxembourg.
2. Le bénéficiaire : le/la titulaire d'une Carte Euro<26 du Grand-Duché de Luxembourg, en cours de validité pendant la durée de la garantie et pour autant qu'il/elle soit domicilié/e au Grand-Duché de Luxembourg.
3. Le domicile : soit le domicile légal luxembourgeois, soit le lieu de résidence habituel au Grand-Duché de Luxembourg.
4. La garantie : les prestations définies aux Conditions Générales et leurs conditions d'application.

1.2. Durée de la garantie

La durée de la garantie est la durée de la validité de la Carte Euro<26, donc 1 an à partir de la date d'achat.

1.3. Modalités d'application

1. la garantie s'applique lorsque l'événement donnant droit aux prestations survient pendant la durée de la garantie et dans la zone territoriale (Grand-Duché de Luxembourg ou étranger) désignée aux Conditions Générales. Lorsque le bénéficiaire entreprend un voyage à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, la garantie est limitée aux 3 premiers mois de voyage. Dans ce cas, si l'événement donnant droit aux prestations survient avant l'échéance de ces 3 mois, celles-ci sont dues au bénéficiaire même si la période de 3 mois est écoulée.
2. Dans les limites de la garantie, les engagements financiers de la Compagnie sont toujours circonscrits aux frais imprévus et supplémentaires à ceux que le bénéficiaire aurait normalement dû engager lors de son déplacement.
3. Lorsque la Compagnie prend en charge le transport du bénéficiaire, elle se réserve le droit :
 1. de lui fournir des billets de chemin de fer 2ème classe et non d'avion lorsque la distance à parcourir est inférieure à 1000 km;
 2. de lui demander les titres de transport qu'il n'a pas utilisés. Les billets d'avion garantis sont fournis ou remboursés par la Compagnie au tarif de la classe économique
4. Lorsque la compagnie autorise le bénéficiaire à engager lui-même les frais de prestations garanties, ces frais sont remboursés sur présentation des justificatifs originaux dans la limite de ceux que la Compagnie aurait engagés si elle avait elle-même organisé le service.

1.4. Etendue territoriale

1. Les prestations définies au chap.II s'appliquent exclusivement au Grand-Duché de Luxembourg.
2. Les prestations définies au chap.III s'appliquent exclusivement à l'étranger, à l'exclusion des pays suivants : Afghanistan, Cambodge, Laos, Liban, Guyana, Ouganda et Salvador.

1.5. Appel aux prestations

1. A l'exception des soins médicaux à l'étranger ne nécessitant pas une hospitalisation, les prestations doivent être demandées à la Compagnie au moment des événements justifiant son intervention (voir comment appeler en 1.6.).
2. Les prestations qui n'ont pas été demandées au moment des faits, celles qui ont été refusées par le bénéficiaire ou qui n'ont pas été organisées en accord avec la Compagnie, ne donnent pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire :
3. Les services d'assistance de la Compagnie sont opérationnels 24 heures sur 24.
4. Le service "Informations" est accessible tous les jours de 9 à 20 h, sauf les dimanches et jours fériés.

Pour certaines questions, la Compagnie sera amenée à faire des recherches entraînant un délai de réponse.

Les informations fournies par téléphone exclusivement ne pourront en aucun cas être utilisées à l'encontre de la Compagnie.

1.6. Comment appeler

Par Téléphone

- du Grand-Duché de Luxembourg; appelez le 0032 -2-533 75 75 (Centrale d'Assistance à Bruxelles)
- de l'étranger, composer d'abord le préfixe international qui vous est donné par le pays dans lequel vous vous trouvez.

Faites-le suivre du numéro 32-2 533 75 75

Exemple de France : 19-32-2 533 75 75

De l'étranger, vous pouvez appeler la Compagnie en P.C.V.

Dans ce cas , vous devez demander à la Centrale téléphonique de vous mettre en rapport avec le 533 75 75 à Bruxelles, tous les frais à charge de ce numéro.

Par Téléx

au numéro suivant . 26777 EURA-B.

en précisant toujours un numéro de téléphone où l'on peut vous appeler, votre nom et votre adresse au Grand Duché de Luxembourg et à l'étranger.

II. Prestations d'Assistance

Garanties au Grand-Duché de Luxembourg

2.1. Retour au domicile

Vous êtes hospitalisé au Grand-Duché de Luxembourg à la suite d'un accident de la circulation à l'aller ou au retour d'une manifestation culturelle ou sportive en faveur de laquelle la Carte Euro<26 a prévu une réduction.

En accord avec le service hospitalier, la Compagnie organise et prend en charge votre retour au domicile ainsi que le transport de votre bicyclette ou de votre cyclomoteur (moins de 50cc).

2.2. Informations Loisirs

Vous souhaitez une information; un renseignement en matière de loisirs (sports, culture, restos, clubs, bibliothèques,...) Le service "informations" vous répond rapidement par téléphone (voir les horaires d'accès à 1.5,4').

2.3. Informations Voyages

Vous préparez un voyage à l'étranger :

Le service "Informations" (voir horaires d'accès en 1.5,4°) peut vous fournir des informations concernant :

- les guides, cartes, ouvrages touristiques sur les pays à visiter;
- les vaccins obligatoires conseillés;
- les formalités administratives à accomplir avant et pendant le voyage (visas, déclarations administratives...);
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires, devises, curiosités, logement, ...);
- les réglementations douanières;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères au Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que les consulats luxembourgeois à l'étranger.

III. Prestations d'Assistance - Garanties à l'étranger

3.1. Rapatriement du malade ou du blessé

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger

1. Après intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant sur place, la Compagnie, aussitôt prévenue, organise les contacts nécessaires entre son équipe médicale, le médecin traitant et, éventuellement, le médecin de famille pour que, en accord avec ceux-ci, toutes décisions soient prises sur la meilleure conduite à tenir,
2. Lorsque les médecins préconisent le rapatriement ou le transport d'un bénéficiaire malade ou blessé, Europe Assistance prend en charge et fait exécuter l'évacuation, sous surveillance médicale si nécessaire, selon la gravité du cas :
 - par avion sanitaire;
 - par avion de lignes régulières;
 - par train 2ème classe;
 - par wagons-lits;
 - par ambulance;

- par hélicoptère;

jusque dans un service hospitalier mieux équipé, spécialisé, ou jusqu'au domicile au Grand-Duché de Luxembourg.

Au départ d'un pays non européen, le transport se fait par avion de ligne uniquement, sur civière le cas échéant, et avec accompagnement médical si nécessaire :

Seul l'intérêt médical du bénéficiaire est pris en considération pour arrêter le choix du moyen de transport et du lieu d'hospitalisation dans lequel une place aura été réservée par, la Compagnie.

Dans tous les cas, le transport devra être précédé de l'accord du service médical de la Compagnie. Le certificat délivré par le médecin traitant ne justifie pas à lui seul la prise en charge par la Compagnie des frais de rapatriement,

1. En cas d'accident sur les pistes de ski, la Compagnie prend en charge les frais de transport à l'exclusion des frais de recherche.

Nota : voir aussi en 3.3.

3.2. Rapatriement suite à décès

Le bénéficiaire vient de décéder au cours d'un déplacement à l'étranger. La Compagnie prend en charge :

- l'organisation du rapatriement de la dépouille mortelle jusqu'au domicile au Grand-Duché de Luxembourg et les frais de transport s'y rapportant;
- les frais de traitement post mortem et de mise en bière;
- les frais de cercueil et d'aménagements spéciaux requis pour le transport, à concurrence de 625€ t.t.c..

3.3. Retour d'un accompagnant

Vous devez être rapatrié dans les conditions définies à l'article 3.1. ou la Compagnie est amenée à fournir la prestation définie à l'article 3.2.

Dans ces deux cas, la Compagnie organise et prend en charge le retour au Grand-Duché de Luxembourg d'une personne qui voyageait avec vous à la condition qu'elle soit elle-même titulaire d'une Carte Euro<26 en cours de validité. La Compagnie décide seule du moyen de transport.

3.4. Visite à l'hospitalisé

Vous êtes hospitalisé à l'étranger sans être accompagné d'un ami ou d'un parent et les médecins ne préconisent pas votre retour avant 10 jours. La Compagnie organise et prend en charge le déplacement d'un membre de votre famille résidant au Luxembourg; en chemin de fer 2ème classe ou en avion de ligne, pour lui permettre de se rendre auprès de vous à l'hôpital. Dans ce cas, la Compagnie participe aux frais d'hôtel de cette personne, à concurrence de 50€ t.t.c. par jour (chambre et petit déjeuner). Cette garantie est limitée à 500€ t.t.c..

3.5. Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers après intervention de l'assurance maladie-invalidité obligatoire ou libre.

Vous avez des frais médicaux à payer à l'étranger.

Nota : Sont exclus les frais résultant de soins reçus au Grand Duché de Luxembourg, même s'ils sont consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger.

1° La garantie s'applique à l'étranger jusqu'à concurrence de 2500€ par bénéficiaire pour la durée du voyage ou du séjour. Les frais médicaux inférieurs à 37.50€ ne sont en aucun cas remboursés. Les frais médicaux inférieurs à 37.50€, après intervention de la Caisse de Maladie respective, ne sont pas remboursés.

Elle couvre les frais consécutifs à des soins reçus par le bénéficiaire, exclusivement en territoire étranger, à la suite d'une maladie ou d'un accident ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus, survenu à l'étranger pendant la durée de la garantie :

- honoraires médicaux;
- médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien;
- petits soins dentaires à concurrence de 62.50€ par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnés par un médecin pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour à l'hôtel du malade ou du blessé s'il ne peut entreprendre le voyage de retour, sur ordonnance médicale et à concurrence de 50€ t.t.c. par jour. Cette garantie est limitée à 500€.

2° Conditions de prise en charge

- Frais médicaux en général

La prise en charge de ces frais vient en complément des indemnités ou des prestations garanties au bénéficiaire ou à ses ayants droit par la Caisse de Maladie respective ou par tout autre organisme de prévoyance couvrant les mêmes frais. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer, à l'étranger et au Grand-Duché de Luxembourg, toute démarche nécessaire au recouvrement de ces frais auprès de ces organismes.

- Frais d'hospitalisation

La prise en charge par la Compagnie des frais d'hospitalisation à l'étranger doit être soumise à son accord avant l'hospitalisation ou, en cas d'urgence, dans les 48 heures qui suivent l'hospitalisation. Cette prise en charge est subordonnée à la condition que le bénéficiaire soit jugé intransportable par les médecins de la Compagnie sur base des informations reçues du médecin traitant sur place.

La prise en charge cesse à dater du jour où la Compagnie est en mesure d'effectuer le rapatriement.

- Frais médicaux ambulatoires supérieurs à 250€

Pour la prise en charge de ces frais (soins et médicaments hors hospitalisation), la Compagnie est en droit d'exiger du bénéficiaire la production d'un rapport médical établi par le médecin prescripteur à l'attention du médecin de la Compagnie.

3° Paiement des frais

Le paiement des frais incombant à la Compagnie, pourra se faire :

1. soit directement à l'établissement hospitalier étranger; ce règlement constitue alors une avance sur les sommes réellement dues. Dans ce cas, le bénéficiaire s'engage : à envoyer à sa mutuelle le dossier qui lui aura été transmis par la Compagnie. A défaut, celle-ci sera en droit de lui réclamer la totalité des sommes avancées; à envoyer à la Compagnie le montant remboursé par la Caisse de maladie respective avec son décompte.
2. soit au bénéficiaire, après intervention de la Caisse de Maladie respective ou de tout autre organisme de prévoyance, sur présentation du décompte de ces organismes et d'une photocopie des justificatifs originaux. En cas de refus d'intervention de la Caisse de Maladie respective ou de tout autre organisme de prévoyance, le bénéficiaire devra fournir à la Compagnie une attestation de refus ainsi que les justificatifs originaux.

3.6. Frais de logement adéquat

Vous êtes malade ou blessé à l'étranger sans que votre état ne nécessite une hospitalisation mais seulement un logement plus adéquat que celui dont vous disposez, (camping, caravanning, ...)

La Compagnie cherche pour vous ce logement, vous le réserve et prend en charge les frais à concurrence de 125€ t.t.c., sur prescription médicale.

3.7. Retour anticipé pour assister à des funérailles

Vous êtes à l'étranger et un membre de votre famille vient de décéder au Grand-Duché de Luxembourg (père, mère, frère, sœur).

La Compagnie organise et prend en charge votre voyage retour au Grand-Duché de Luxembourg, en chemin de fer 2ème classe ou en avion de ligne.

Si vous avez moins de 15 ans, la Compagnie prend en charge, pour vous accompagner, le retour d'un membre de votre famille qui voyage avec vous, à défaut, d'une personne titulaire d'une Carte Euro<26 en cours de validité. La Compagnie vous demandera de produire un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

3.8. Caution pénale/honoraires avocat

Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger après un accident de circulation.

La Compagnie vous avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12500€ par bénéficiaire poursuivi et, dans ce cas, prend en charge les honoraires d'un avocat à concurrence de 1250€.

La Compagnie vous accorde, pour le remboursement de la caution, un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. 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 Grand-Duché de Luxembourg consécutives à un accident ou à des poursuites survenues à l'étranger ne sont pas prises en charge.

3.9. Envoi de fonds

A l'étranger, vous êtes victime d'un vol ou d'un accident et vous avez besoin d'argent.

La Compagnie peut vous faire parvenir les fonds souhaités moyennant le dépôt au siège de la Compagnie d'un montant équivalent. La somme à transférer à l'étranger ne peut excéder 500€. Les frais de transport sont à la charge du bénéficiaire.

3.10. Assistance bagages

Vous êtes à l'étranger et vos bagages sont volés ou égarés. La Compagnie organise et prend en charge l'envoi au bénéficiaire d'une valise contenant des effets personnels. Ce bagage aura été remis à la Compagnie par une personne désignée par le bénéficiaire.

3.11. Transmission de messages urgents de l'étranger vers le Grand-Duché de Luxembourg

Vous êtes à l'étranger et vous ne parvenez pas à joindre votre correspondant au Grand-Duché de Luxembourg pour lui transmettre un message urgent à la suite d'un événement grave (maladie grave, accident, décès).

A votre demande; la Compagnie se charge de transmettre votre message par téléphone, télégramme ou télex. Le contenu du message ne peut en aucun cas engager sa responsabilité. Il est soumis à la législation luxembourgeoise, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer votre message.

IV. Exclusions

4.1. Généralités

1° Sont exclus de la garantie

- les incidents ou accidents survenus lors de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent ou assistant du concurrent à toute épreuve de compétition motorisée (course, rallye);
- les frais de recherche en montagne, en mer ou dans le désert et en général les frais de recherche de personnes ;
- le remboursement de droits de douane, de frais de taxi et de restaurant ;
- les frais d'hôtel, sauf dans les cas autorisés par la garantie ;

- les frais d'annulation de séjour ;
- les dommages résultant d'un vol ;
- les conséquences d'événements provoqués intentionnellement par le bénéficiaire ou qui résultent d'une inobservation volontaire des lois et réglementations des pays visités.

2° Circonstances exceptionnelles

- Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement des services de la Compagnie.
- La Compagnie ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services en cas de guerres civiles ou étrangères, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation, grèves, explosions, dégagements de chaleur ou irradiations provenant de la transmutation ou de la désintégration d'un noyau d'atome, de radioactivité ou dans le cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la garantie.

4.2. Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

1° Ne donnent pas lieu à un transport ou à un rapatriement :

- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son déplacement ou son séjour;
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
- les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées avant le déplacement;
- les rechutes de maladies constituées avant le déplacement et comportant un risque d'aggravation brutale;
- les affections, lésions et/ou maladies mentales consécutives à l'usage de stupéfiants et les états d'ivresse;
- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- les états de grossesse, à moins d'une complication nette et imprévisible, et dans tous les cas à l'étranger les états de grossesse après 26 semaines, les accouchements, les interruptions volontaires de grossesse.

Nota : Dans tous les cas décrits à l'article 4.2.1°. la Compagnie accepte de mettre à disposition ses moyens et son expérience pour organiser et effectuer le transport du patient, les frais à sa charge. La Compagnie est alors en droit d'obtenir de lui les garanties nécessaires à l'engagement des dépenses effectuées pour son compte.

2° Ne donnent pas lieu à un remboursement

- les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses en général
- les frais de cures, de vaccinations, de convalescence et de traitement esthétiques;
- les frais de diagnostic et de traitement ordonnés au Grand-Duché de Luxembourg ;

- les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus au Grand-Duché de Luxembourg, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou un accident survenus à l'étranger;
- les frais liés à une maladie constitués avant le déplacement ou à une maladie mentale qui ont déjà fait l'objet d'un traitement;
- les frais médicaux consécutifs à une tentative de suicide, à l'usage de stupéfiants, à l'ivresse ou à l'alcoolisme;
- les frais occasionnés par le diagnostic ou le traitement d'un état de grossesse déjà connu avant la date du départ en voyage, à moins d'une complication nette et imprévisible, les frais de grossesse et de complications liées à la grossesse après 26 semaines, les frais d'accouchement, les interruptions volontaires de grossesse;
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par les Assurances Sociales.

V. Cadre Juridique

5.1. Subrogation

Le bénéficiaire des prestations subroge la Compagnie dans ses droits et actions contre tout tiers responsable à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la garantie.

5.2. Reconnaissance de dette

Toutes les sommes payées ou le coût des services rendus à la demande du bénéficiaire dont le paiement ou la prise en charge n'incomberait pas à la Compagnie en vertu des Conditions Générales, constituent des avances consenties au bénéficiaire qui s'engage à les rembourser à la Compagnie dans le mois du paiement.

5.3. Prescription

Toutes actions dérivant de la garantie sont prescrites dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

5.4. Attribution de juridiction

Toutes contestations qui peuvent s'élever concernant l'exécution de la garantie sont portées devant les Tribunaux de Luxembourg.