

ASSURANCE ASSISTANCE

Conditions générales

BDAS_01072023

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5	3.2. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES (B/E)	16
1. CONDITIONS D'APPLICATION	5	3.3. BUDGET MOBILITÉ OU VOITURE DE REMPLACEMENT (B)	17
1.1. DÉFINITIONS	5	3.4. HÉBERGEMENT OU TRANSPORT DES ASSURÉS DANS L'ATTENTE DES RÉPARATIONS (B/E)	17
1.2. DESCRIPTION DU RISQUE	8	3.5. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE IMMOBILISÉ PLUS DE 3 JOURS OUVRABLES À L'ÉTRANGER (E)	17
1.2.1. Données à déclarer	8	3.6. RAPATRIEMENT DES ASSURÉS IMMOBILISÉS PLUS DE 3 JOURS OUVRABLES À L'ÉTRANGER (E)	17
1.2.2. Omission ou inexactitude non-intentionnelles	8	3.7. ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VÉHICULE A L'ÉTRANGER (E)	18
1.2.3. Omission ou inexactitude intentionnelles	8	3.8. GARDIENNAGE DU VÉHICULE (B/E)	18
1.2.4. Aggravation du risque	9	3.9. ASSISTANCE A LA REMORQUE (B/E)	18
1.2.5. Diminution du risque	9	3.10. ASSISTANCE OUVERTURE DU VÉHICULE (B/E)	19
1.2.6. Circonstances exceptionnelles	9	4. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VANDALISME, TENTATIVE DE VOL OU VOL DU VÉLO ASSURÉ	19
1.3. ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE	9	4.1. DÉPANNAGE ET REMORQUAGE	19
1.4. DURÉE	10	4.2. ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VÉLO	20
1.5. RÉSILIATION	11	4.3. GARDIENNAGE DU VÉLO	20
1.6. MODALITÉS DE RÉSILIATION ET DATE D'EFFET	12	4.4. RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS	20
1.7. PRIMES	12	4.5. VÉLO DE REMPLACEMENT	20
1.8. VOS ENGAGEMENTS LORS D'UNE ASSISTANCE	12	4.6. ASSISTANCE EN CAS DE CREVAISON	20
1.9. NON-RESPECT DE VOS ENGAGEMENTS	13	4.7. ASSISTANCE EN CAS DE PERTE DES CLÉS DU CADENAS OU CADENAS BLOQUÉ	21
1.10. DROIT DE CONTROLE DE L'ASSUREUR	13	5. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, DE BLESSURE OU DE DÉCÈS (SI L'OPTION PERSONNE A ÉTÉ SOUSCRITE)	21
1.11. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	13	5.1. VISITE À L'HOSPITALISÉ (B/E)	21
1.12. SOUSCRIPTION DE DIFFÉRENTES ASSURANCES AUPRES DE NOUS	13	5.2. TRANSPORT/RAPATRIEMENT DU MALADE OU DU BLESSÉ (B/E)	22
2. CADRE JURIDIQUE	14	5.3. RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS (B/E)	22
2.1. SUBROGATION	14	5.4. RETOUR DES AUTRES ASSURÉS (B/E)	22
2.2. RECONNAISSANCE DE DETTE	14	5.5. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (B/E)	23
2.3. PRESCRIPTION	14	5.6. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS	25
2.4. ATTRIBUTION DE JURIDICTION	14		
2.6. GESTION DES PLAINTES	14		
2.7. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	15		
2.8. FRAUDE	15		
2.9. COMMUNICATIONS	15		
3. ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET AUX PASSAGERS IMMOBILISÉS EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT, D'ACTE DE VANDALISME OU DE VOL DU VÉHICULE EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER (POUR AUTANT QUE L'OPTION ÉTRANGER AIT ÉTÉ SOUSCRITE)	16		
3.1. DÉPANNAGE – REMORQUAGE (B/E)	16		

5.7. ENVOI DE LUNETTES, PROTHÈSES, MÉDICAMENTS (E)	24	7. EXCLUSIONS	31
5.8. TRANSPORT/RAPATRIEMENT DES BAGAGES ET DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (B/E)	24	8. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE SINISTRES ?	33
5.9. MALADIE OU ACCIDENT D'UN ANIMAL DE COMPAGNIE (E)	24	8.1. MODALITÉS D'APPEL À L'ASSISTANCE	33
5.10. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (B/E)	24	8.2. AUTRES MODALITÉS D'APPLICATION	33
5.11. ACCIDENT SUR LES PISTES DE SKI ET HORS-PISTES DE SKI	24		
5.12. REMBOURSEMENT FORFAIT REMONTE-PENTE (E)	24		
5.13. ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE (E)	25		
5.14. REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX PAYÉS A L'ÉTRANGER	25		
5.15. TRANSPORT PRIMAIRE (B)	25		
5.16. ASSISTANCE VOYAGE	26		
5.16.1. Perte, vol ou destruction de documents de voyages et titres de transport a l'étranger	26		
5.16.2. Perte ou vol ou destruction de bagages (e)	26		
5.16.3. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en belgique du conjoint, père, mère, fils ou fille, petits-enfants, frère, soeur, grands-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-soeur de l'assuré	26		
5.16.4. retour anticipé pour les décès d'un proche	26		
5.16.5. retour anticipé des parents en cas d'hospitalisation en belgique d'un enfant de moins de 18 ans	26		
5.16.6. retour anticipé pour sinistre grave au domicile	27		
5.16.7. mise à disposition d'argent à l'étranger	27		
5.16.8. assistance interprète	27		
5.16.9. assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger	27		
6. ASSURANCE BAGAGES (SI L'OPTION BAGAGES À ÉTÉ SOUSCRITE)	28		
6.1. Définitions	28		
6.2. Etendue de la garantie	28		
6.3. Retard des bagages	29		
6.4. Calcul de l'indemnité	30		
6.6 Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus	30		

NOTE D'INTRODUCTION

Note préliminaire: Nous L'Assureur et le Réassureur ne fournirons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournirons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut Nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territorialesbusiness>.

INTRODUCTION

ASSUREUR:

L'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu, c'est-à-dire Belfius Direct Assurances nom commercial de Belfius Insurance S.A., Place Charles Rogier, 11, 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE0405.764.064, entreprise d'assurance belge agréée par la BNB sous le numéro 0037. L'Assureur confie l'Assistance à un Réassureur qui agit pour le compte de l'Assureur. Il reçoit les appels, organise l'assistance et gère les dossiers sinistres. Les coordonnées du Réassureur sont mentionnées dans les conditions particulières. ci-après dénommée 'Assureur' ou 'nous'

RÉASSUREUR: :

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000

Bruxelles, succursale belge d'EUROP ASSISTANCE SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, Rue Pillet-Will à 74009 Paris France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

ci-après dénommée 'Réassureur' ou 'nous'

1. CONDITIONS D'APPLICATION

1.1. DÉFINITIONS

Vous: le preneur d'assurance, la personne qui conclut le contrat avec l'assureur.

L'(les) assuré(s):

- a) le preneur d'assurance nommé aux conditions particulières; son partenaire légal ou de fait, leurs ascendants et leurs enfants célibataires domiciliés en Belgique dans la mesure où ils habitent chez le preneur d'assurance;
- b) toutes les autres personnes, habitant chez le preneur d'assurance, y sont également assimilés les enfants célibataires résidant ailleurs en Belgique pour des raisons d'études, ainsi que les enfants célibataires de parents divorcés quel que soit leur domicile en Belgique;
- c) les petits-enfants mineurs du preneur d'assurance et du partenaire assuré qui sont du voyage et qui n'habitent pas chez le preneur d'assurance et dont les parents ne font pas partie du voyage;
- d) les enfants du ménage assuré qui sont nés ou adoptés pendant la durée de validité de la police. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du lendemain de son arrivée en Belgique
- e) les occupants des véhicules assurés: le conducteur et les passagers autorisés par le preneur, à l'exclusion des autos-toppeurs.

L'ensemble des personnes assurées comme défini ci-avant sera dorénavant désigné dans le présent texte sous les vocables « vous », « votre » ou « assuré », « assurés ».

Véhicule assuré:

A condition que les véhicules soient:

- immatriculés en Belgique et que le numéro de plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné; et désignés en couverture optionnelle aux Conditions Particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation, l'Assureur assure:
- le véhicule terrestre à moteur auto dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes et la moto de 125 cm³ ou plus, appartenant à l'assuré;
- la voiture de leasing ou la voiture de société, dont l'assuré est le conducteur habituel et dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes;
- la remorque tractée par le véhicule assuré désigné aux Conditions Particulières et dont la M.M.A. ne dépasse pas 750 kg, la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car tracté dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes et dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres. Ces véhicules tombent sous la définition du véhicule assuré.

Les véhicules avec plaque d'immatriculation commerciale, nationale, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, véhicules agricoles et les véhicules destinés à être donnés en location sont exclus.

Sont exclus les remorques destinés au transport d'animaux ou de véhicules.

Par extension, sera considéré comme véhicule assuré, le véhicule de remplacement, c'est-à-dire le véhicule appartenant à un tiers domicilié en Belgique, si ce véhicule remplace pour une durée d'un mois maximum le véhicule désigné aux Conditions Particulières qui est temporairement inutilisable. Ce remplacement doit être immédiatement porté à la connaissance de l'Assureur et en tous cas avant un sinistre l'impliquant.

Vélo assuré:

Est assuré:

- Tout vélo à 2 ou 3 roues, propulsé à l'aide de

pédales ou de manivelles par maximum 2 occupants et non pourvu d'un moteur

- vélos pédélec: vélo à assistance électrique au pédalage
- vélos électriques
- deux-roues motorisés jusqu'à 50 cc.
- Sont assimilés à un vélo: trottinette, one-wheel, segway

Afin d'améliorer la lecture, le vélo assuré sera désigné dans le texte par le vocable de «vélo».

Bagages et matériel de camping:

Les effets personnels emportés par l'assuré en voyage ou transportés à bord du véhicule assuré, y compris les chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal, pour votre usage personnel. Ne sont pas assimilés à des bagages: planeur, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail, véhicule.

Accident corporel:

Un événement soudain et fortuit, non intentionnel dans le chef de l'assuré victime, qui produit une lésion objectivement constatable ou la mort diagnostiquée par un médecin.

Accident immobilisant d'un véhicule:

Toute collision/choc contre un corps fixe ou mobile, renversement, sortie de route, incendie du véhicule assuré, que le véhicule soit ou non en circulation, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

Catastrophe naturelle:

- a) soit une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers suite à des précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol suite à des précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- b) soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui
 - détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré,
 - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c) soit un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation;
- d) soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

§ 2. Peuvent être utilisées pour la constatation des catastrophes naturelles visées au paragraphe 1er, a) à d), les mesures effectuées par des établissements publics compétents ou, à défaut, privés, qui disposent des compétences scientifiques requises.

§ 3. Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, étendre la liste des catastrophes naturelles visées au paragraphe 1^{er}.

Domicile:

Le lieu où l'assuré réside habituellement en Belgique avec sa famille.

Événement assuré:

Ce sont les événements donnant droit à nos prestations lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par le contrat. Ces événements sont décrits dans les conditions générales .

Garage:

Par garage on entend, une société de commerce reconnue, en possession des permis légaux pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations des véhicules.

Garantie:

L'ensemble des prestations d'assistance auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans le présent contrat (garantie de remboursement, prise en charge,...) s'entend toutes taxes comprises.

Lieu de résidence:

Le lieu où vous résidez temporairement, autre que votre domicile.

Maladie:

Une altération organique ou fonctionnelle imprévisible de la santé, générant des symptômes objectifs et nécessitant des soins médicaux, constatée par un médecin.

Panne:

Toute défaillance mécanique ou électrique du véhicule assuré. Sont assimilées à une panne: la crevaison d'un pneumatique et les pannes dues à la défaillance d'une fourniture de produits d'entretien (antigel, huile, eau), la panne d'essence et la perte des clés.

Panne du vélo:

Tout bris ou défaut du vélo assuré résultant

d'une pièce cassée ou défectueuse ou d'une défaillance électrique qui rend le vélo inutilisable. Une crevaison est également assurée.

Réparateur agréé:

Par réparateur on entend une société de commerce reconnue, en possession des permis légaux pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations des vélos.

Terrorisme:

Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

Vandalisme:

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le véhicule assuré ou vélo assuré. N'entrent pas dans la définition de "vandalisme", les dégâts mineurs de carrosserie, le vol d'accessoires, poste de radio ou objets personnels, et autres dégâts qui n'empêchent pas le véhicule de circuler.

Vol:

La disparition du véhicule assuré ou du vélo assuré à la suite d'un vol non commis par ou avec la complicité de l'assuré ou de l'un des membres de sa famille. Pour bénéficier

des prestations liées au vol du véhicule assuré, l'assuré doit faire une déclaration de vol auprès de la Police. Une copie et le numéro du procès-verbal devront nous être communiqués.

1.2. DESCRIPTION DU RISQUE

1.2.1 DONNÉES À DÉCLARER

Lors de la conclusion du contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer précisément toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant des éléments d'appréciation du risque.

En cours de contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer, dans les plus brefs délais, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme étant de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque assuré.

1.2.2 OMISSION OU INEXACTITUDE NON-INTENTIONNELLES

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance d'une omission ou d'une inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet au jour où nous avons eu connaissance de la déclaration incomplète ou inexacte. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, si nous

apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque.

En cas de sinistre, nous fournirons la prestation convenue si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut vous être reprochée. Si, au contraire, cette omission ou inexactitude peut vous être reprochée, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez correctement déclaré le risque. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées.

1.2.3 OMISSION OU INEXACTITUDE INTENTIONNELLES

Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration est intentionnelle et nous induit en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles nous sont dues.

1.2.4 AGGRAVATION DU RISQUE

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé.

Si vous nous avez déclaré l'aggravation du risque, nous fournirons la prestation

convenue, même si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet.

Si un sinistre survient alors que vous n'avez pas rempli votre obligation de déclaration, nous exécuterons la prestation convenue si le défaut de déclaration ne peut vous être reproché. Dans le cas contraire, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si l'aggravation avait été prise en considération. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées. Enfin, si vous avez eu l'aggravation du risque dans une intention frauduleuse, nous pouvons refuser notre garantie. Dans ce cas, les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

1.2.5 DIMINUTION DU RISQUE

Lorsque le risque assuré a diminué de façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la conclusion du contrat, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous diminuerons la prime à due concurrence à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne parvenons pas à un accord sur le montant de la nouvelle prime dans un délai d'un mois à compter de votre demande de diminution, vous pouvez résilier le contrat.

1.2.6 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

1.3. ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

1. Les prestations marquées du sigle B ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus en Belgique, à partir du domicile de l'assuré.
2. Les prestations marquées du sigle B/E s'appliquent aux événements assurés survenus:
 - soit en Belgique, à partir du domicile de l'assuré;
 - soit à l'étranger, dans un pays couvert par le contrat (voir art. 1.3.4.).
3. Les prestations marquées du sigle E ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus à l'étranger, dans un pays couvert par le contrat (voir art. 1.3.4.).

4. Par «étranger», on entend

Pour la garantie Assistance aux véhicules et aux passagers immobilisés ainsi que la garantie Assistance vélo:

Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Cité du Vatican, Chypre (avec limitation aux parties géographiques qui tombent sous le contrôle du gouvernement de la république de Chypre), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, FYROM, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Grand-Duché de Luxembourg, Malte, Maroc, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République slovaque, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Saint-Marin, Serbie et Monténégro (avec limitation aux parties géographiques qui tombent sous le contrôle du gouvernement de la république fédérale de Serbie et Monténégro), Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie et Turquie.

Pour la garantie Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès, de l'Assistance voyage et de l'Assistance Bagages: tous les pays du monde.

Sont exclus, même s'ils figurent parmi les pays couverts:

les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels Nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.

- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps.
- Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien: <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales-business>
- sont exclus dans toutes les garanties: la Syrie, la Crimée, le Venezuela, la Biélorussie, l'Iran, la Corée du Nord, la Fédération de Russie, Myanmar, Afghanistan, et les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique).

Limitations territoriales:

- Pour les ressortissants des États-Unis

voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

5. Lorsque l'assuré effectue un voyage à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 (trois) premiers mois de son séjour.

1.4. DURÉE

1° Durée et fin du contrat

Le contrat d'assurance est formé dès la signature de l'offre dans une de nos agences ou dès réception par nous de l'offre signée en ligne ou par voie postale. L'offre et les conditions particulières forment avec les conditions générales votre contrat d'assurance, avec tous les droits et obligations qui en découlent.

Le contrat d'assurance est souscrit pour une durée de 1 an. A son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes successives de 1 an, sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant l'échéance annuelle, soit par lettre recommandée déposée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

2° Prise d'effet de la garantie

La garantie prend cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance aux Conditions Particulières du contrat, pour autant que la première prime soit payée par le preneur d'assurance. À défaut de mention de la date de prise d'effet par le preneur, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

3° Voyage de plus de 3 mois à l'étranger

Lorsque les assurés effectuent un voyage à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs sous le couvert d'un contrat, les événements assurés donnant lieu aux prestations sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois de leur séjour. La preuve d'un retour dans votre pays de domicile a valeur d'interruption de voyage.

4° Faculté de rétractation

En cas de contrat d'assurance conclus à distance, tant vous que nous pouvez résilier le contrat sans pénalité et sans motivation par lettre recommandée ou par e-mail (serviceclients@belfiusdirect.be) dans un délai de 14 jours calendrier. Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat. Votre résiliation prend effet immédiat au moment de la notification. Le cachet de la poste faisant foi en cas de notification par courrier. Notre résiliation prend effet huit jours après sa notification. Si le contrat est résilié par vous ou par nous, et que l'exécution du contrat avait déjà commencé, à la demande de votre part, avant la résiliation, vous êtes tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de la portion de prime pour la garantie déjà fournie. À l'exception du paiement pour les services déjà fournis, nous remboursons toutes les sommes que nous avons perçues de vous conformément au présent contrat. Nous disposons à cette fin d'un délai de 30 jours calendrier qui commence à courir:

- › si vous procédez à la résiliation, à compter du jour où nous recevons la notification de la résiliation.
- › si nous procédons à la résiliation, à compter du jour où nous envoyons la notification de la résiliation. Toute communication ou notification concernant la gestion du contrat doit être adressée au siège social de Belfius Direct Assurance, Place Charles Rogier 11 - 1210 Bruxelles.

1.5. RÉSILIATION

Le contrat peut être résilié:

- 1° Par chacune des parties dans les cas énoncés en 1.4.1° et 4°.
- 2° Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement, au plus tard 1 mois après notre paiement ou notre refus d'intervention. Cette résiliation entre en vigueur au plus tôt 3 mois après le jour de sa notification.
- 3° Par les ayants droit du preneur d'assurance en cas de décès de celui-ci, au plus tard dans les trois mois et quarante jours du jour où ils auront eu connaissance du décès.
- 4° Par le preneur d'assurance:
 - si nous modifions le tarif dans les circonstances énoncées en 1.6.3;
 - si nous résilions une partie de la garantie;
 - si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.
- 5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées en 1.7.2°, et en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque (1.2.2) ou en cas d'aggravation de celui-ci (1.2.4).

1.6. MODALITÉS DE RÉSILIATION ET DATE D'EFFET

- 1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.
- 2° Sauf dans les cas visés aux points 1.4, 1.5.2°, 1.6.3° ci-dessous et 1.7.2°, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai

d'un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

- 3° Lorsque nous modifions à titre exceptionnel le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante et notifions cette adaptation de façon motivée au preneur d'assurance au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance de telle sorte que l'adaptation prenne effet à l'échéance suivante. Toutefois, nous nous réservons également le droit de notifier ultérieurement la modification tarifaire mais, dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification, ce droit de résiliation y étant formellement mentionné.

1.7. PRIMES

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à notre demande. Conformément à l'article 1.4.2°, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

2° Non-paiement de la prime à l'échéance

- › A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste.
- › La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- › Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- › Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur

d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l'alinéa 1 ci-dessus.

- › Nous nous réservons le droit de vous réclamer le remboursement des frais administratifs ou judiciaires, conformément à la législation, que nous aurons effectivement encourus dans le cadre du recouvrement des primes impayées.

3° Crédit de prime

En cas de résiliation du contrat ou en cas de diminution des prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date d'effet de la résiliation ou la partie de prime correspondant à la diminution des prestations sont remboursées au preneur d'assurance dans un délai de 30 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation ou de la diminution des prestations.

1.8. VOS ENGAGEMENTS LORS D'UNE ASSISTANCE

Vous vous engagez:

- à nous appeler ou à prévenir dans les plus brefs délais (max 48h), sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis;
- à vous conformer aux solutions que nous préconisons;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des évé-

ments assurés;

- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat;
- à nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis;
- à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement;
- Toute assistance, tout débours ou toute prestation ne donne droit à une indemnisation que si la centrale d'assistance a été prévenue de la procédure d'assistance et a marqué son accord. Lorsque la prestation n'a pas été organisée par notre centrale d'assistance ou a été fournie sans son autorisation, nous refuserons notre garantie. Toutefois, si vous avez été dans l'impossibilité de joindre la centrale d'assistance car vous avez été pris en charge par une ambulance ou si le véhicule a été remorqué sur ordre de la police, nous interviendrons sur base des pièces justificatives.

1.9. NON-RESPECT DE VOS ENGAGEMENTS

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.8, nous pouvons:

- réduire la prestation contractuelle ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice;
- décliner la prestation contractuelle ou vous réclamer la totalité de nos débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

1.10. DROIT DE CONTROLE DE L'ASSUREUR

Vous nous reconnaissez le droit de vérifier le contenu de l'ensemble de vos déclarations et/ou de tout document que vous nous soumettez.

Nous nous réservons le droit de désigner un médecin de contrôle et d'exiger la liste des médicaments prescrits en cas d'aléa médical.

1.11. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

1.12. SOUSCRIPTION DE DIFFERENTES ASSURANCES AUPRES DE NOUS

Lorsque le preneur d'assurance souscrit différentes polices couvrant les mêmes risques auprès de nous, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application. La garantie ne pourra jamais être supérieure au montant assuré de cette police quel que soit le nombre de contrat que le preneur d'assurance a souscrit.

2. CADRE JURIDIQUE

2.1. SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre le responsable du dommage à concurrence de nos débours qui sont directement liés à une prestation que nous avons fournie. Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons vous réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut vous nuire si vous n'avez été que partiellement indemnisé. Dans ce cas, vous pouvez exercer vos droits, pour ce qui reste dû, de préférence à l'assureur.

2.2. RECONNAISSANCE DE DETTE

Vous vous engagez à Nous rembourser dans un délai de 1 mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que Nous vous avons consenties à titre d'avance.

2.3. PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

2.4. ATTRIBUTION DE

JURIDICTION

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

2.5. LOI DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 Avril 2014 sur les assurances (M.B. 30 Avril 2014).

2.6. GESTION DES PLAINTES

Chaque jour, nous nous donnons à 100% pour vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e), surtout faites-le nous savoir.

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél.: 02/541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h.

Vous pouvez aussi contacter notre service clientèle au 02 244 23 23. Les collaborateurs de Belfius Direct Assurances prendront le temps de vous écouter et de trouver une solution.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par notre service clientèle? Vous pouvez alors contacter notre département de gestion des plaintes à l'adresse e-mail plaintes@belfiusdirect.be ou par courrier à Belfius Direct Assurances, Département Gestion des Plaintes, Place Charles Rogier 11, à 1210 Bruxelles.

À défaut de solution, vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeus 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à info@ombudsman-insurance.be.

Plus d'infos: ombudsman-insurance.be.

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.

2.7. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Belfius Direct Assurances traite vos données à caractère personnel à différentes finalités, dont la conclusion et l'exécution de contrats d'assurance, le respect des obligations légales, l'évaluation de la relation clientèle, le marketing direct et la lutte contre la fraude. Ces données ne sont pas conservées plus longtemps qu'il ne faut pour le traitement pour lequel elles ont été collectées.

Vos données à caractère personnel relatives aux finalités précitées peuvent également être communiquées aux sociétés liées à Belfius Direct Assurances et à des prestataires de service spécialisés, comme des experts, des réparateurs, des entreprises de réassurance et Datassur GIE – Square de Meeûs, 29 1000 Bruxelles.

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel dont nous disposons et, le cas échéant, de les faire rectifier ou supprimer. Vous pouvez aussi demander de transférer certaines de ces données à un tiers ou directement à vous-même. En outre, vous pouvez demander de limiter le traitement.

Pour le traitement des données à caractère personnel pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans porter préjudice à la légitimité du traitement sur la base du consentement donné avant son retrait.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de certaines données à caractère personnel et de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing

direct.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte sur la vie privée de Belfius Direct Assurances. Vous pouvez consulter cette charte sur www.belfiusdirect.be/fr/privacy.

2.8. FRAUDE

Toute fraude de votre part dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que vous êtes déchu de vos droits vis-à-vis de nous. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. Nous nous réservons le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

2.9. COMMUNICATIONS

Les communications et notifications qui nous sont destinées, doivent être faites à notre adresse postale ou, le cas échéant, à notre adresse électronique ou à toute autre personne désignée à cette fin dans le contrat.

Les communications et notifications qui vous sont destinées, doivent être faites à la dernière adresse connue de nous. Moyennant votre consentement, ces communications et notifications peuvent également se faire par courrier électronique à la dernière adresse électronique fournie par vous.

3. ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET AUX PASSAGERS IMMOBILISÉS EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT, D'ACTE DE VANDALISME OU DE VOL DU VÉHICULE EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER (POUR AUTANT QUE L'OPTION ÉTRANGER AIT ÉTÉ SOUSCRITE)

3.1. DÉPANNAGE – REMORQUAGE (B/E)

Nous organisons et prenons en charge:

1. l'envoi sur place d'un dépanneur;
2. le remorquage du véhicule assuré si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité.

Ce remorquage s'effectuera:

- jusqu'au garage proche du domicile désigné par l'assuré si l'immobilisation survient en Belgique;
 - jusqu'au garage le plus proche et qualifié si l'immobilisation survient à l'étranger;
3. l'acheminement des assurés jusqu'au garage où le véhicule est amené ou, si l'immobilisation s'est produite en Belgique, jusqu'au domicile en Belgique du conducteur.

Nous ne prenons pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel

à nos services. Toutefois, nous prenons en charge le remorquage qui n'a pas été organisé par nos services, si l'assuré a été dans l'impossibilité d'appeler suite à un transport par ambulance, si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre ou si l'assuré n'a pas le choix du dépanneur, comme sur les autoroutes en Belgique et en France par exemple. Nous prenons également les frais de signalisation à notre charge.

3.2. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES (B/E)

Les pièces détachées introuvables sur place et nécessaires au bon fonctionnement du véhicule assuré sont recherchées et envoyées par nous à l'assuré. Nous avançons le prix de ces pièces qui doit être remboursé par l'assuré sur base du prix public (toutes taxes comprises) en vigueur dans le pays où elles ont été achetées.

La non-disponibilité des pièces en Belgique et l'abandon de fabrication par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

3.3. BUDGET MOBILITÉ OU VOITURE DE REMPLACEMENT (B)

L'assuré peut bénéficier d'un budget mobilité de maximum 200 EUR ou d'une voiture de remplacement de la même catégorie que son propre véhicule (max. cat. B), pour la durée comprise entre l'immobilisation, et la fin des réparations de la voiture assurée, à concurrence de 5 jours consécutifs maximum et aux conditions ci-après:

- l'assuré doit nous appeler au moment de l'immobilisation, pour que nous procédions au dépannage-remorquage du véhicule assuré;
- l'immobilisation du véhicule assuré doit

- être au minimum de 24 heures à compter de l'arrivée sur place du dépanneur;
- la prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales et selon les conditions du loueur;
- les dispositions du point 8.2.6 sont également d'application.

3.4. HÉBERGEMENT OU TRANSPORT DES ASSURÉS DANS L'ATTENTE DES RÉPARATIONS (B/E)

Lorsque l'assuré attend sur place la fin des réparations du véhicule assuré et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous participons dans les frais de nuit d'hôtel à concurrence de 125,00 EUR.

Pour bénéficier de cette prestation, l'assuré doit fournir la facture originale des dépenses garanties et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des frais reste acquise même s'il s'avère par après que le véhicule n'a pas pu être réparé sur place. Cette prestation ne s'applique pas si l'assuré bénéficie de suite d'un véhicule de remplacement en vertu du point 3.3.

3.5. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE IMMOBILISÉ PLUS DE 3 JOURS OU- VRABLES À L'ÉTRANGER (E)

Si le véhicule assuré n'est pas réparable sur place dans un délai de 3 jours ouvrables à dater de l'immobilisation, l'assuré choisit l'une des prestations ci-après:

- soit nous procédons à nos frais au rapatriement du véhicule jusqu'au garage que l'assuré aura désigné à proximité de son domicile en Belgique selon les modalités du point 8.2.3;

- soit l'assuré préfère le faire réparer sur place sans attendre la fin des réparations: nous mettons à disposition un titre de transport pour que l'assuré puisse le récupérer lui-même après réparation et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel à concurrence de 125,00 EUR;
- soit l'assuré décide d'abandonner sur place l'épave de son véhicule: nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

3.6. RAPATRIEMENT DES ASSURÉS IMMOBILISÉS PLUS DE 3 JOURS OUVRABLES À L'ÉTRANGER (E)

Si le véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations énoncées au point 3.5., nous procédons au rapatriement de l'assuré selon les options ci-après:

- soit l'assuré souhaite rentrer de suite en Belgique: nous organisons et prenons en charge son retour au domicile;
- soit l'assuré souhaite continuer son voyage et revenir ensuite à son domicile:
 - pour la continuation du voyage, nous intervenons dans les frais de transport de l'ensemble des passagers assurés à concurrence de 325,00 EUR;
 - pour son retour au domicile, nous organisons et prenons en charge à partir du lieu où l'assuré se trouve dans le pays où son véhicule a été immobilisé ou volé;
- soit l'assuré préfère le faire réparer sur place, à l'étranger: nous mettons à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement (max Cat B) pendant maximum 5 jours, en fonction des disponibilités locales. Les coûts du véhicule de remplacement, les frais d'hôtel, les frais de transports locaux et autres frais sont

limités à maximum 800 EUR . Les dispositions du point 8.2.6 sont d'application.

3.7. ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VÉHICULE A L'ÉTRANGER (E)

1. En cas de vol du véhicule assuré à l'étranger, nous mettons à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement (max cat B) pendant maximum 5 jours à dater du dépôt de plainte auprès de la police. Le point 6.2.6 est d'application.

Si le véhicule de remplacement est mis à disposition à l'étranger, l'assuré doit se conformer à nos instructions afin de limiter les coûts de drop off. Si l'assuré ne se conforme pas à nos instructions, nous facturons les coûts de drop off à l'assuré.

L'assuré doit restituer le véhicule de remplacement dès que son véhicule a été retrouvé et qu'il peut en prendre possession en état de marche. Si l'assuré ne restitue pas le véhicule de remplacement alors qu'il a pu prendre possession de son véhicule, nous facturerons à l'assuré les jours de prolongation de véhicule de remplacement.

2. Pour le véhicule retrouvé après le vol:

Lorsque le véhicule de l'assuré est retrouvé en état de marche et si l'assuré n'est plus sur place pour le récupérer, nous mettons à disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prenons en charge si nécessaire une nuit d'hôtel à concurrence de 125,00 EUR, ou envoyons un chauffeur de remplacement, dans les conditions définies sous le point «Chauffeur de remplacement » repris au point 3.5.

Si le véhicule est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas aux art. 3.1., 3.2., 3.4., 3.5., 3.6. et 3.8.: dépannage-remorquage, envoi de pièces, hébergement ou transport des assurés dans l'attente des réparations, rapatriement, gardiennage.

3.8. GARDIENNAGE DU VÉHICULE (B/E)

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande du transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur.

3.9. ASSISTANCE A LA REMORQUE (B/E)

Pour la remorque (caravane, remorque) assurée et tractée lors d'un déplacement par le véhicule assuré, nous appliquons les règles suivantes selon les circonstances:

- Nous remorquons, transportons ou rapatrions la remorque dans tous les cas où elle remorque, transporte ou rapatrie le véhicule tracteur.
- Nous faisons de même en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque l'assuré décide
- l'abandonner sur place, à l'étranger, l'épave du véhicule.
- En cas de panne, d'accident ou de vol de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur (dépannage - remorquage - envoi de pièces détachées -transport/rapatriement – gardiennage), à l'exclusion de celles reprises au point 3.3.
- Si la remorque est retrouvée en état de marche après un vol et si l'assuré n'est plus sur place pour la récupérer, nous lui remboursons:
 - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher;
 - si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel à concurrence de 125,00 EUR. Nous faisons de même lorsque l'assuré l'a fait réparer sur place sans attendre la fin des réparations.

3.10. ASSISTANCE OUVERTURE DU VÉHICULE (B/E)

En cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, nous aidons à l'ouverture des portes du véhicule après présentation d'une pièce d'identité de l'assuré. Nous nous réservons le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes.

Nous ne serons pas tenu de respecter cet engagement si l'ouverture des portes devait occasionner un dommage au véhicule.

En cas de perte des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, nous organisons et prenons en charge à concurrence de 100,00 EUR les frais du trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'au domicile de l'assuré. Si la sécurité du véhicule ne peut pas être garantie dans l'intervalle, nous remorquons le véhicule jusqu'au garage le plus proche et prenons en charge les frais de gardiennage pendant 24 heures maximum.

Dans les deux cas précités, nous n'interviendrons pas si le véhicule assuré est équipé d'un système antivol rendant son déplacement impossible.

En cas de perte des clés du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, nous informons l'assuré des démarches à accomplir auprès des constructeurs pour obtenir un double des clés.

4. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VANDALISME, TENTATIVE DE VOL OU VOL DU VÉLO ASSURÉ

Les garanties de ce chapitre s'appliquent lorsque le vélo se trouve immobilisé sur une voie carrossable.

4.1. DÉPANNAGE ET REMORQUAGE

Nous organisons et prenons en charge:

- l'envoi sur place d'un dépanneur. Le remorquage du vélo vers le réparateur proche du domicile ou le lieu de résidence désigné par l'assuré si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité dans l'heure.
- l'acheminement de l'assuré et de ses bagages:
 - soit jusque chez le réparateur;
 - soit jusqu'à son domicile ou lieu de résidence;
 - soit jusqu'à l'endroit en Belgique, où l'assuré doit se rendre et ensuite son retour au domicile ou son lieu de résidence. Pour cette prestation, notre intervention dans les frais, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200,00 EUR.

Pour l'application de ces prestations, le prestataire est seul responsable des travaux effectués.

Nous ne prenons pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services.

4.2. ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VÉLO

Cette prestation s'applique si le vol du vélo survient au cours de votre déplacement et pour autant que vous ayez pris toutes les

précautions nécessaires afin de limiter au maximum le risque du vol.

Vous devez pouvoir nous présenter votre déclaration de vol faite auprès des autorités locales concernées.

Nous organisons et prenons en charge votre transport ainsi que le transport de vos bagages

- Soit jusqu'à votre domicile en Belgique;
- soit jusqu'à votre lieu de résidence;
- soit jusqu'à l'endroit en Belgique, où vous devez vous rendre et ensuite votre retour au domicile ou votre lieu de résidence. Pour cette prestation, notre intervention dans les frais, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200 EUR.

Lorsque le vélo est retrouvé, l'assureur organise et prend en charge un titre de transport afin que vous puissiez récupérer votre vélo.

4.3 GARDIENNAGE DU VÉLO

Lorsque nous transportons le vélo assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur.

4.4 RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

Si vous bénéficiez d'une des prestations reprises aux articles 7.1 et 7.2 et que vous êtes accompagnés d'enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, nous organisons et prenons en charge leur retour à votre domicile.

4.5 VÉLO DE REMPLACEMENT

En Belgique vous pouvez bénéficier d'un vélo de remplacement du même type que votre vélo, pour la durée comprise entre l'immobilisation, et la fin des réparations du vélo assuré chez un réparateur agréé, à concurrence de 5 jours consécutifs maximum ou d'un budget de mobilité de maximum 200 EUR.

Hors Belgique, en Europe géographique, Nous vous remboursons les frais que vous avez engagé pour louer un vélo de remplacement de même type que votre vélo, à concurrence de 5 jours consécutifs pour un maximum de 200 EUR.

Conditions:

- Vous devez nous appeler au moment de l'immobilisation, pour que nous procédions au dépannage-transport du vélo.
- L'immobilisation du vélo doit être au minimum de 24 heures à compter de l'arrivée sur place du dépanneur.

La prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales et selon les conditions du loueur.

Lors de la mise à disposition d'un vélo de remplacement, l'assuré doit se conformer aux contraintes du loueur tel que prévus à l'article 8.2.7.

4.6. ASSISTANCE EN CAS DE CREVAISON

Lorsqu'un pneu crevé ne peut être réparé sur place, nous organisons et prenons en charge votre transport, celui de votre vélo et de vos bagages comme définit à l'article 6.2.

4.7. ASSISTANCE EN CAS DE PERTE DES CLÉS DU CADENAS OU CADENAS BLOQUÉ

Lorsque le cadenas ne peut être réparé ou ouvert sur place, nous organisons et prenons en charge votre transport celui de votre vélo et de vos bagages comme définit à l'article 6.2.

4.8. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE SUITE À UN ACCIDENT À VÉLO.

Si vous êtes victime d'un choc psychologique grave suite à un accident à vélo, nous organisons et prenons en charge après accord de notre médecin: les premières séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (5 séances maximum): un psychologue vous contactera dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous

5. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, DE BLESSURE OU DE DÉCÈS (SI L'OPTION PERSONNE A ÉTÉ SOUSCRITE)

Les prestations garanties ne peuvent se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.

Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, nous ne pouvons pas transporter l'assuré. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à tenir.

Si l'assuré le désire, nous pouvons lui expliquer ou traduire ce que le médecin local a dit et, à sa demande expresse, en informer un membre de la famille.

5.1. VISITE À L'HOSPITALISÉ (B/E)

Lorsque l'assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné et si les médecins ne préconisent pas son transport ou rapatriement avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un membre de sa famille ou d'un proche habitant en Belgique pour qu'il se rende auprès de lui.

Nous remboursons les frais d'hôtel du visiteur à raison de 125,00 EUR la chambre

et par nuit et ce pour maximum 10 jours ainsi que ses frais de déplacements sur place pour se rendre de l'hôtel à l'hôpital à concurrence de maximum 325 EUR, moyennant présentation des justificatifs originaux.

5.2. TRANSPORT/ RAPATRIEMENT DU MALADE OU DU BLESSÉ (B/E)

Si le médecin soignant sur place préconise le transport/rapatriement vers le domicile ou le transfert d'un établissement hospitalier vers un autre, les règles suivantes sont d'application:

- tout transport/rapatriement pour raisons médicales et garanti doit être précédé de l'accord de notre service médical. A lui seul, le certificat établi par le médecin soignant l'assuré sur place ne suffit pas;
- dès que les médecins ont décidé de transporter ou de rapatrier l'assuré, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel. Ces décisions sont prises dans le seul intérêt médical de l'assuré, et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur;
- nous organisons et prenons en charge le transport de l'assuré au départ de l'établissement où il se trouve.

5.3. RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS (B/E)

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés de moins de 18 ans accompagnant l'assuré, lorsqu'il est dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucun autre assuré ne peut pourvoir à leur surveillance et entretien.

Nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile en les faisant accompagner à nos frais par une hôtesse ou par une personne choisie par l'assuré et habitant en Belgique.

La compagnie prend également en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur à concurrence de 125,00 EUR pour maximum 1 chambre et 1 nuit moyennant justificatifs originaux.

5.4. RETOUR DES AUTRES ASSURÉS (B/E)

Si le transport ou rapatriement pour raisons médicales empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus:

- soit nous organisons et prenons en charge leur retour, du lieu d'immobilisation au domicile;
- soit nous prenons en charge la continuation de leur voyage, à concurrence des frais qu'elle aurait consentis pour leur retour au domicile.

Cette garantie s'applique pour autant que les assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou rentrer en Belgique par leurs propres moyens ou par chauffeur de remplacement (art. 5.5).

5.5. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (B/E)

Nous envoyons un chauffeur en remplacement lorsqu'au cours d'un déplacement le conducteur assuré décède ou ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessures et si aucun autre assuré ne peut le remplacer comme conducteur.

Nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission

est de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (frais d'hôtel et de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule, etc.) restent à charge de l'assuré.

Pour l'application de cette garantie, le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

5.6. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

Décès en Belgique

Si un assuré décède en Belgique au cours d'un déplacement, nous organisons et prenons en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, à l'exclusion de tout autre frais funéraire.

Si ce décès empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

Décès à l'étranger

Si un assuré décède à l'étranger, nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille et prenons en charge:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport, à concurrence de 1.500,00 EUR;
- les frais de transport du cercueil, à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération.

Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place à l'étranger, nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence des débours qui auraient été consentis en vertu du paragraphe précédent:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport, à concurrence de 1.500,00 EUR;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle, à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération;
- les frais de rapatriement de l'urne;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place.

Si ce décès empêche les autres assurés de revenir en Belgique par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

5.7. ENVOI DE LUNETTES, PROTHÈSES, MÉDICAMENTS (E)

Lorsque vous êtes en déplacement et si vous ne trouvez pas sur place le semblable ou l'équivalent de vos lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, nous les commandons en Belgique sur base de vos indications et nous vous les acheminons par le moyen de notre choix. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins, à la législation locale, et pour autant que l'équivalent en EUR du montant de l'objet nous soit remis au préalable en Belgique par le moyen de votre choix.

5.8. TRANSPORT/ RAPATRIEMENT DES BAGAGES ET DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (B/E)

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile:

- Nous organisons également et prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats). Toutefois, les frais de mise en quarantaine et/ou de médecine vétérinaire imposés par la réglementation en matière de transports internationaux d'animaux restent à votre charge;
- Nous prenons en charge les frais de transport des bagages que vous expédiez vous-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si vous abandonnez des bagages à l'intérieur du véhicule assuré que Nous devons rapatrier, leur transport se fera à vos risques.

5.9. MALADIE OU ACCIDENT D'UN ANIMAL DE COMPAGNIE (E)

En cas de maladie ou d'accident d'un animal de compagnie (chien ou chat) accompagnant un assuré à l'étranger, nous prenons en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 75,00 EUR maximum.

5.10. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (B/E)

Nous transmettons à nos frais les messages urgents de l'assuré, nationaux ou internationaux, à la suite d'un événement grave (maladie, blessures, accident). Le

contenu du message ne peut engager la responsabilité de la compagnie et doit respecter la législation belge et internationale.

5.11. ACCIDENT SUR LES PISTES DE SKI ET HORS- PISTES DE SKI

- les frais exposés pour que l'assuré se rende du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche.

L'accident doit impérativement nous être signalé au plus tard dans les 72 heures après sa survenance;

- les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours pour sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré, à concurrence de 10 000,00 EUR par sinistre et par assuré.

En ce cas, nous demandons, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

- les accidents hors-pistes de ski ne sont toutefois couverts que pour autant que les assurés soient accompagnés d'un moniteur d'une organisation agréée pour pratiquer le hors-piste.

5.12. REMBOURSEMENT FORFAIT REMONTE- PENTE (E)

Si l'état de l'assuré malade ou blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 h et/ou un rapatriement organisé par nos soins, le forfait remonte-pente de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé. Le remboursement du forfait remonte-pente est limité à 250,00 EUR maximum.

5.13. ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE (E)

Suite à un incident médical couvert et si notre équipe médicale l'estime nécessaire nous mandatons un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

5.14. REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX PAYÉS A L'ÉTRANGER

- Nous prenons en charge les frais des soins administrés à l'étranger à la suite d'une maladie survenue dans ce pays, sans lien connu avec des antécédents médicaux ou d'un accident à caractère imprévisible, à concurrence de 1.000.000 EUR au maximum par assuré pour la durée du voyage à l'étranger, après déduction d'une franchise de 50 EUR par sinistre et par assuré et après déduction des indemnités auxquelles l'assuré a droit auprès de la Sécurité Sociale (assurance de la mutuelle) ou de toute autre assurance maladie.
- Nous remboursons le solde des frais médicaux sur présentation du décompte original de la mutuelle et d'une photocopie des factures et des notes de frais.
- L'assuré doit entreprendre lui-même les démarches nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement.
- En cas d'hospitalisation, nous pouvons, si nécessaire, avancer ces frais à l'hôpital. Dans ce cas, nous communiquerons à l'assuré les factures qu'il a payées. L'assuré doit les remettre à sa mutuelle et nous rembourser la partie des indemnités que la mutuelle lui versera et ce, dans un délai de 2 mois suivant la réception des factures.
- Si les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle en Belgique ou à une autre assurance-maladie équivalente ou s'ils ne se sont pas conformés aux règlements de la mutuelle ou de l'assurance-maladie (plus

exactement s'ils n'ont pas payé leur cotisation), notre intervention pour tous les frais médicaux reste limitée à un montant maximum de 1.250,00 EUR.

Nous prenons en charge:

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents, à concurrence de 250,00 EUR par assuré;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 125,00 EUR par nuit pendant 10 jours maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux. Cette garantie s'applique si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue.

En cas d'hospitalisation, l'assuré doit nous en aviser le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse quand le rapatriement peut avoir lieu et si l'assuré refuse ou s'il fait reporter une proposition de le rapatrier.

Pour les frais médicaux ambulatoires (soins et médicaments hors hospitalisation), l'assuré doit produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins .

5.15. TRANSPORT PRIMAIRE (B)

En cas d'accident ou de maladie subite survenant au cours d'un déplacement en Belgique, nous prenons en charge vos frais de transport primaire (ambulance) à concurrence de 125,00 EUR après intervention de votre mutuelle ou de l'assurance maladie.

5.16. ASSISTANCE VOYAGE

5.16.1. PERTE, VOL OU DESTRUCTION DE DOCUMENTS DE VOYAGES ET TITRES DE TRANSPORT A L'ÉTRANGER

- En cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire...), l'assuré doit s'adresser en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche. Nous pouvons lui en donner les coordonnées. Nous mettons tout en œuvre pour faciliter les démarches et formalités nécessaires au retour de l'assuré.
- En cas de perte ou vol de chèques, cartes de banque ou de crédit, nous intervenons auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.
- En cas de perte ou vol de billets de transport, nous mettons à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la continuation de son voyage dès qu'il nous a crédité de la valeur de ces billets par le moyen de son choix.

5.16.2. PERTE OU VOL OU DESTRUCTION DE BAGAGES (E)

Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Ce bagage nous sera remis par une personne désignée par l'assuré. Nous aidons l'assuré à remplir les formalités auprès des autorités compétentes et lui transmettons toutes les informations relatives à l'évolution des recherches entreprises.

5.16.3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION EN BELGIQUE DU CONJOINT, PÈRE, MÈRE, FILS OU FILLE, PETITS-ENFANTS, FRÈRE, SOEUR, GRANDS-PARENTS, BEAUX-PARENTS, BEAU-FRÈRE, BELLE-SOEUR DE L'ASSURÉ

Si le médecin traitant nous certifie que cette hospitalisation était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie

une présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge un billet aller/retour d'un assuré ou deux billets retour simple. La durée prévisible de l'hospitalisation doit excéder 5 jours.

5.16.4. RETOUR ANTICIPÉ POUR LES DÉCÈS D'UN PROCHE

Nous garantissons l'organisation et la prise en charge du rapatriement, sur présentation d'une attestation médicale, des personnes assurées lors d'un séjour à l'étranger et qui souhaiteraient retourner à leur domicile dans les cas suivants:

- Décès inopiné d'un membre de la famille de l'assuré (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs);
- Décès inopiné d'un associé irremplaçable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession.

Si les funérailles ont lieu en Belgique et pour permettre à l'assuré d'y assister, nous organisons et prenons en charge:

- soit le retour simple de tous les assurés ayant avec le défunt le lien de parenté requis
- soit un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple dus en vertu du paragraphe précédent. Le retour aux frais du chargé d'assistance doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles. L'assuré devra fournir à l'assureur un certificat de décès émanant de la commune.

Si l'assuré doit abandonner sur place le véhicule assuré et qu'aucun assuré ne peut le conduire, nous envoyons un chauffeur pour le ramener au domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 5.5.

Nous demandons un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

5.16.5. RETOUR ANTICIPÉ DES PARENTS EN CAS D'HOSPITALISATION EN BELGIQUE D'UN ENFANT DE MOINS DE 18 ANS

Si un assuré de moins de 18 ans doit être hospitalisé en Belgique, pour une durée d'au moins 48 heures, alors que ses parents se trouvent à l'étranger, nous organisons et prenons en charge le retour de ces derniers au domicile.

Si les parents ne peuvent rentrer immédiatement, nous les tenons au courant de l'évolution de l'état de santé de leur enfant.

5.16.6. RETOUR ANTICIPÉ POUR SINISTRE GRAVE AU DOMICILE

Si votre présence est requise, lorsque votre domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que vous êtes en déplacement, la compagnie organise et prend en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour vers son lieu de séjour doit s'effectuer dans les 15 jours.

La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit être transmise à la compagnie dans les plus brefs délais.

5.16.7. MISE À DISPOSITION D'ARGENT À L'ÉTRANGER

Si une demande d'assistance pour maladie, accident, panne ou vol nous est adressée, l'argent dont l'assuré a besoin (maximum 2.500,00 EUR) peut être rapidement mis à sa disposition à condition que cette somme soit remise à la compagnie au préalable en Belgique par un moyen au choix de l'assuré.

5.16.8. ASSISTANCE INTERPRÈTE

Lorsque l'assuré bénéficie d'une assistance à l'étranger, nos services ou nos correspondants l'aident si la langue parlée pose d'importants problèmes de compréhension.

5.16.9. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES À L'ÉTRANGER

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident, nous lui avançons:

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12.500,00 EUR par assuré poursuivi;
- les honoraires d'un avocat, que l'assuré aura librement choisi à l'étranger, à concurrence de 1.250,00 EUR. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre l'assuré à l'étranger.

Nous accordons à l'assuré, pour le remboursement de la caution, un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance. Si la caution est remboursée à l'assuré avant ce délai par les autorités, elle doit aussitôt nous être restituée.

6. ASSURANCE BAGAGES (SI L'OPTION BAGAGES À ÉTÉ SOUSCRITE)

6.1. DÉFINITIONS

Zones géographiques couvertes: les garanties sont acquises dans le monde entier quelle que soit la destination du voyage à l'exception des exclusions prévues à l'article 1.3.4.

Les bagages et les effets personnels couverts sont ceux qui vous appartiennent et que vous emportez lors d'un voyage privé ou professionnel pour votre usage personnel y compris les vêtements et les objets personnels portés sur vous durant le voyage. Le remboursement de certains bagages, effets personnels ou objets personnels sont limités ou exclus de la garantie. Vous en trouverez le détail et la liste dans les garanties reprises ci-dessous.

Le voyage est un déplacement privé ou professionnel de l'assuré.

Les voyages garantis en Belgique doivent avoir une durée minimum de 3 nuitées et les voyages à l'étranger doivent avoir une valeur minimum de 150 EUR.

La garantie du voyage est acquise à partir du moment où l'assuré quitte son domicile en Belgique et se termine quand l'assuré le rejoint.

6.2. ETENDUE DE LA GARANTIE

Nous assurons, pour un maximum de 3750 EUR, avec une franchise de 100 EUR, vos bagages, vos effets personnels, vos objets personnels que vous emportez lors d'un voyage contre:

- le vol;
- la détérioration totale ou partielle occasionnée par des tiers et/ou par accident;
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport;
- le vol des documents d'identité.

1° Limitations de garantie pour les objets précieux ou spéciaux suivants: les pierres précieuses, perles, bijoux, fourrures et montres portés sur le corps ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires (exemples: appareils photos, le matériel cinématographique, gsm, caméra, smartphones, consoles jeux vidéo), les portables informatiques, tous les types de lunettes, les verres/lentilles de contact, les jumelles, les instruments de musique, les prothèses médicales, les objets d'art, les antiquités, les tapis, les meubles.

Les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

2° Limitation de remboursement pour les bagages et effets personnels transportés par un véhicule:

Si vous utilisez une voiture privée, un mobilhome pour transporter vos bagages et effets personnels, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 6 heures et 22 heures.

3° Limitations de remboursement pour le matériel de camping installé sur un terrain de camping réglementé:

- le matériel de camping est assuré contre le vol et contre la destruction totale ou partielle résultant d'une catastrophe naturelle.

4° Limitations de remboursement pour les objets se trouvant dans une chambre

d'hôtel ou dans une résidence de vacances:

- ils sont assurés contre la destruction totale ou partielle à la suite d'un incendie ou d'une explosion;
- ils sont assurés contre le vol uniquement suite à un vol laissant des traces d'effraction visibles.

5° Nous couvrons le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés par une compagnie de transport que vous avez mandaté pour autant que vous ayez déclaré auprès de la compagnie de transport la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés.

Lorsque Nous organisons le transfert du véhicule assuré conformément aux prestations d'assistance prévues dans les conditions générales du contrat d'Assistance Voyage, Nous couvrons le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés pour autant que vous nous ayez déclaré la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés.

6° Pour le vol des documents d'identité à savoir la carte d'identité ou de séjour, le passeport, la carte grise du véhicule vous appartenant et le permis de conduire, nous prenons en charge les frais de remplacement de ces documents sur présentation des justificatifs originaux des frais à concurrence de 250 EUR par voyage pour l'ensemble des documents volés.

7° La valeur de remboursement pour chaque objet pris séparément est assuré à maximum de 30% du montant total assuré.

6.3. RETARD DES BAGAGES

Si au cours d'un voyage par avion vos bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne par laquelle vous voyagez sont livrés avec un retard de plus de 6 heures, nous participons dans vos achats urgents de première nécessité dans les premières 48 heures de votre atterrissage.

Pour obtenir le remboursement de ces frais, vous devez nous fournir l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture de vos achats de première nécessité.

Nous garantissons, vos frais d'achats de vêtements et d'articles de toilettes à concurrence de 125 EUR maximum pour l'ensemble des bagages par assuré.

6.4. CALCUL DE L'INDEMNITÉ

Sans préjudice aux limitations relatives aux objets, nous remboursons dans la limite des montants assurés par type de contrat, la valeur d'achat des bagages endommagés, volés ou non livrés déduction faite de leur moins-value suite à la vétusté ou la dépréciation au jour du sinistre.

En cas de détérioration partielle, seuls les frais de réparation du bagage ou de l'objet seront indemnisés à concurrence maximum de sa valeur au moment de sa détérioration partielle à savoir la valeur d'achat moins la vétusté et la dépréciation.

La vétusté ou la dépréciation est fixée forfaitairement à 10% par année entamée à calculer à partir de la date de la facture d'achat des objets en question.

6.5. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE?

Vous devez nous déclarer le sinistre par écrit dans les 5 jours de l'événement et détailler les causes, les particularités, les circonstances et les conséquences du sinistre .

En complément aux obligations prévues au 1.8 du présent contrat, vous devez joindre à votre déclaration de sinistre les éléments suivants:

- une copie de la réservation de votre voyage ou de la facture de votre voyage;
- en cas de vol, vous devez déposer plainte immédiatement auprès des autorités locales du lieu du vol (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord...), faire dresser un procès-verbal et faire constater les traces d'effraction;
- en cas de perte, vous devez déposer plainte immédiatement auprès des autorités locales du lieu de perte (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...) et faire dresser un procès-verbal;
- les documents délivrés par le transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous sa garde juridique. Exiger de faire établir un constat, une attestation de perte définitive et conserver tous les documents de transport;
- les factures d'achat des bagages et objets volés, perdus ou endommagés;
- pour la détérioration partielle de vos bagages et effets personnels, vous devez nous adresser la facture de réparation ou une attestation de non-réparation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez une indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenus de justifier, par tous les moyens en votre pouvoir et par tous les documents en votre possession,

de l'existence et de la valeur des biens au moment du sinistre ainsi que de l'importance et l'étendue des dommages en cas de destruction totale ou partielle.

6.6 RÉCUPÉRATION EN TOUT OU EN PARTIE DES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

Si vous récupérez la totalité ou une partie des objets volés ou perdus couverts par une garantie bagages, vous devez nous en aviser immédiatement par écrit dès que vous en êtes informé.

Si vous n'avez pas encore été indemnisé, vous devez reprendre possession des objets. Nous sommes alors tenus à indemniser uniquement la destruction totale ou partielle des objets retrouvés.

Si vous avez déjà été indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours pour:

- soit l'abandon des objets;
- soit la reprise des objets moyennant restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des indemnisations de la destruction totale ou partielle des objets retrouvés que nous fixons.

Vous devez nous faire connaître votre choix par écrit dans un délai de 15 jours. Passé ce délai, nous considérons que vous optez pour l'abandon

6.7. LES EXCLUSIONS PARTICULIÈRES RELATIVES À L'ASSURANCE BAGAGES

Nous excluons:

- le vol de bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes;

- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange;
- le vol sans effraction sauf s'il est dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...);
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages;
- tous les biens périssables;
- la confiscation, la saisie des biens par les autorités douanières ou gouvernementales;
- les dommages occasionnés par les mites, rongeurs, insectes, vers, vermine ou de tout autre parasite;
- les brûlures de cigarettes et les dommages causés par une source de chaleur non incandescente;
- le vol commis à l'intérieur d'une voiture ou d'une voiture décapotable à l'exception du coffre fermé à clef;
- les collections, échantillons et marchandises à caractère professionnel;
- les valeurs ne sont pas considérées comme des bagages; Par « valeurs » on entend les espèces, les billets de banques, ordres de paiement bancaires ou postaux, titres de voyages, chèques de voyage et/ou autres chèques, lettres de crédit, bons d'essence ou autres bons payés préalablement;
- les perles fines et les pierres précieuses non montées;
- les films, vidéos et jeux vidéo et toutes reproductions audio;
- les dégâts dus à l'usure, la dépréciation, la détérioration lente ou naturelle;
- les dommages résultant de tout procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration;
- les bosselures, les éraflures, les dégâts d'ordre électrique ou mécanique;
- la casse de tout objet fragile (pendules, porcelaines, verreries, sculptures, marbres, objets d'art, antiquité ...) à moins que ces dommages ne résultent d'un incendie, d'un vol ou d'un accident survenu au véhicule de transport;
- les armes de toutes sortes ainsi que leurs munitions;
- les motocyclettes, vélos, remorques, caravanes, bateaux et autres moyens de transport ainsi que les accessoires qui y sont attachés ou arrimés;
- le matériel de sport, planche à voile, buggy, voiture d'enfant, chaise roulante, matériel de plongée sous-marine non transportés par une entreprise de transport;
- les bagages transportés par un véhicule à deux roues;
- les frais de remplacement des serrures et clefs;
- les événements causés intentionnellement par un bénéficiaire;
- les faits découlant de suites d'un accident nucléaire;
- les faits d'un acte de terrorisme; et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

7. EXCLUSIONS

SONT EXCLUS pour l'assistance aux véhicules et l'assistance aux personnes

- les événements assurés survenant dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat;
- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- les diagnostics établis et traitements ordonnés en Belgique;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation pour les soins dispensés en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger;

- les frais d'optique de toute sorte;
- les appareillages médicaux et prothèses de toute sorte;
- les frais des bilans de santé, traitements médicaux de routine et contrôles médicaux de routine;
- les cures de santé, le traitement médical durant les périodes et les séjours de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, chiropraxie et acupuncture, etc.);
- les vaccins et les vaccinations;
- les examens périodiques de contrôle et d'observation;
- les affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et n'empêchant pas l'assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour;
- les dépressions et 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;
- la rechute ou l'aggravation d'une maladie ou d'un état pathologique qui s'était déjà révélé avant le départ;
- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- les interventions médicales que l'assuré fait exécuter délibérément à l'étranger;
- les maladies chroniques telles que celles qui ont occasionné des troubles du système nerveux, du système respiratoire, de la circulation sanguine, du sang ou des reins;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître);
- les interruptions volontaires de grossesse.
- les frais de restaurant et de boissons
- les droits de douane;
- l'immobilisation du véhicule ou du vélo pour des opérations d'entretien;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (batterie défectueuse, etc.) ou du vélo après une première intervention de la compagnie;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule ou du vélo, les frais de réparation quels qu'ils soient;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf si ceci est spécifié autrement dans les conditions générales;
- les frais de diagnostic du garagiste/réparateur et de démontage;
- la confiscation du vélo suite à une décision d'une autorité locale
- les accidents consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste;
- les frais ou dommage liés à un vol autres que ceux prévus par la garantie;
- les événements assurés survenant dans les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère, ou dont la sécurité est troublée par de émeutes, mouvement populaires, grèves et autres événements fortuits empêchant l'exécution du contrat;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la garantie.

8. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE SINISTRES ?

8.1. MODALITÉS D'APPEL À L'ASSISTANCE

1. Toute demande d'assistance doit être formulée immédiatement après l'événement garanti ou, à défaut, aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire, aux numéros ci-après:

- E-mail: help@europ-assistance.be

Les services sont accessibles 24h/24.

Les soins médicaux ne nécessitant pas une hospitalisation ne doivent pas faire l'objet d'une déclaration immédiate.

2. Le Réassureur rembourse à l'assuré les frais du premier appel qu'il a consenti pour l'appeler de l'étranger et les frais des autres appels qu'elle lui demande expressément, si l'assistance demandée est garantie.

L'assuré doit fournir au Réassureur les pièces justificatives à:

Europ Assistance Belgium
Département Claims
Cantersteen 47
1000 Bruxelles

L'assuré doit mentionner:

- le numéro de sa police;
- son nom et son adresse en Belgique;
- son numéro de compte bancaire

3. Lors de son appel, l'assuré doit préciser:

- le numéro de sa police;
- son nom et son adresse en Belgique;
- un numéro de téléphone pour le joindre;
- les circonstances du sinistre et tous renseignements utiles pour lui venir en aide;
- la marque et le numéro d'immatriculation du véhicule assuré, si celui-ci est impliqué dans la demande d'assistance.

8.2. AUTRES MODALITÉS D'APPLICATION

1. TITRES DE TRANSPORT:

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont des billets de chemin de fer 1ère classe ou d'avion classe économique. Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, des billets de chemin de fer 1ère classe sont délivrés. Lorsque nous prenons en charge le retour au domicile, les titres de transport en possession de l'assuré qu'il n'a pas dû utiliser nous seront cédés.

2. FRAIS D'HÔTEL:

Les frais d'hôtel garantis sont limités au prix de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous autres frais.

3. TRANSPORT DU VÉHICULE ASSURÉ:

Les frais de transport que nous prenons en charge ne peuvent excéder la valeur économique du véhicule assuré au moment de l'appel (cf. eurotax). S'ils excèdent cette valeur, nous demandons avant le transport des garanties suffisantes pour l'excédent à charge de l'assuré. .

4. PRESTATAIRE:

L'assuré est toujours en droit de récuser le prestataire de service que nous proposons (dépanneur, réparateur, transporteur...). Dans ce cas, Nous vous proposerons d'autres prestataires, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux, les services ou réparations qu'il entreprend se font avec l'accord de l'assuré et sous son contrôle. Pour les frais de réparation ou de pièces que nous ne prenons pas en charge, il est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, des services ou réparations effectués.

5. TRANSPORT DE BAGAGES:

La garantie s'applique aux seuls bagages dont l'assuré ne peut pas se charger à la suite d'un événement garanti.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsqu'ils sont abandonnés à l'intérieur du véhicule assuré que nous devons faire transporter.

6. VOITURE DE REMPLACEMENT (MAX CAT. B SUIVANT LES SPÉCIFICATIONS DU LOUEUR):

Cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

L'assuré devra accomplir les formalités de prise et de remise de la voiture de remplacement. Au besoin, nous lui remboursons ses frais de transport pour les accomplir.

L'assuré doit se conformer aux conditions générales du loueur et accepte de prendre en charge les cautions, les frais de carburant, les péages, les amendes encourues, les frais de location excédant la durée garantie, le prix des assurances supplétives et le montant de la franchise pour les dégâts occasionnés au véhicule loué. Les contraintes les plus fréquentes du loueur sont:

- franchise d'assurance;
- caution;
- être âgé de plus de 23 ans;
- avoir son permis de conduire depuis plus d'un an;
- ne pas avoir eu un retrait de permis de conduire durant l'année écoulée.

7. VÉLO DE REMPLACEMENT

Ces prestations sont garanties dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limite d'âge et autres). Toute utilisation du vélo au-delà de la durée garantie, les cautions, les amendes encourues, les frais éventuels tels que le prix des assurances et la franchise d'assurance en cas d'accident à votre tort restent à votre charge

8. REMBOURSEMENT DE FRAIS:

Lorsque nous vous autorisons à faire vous-même l'avance de frais garantis, ceux-ci vous sont remboursés sur présentation des justificatifs originaux. Les frais lui sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Les frais inférieurs à 12 EUR ne sont pas remboursés.

9. ASSISTANCE À LA DEMANDE:

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons à certaines conditions, de mettre nos moyens et notre expérience à disposition de l'assuré pour l'aider, tous frais à charge de l'assuré.

10. CONTRAINTES LÉGALES:

Pour l'application des garanties, l'assuré accepte les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels elle intervient.

11. PRESTATIONS D'ASSISTANCE:

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi nous déduisons des frais que nous supportons ceux que vous auriez engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels

les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule et nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

