



# Conditions générales **Business Premium**

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder un an. A chaque échéance annuelle, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an. Vous pouvez résilier le contrat à la fin de la période en cours au moins 3 mois avant l'échéance annuelle. La notification de la résiliation se fait par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

# Conditions générales Business Premium

## Chapitre 1 Conditions d'application

- 1.1 Définitions générales
- 1.2 Définitions géographiques
- 1.3 Conditions d'application diverses
- 1.4 Modalités d'appel aux prestations

## Chapitre 2 Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès

- 2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)
- 2.2 Confort hospitalier (D/E)
- 2.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E)
- 2.4 Retour de l'assuré rapatrié au lieu initial de son séjour ou voyage d'un remplaçant (E)
- 2.5 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)
- 2.6 Retour des autres assurés (D/E)
- 2.7 Chauffeur de remplacement (D/E)
- 2.8 Assistance en cas de décès (D/E)
- 2.9 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)
- 2.10 Transport/rapatriement de bagages (D/E)
- 2.11 Accident en montagne: frais de recherche (D/E)
- 2.12 Accident en montagne: frais de transport (D/E)
- 2.13 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (option) (E)
- 2.14 Frais médicaux encourus après le rapatriement au pays du domicile suite à une assistance survenue à l'étranger (option) (D)
- 2.15 Avance sur frais d'hospitalisation (E)
- 2.16 Assistance psychologique après traumatisme grave (D/E)

## Chapitre 3 Assistance voyage

- 3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport (E)
- 3.2 Perte ou vol de documents professionnels (E)
- 3.3 Perte ou vol de bagages (E)
- 3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de proches (D/E)
- 3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de votre enfant (D/E)
- 3.6 Retour anticipé suite à un décès (D/E)
- 3.7 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (D/E)
- 3.8 Retour anticipé pour le décès d'un collaborateur ou pour sinistre grave dans l'entreprise (E)
- 3.9 Remplacement d'un collaborateur empêché (E)
- 3.10 Désagrément voyage (D/E)

## TABLE DES MATIERES

- 3.11 Retard de bagages (E)
- 3.12 Transmission de messages urgents (D/E)
- 3.13 Service secrétariat (E)
- 3.14 Mise à disposition d'argent (E)
- 3.15 Assistance interprète (E)
- 3.16 Chauffeur de remplacement à la demande (D/E)
- 3.17 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E)
- 3.18 Garde du corps (D/E)

## Chapitre 4 Assistance info

- 4.1 Notre service info: comment le joindre?
- 4.2 Leisure Line

## Chapitre 5 Home Assistance en Belgique

- 5.1 Panne ou dysfonctionnement
- 5.2 Accès au domicile principal ou à la résidence secondaire

## Chapitre 6 Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou vol de véhicule (option)

- 6.1 Couverture du ou des véhicule(s)
- 6.2 Véhicule de remplacement

## Chapitre 7 Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres 2 à 6

- 7.1 Exclusions
- 7.2 Circonstances exceptionnelles

## Chapitre 8 Dispositions communes à toutes les garanties

- 8.1 Durée et prise d'effet du contrat
- 8.2 Les primes
- 8.3 Modifications des conditions d'assurance et du tarif
- 8.4 Vos engagements
- 8.5 Nos engagements
- 8.6 Pluralités des contrats d'assistance
- 8.7 Résiliation du contrat
- 8.8 Cadre juridique

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) dans le cadre du contrat «**Business Premium**». Pourront seules être invoquées les couvertures dont le détail est mentionné aux conditions particulières signées par le preneur d'assurance.



### Chapitre 1

## Conditions d'application

### 1.1 Définitions générales

#### Nous

Europ Assistance Belgium SA, numéro d'entreprise: BE 0457.247.904-RPM Bruxelles, agréée par la CBFA sous le numéro de code 1401 pour pratiquer les branches 13,16,18 (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96) et sous le numéro 47696A en tant qu'intermédiaire d'assurance dont le siège social est établi Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

#### Preneur d'assurance

Le souscripteur du contrat, personne physique domiciliée en Belgique ou une personne morale ayant son domicile ou son siège social en Belgique.

#### Vous, la ou les personnes assurées

Les personnes physiques reprises nominativement dans les conditions particulières du contrat.

Les personnes physiques pouvant être reprises dans les conditions particulières doivent répondre à l'un des critères suivants:

- les personnes physiques reprises au registre du personnel du preneur d'assurance;

- les personnes physiques reprises au registre du personnel d'une personne morale liée au preneur d'assurance;

- dans la formule famille (qui ne s'applique que pour autant qu'elle soit prévue expressément dans les conditions particulières): par le conjoint cohabitant de ces personnes ainsi que leurs enfants célibataires, pour autant qu'ils vivent sous le même toit que leurs parents. Sont également compris, les enfants non mariés résidant ailleurs dans le pays de domicile pour des raisons d'études ou de stage d'études.

Les assurés doivent avoir leur domicile dans l'un des pays désignés à l'article 1.2.1.

#### Véhicule assuré

Le véhicule désigné par son numéro d'immatriculation aux conditions particulières du contrat et dont vous êtes le conducteur habituel pour autant:

- qu'il soit immatriculé dans le pays de votre domicile;
- que la MMA n'excède pas 3,5 tonnes;
- que la cylindrée soit supérieure à 125 cm<sup>3</sup>.

Le véhicule conserve sa qualité de véhicule assuré, quelle que soit l'identité du conducteur ou des passagers, pour autant que le conducteur soit en possession d'un permis de conduire.

#### Remorque et/ou caravane assurée

La caravane ou la remorque attelée à la voiture assurée est également assurée si son numéro d'immatriculation figure aux conditions particulières.

La remorque doit être en règle avec les réglementations de roulage ou autres réglementations ou législations locales. Sont couvertes: les remorques(caravane, remorque à bagage, ou camping car) de: poids max MMA 3,5T/longueur max 6M/largeur max 2,5M/charge comprise.

Sont exclues: les remorques ne correspondant pas aux dimensions et aux types ci-avant de même que les remorques servant aux transports d'animaux, de meubles, de voitures ou de tracteurs.

Contenu de la remorque: en font partie les bagages y compris ski, vélo, planche à voile ou surf mais aussi maximum 2 motos, 2 quads, 2 jets ski ou 2 motos des neiges par remorque.

#### Domicile

Le lieu de votre inscription dans les registres de la population ou dans tout autre registre administratif en tenant lieu.

#### Pays du domicile

Le pays où votre domicile est situé, pour autant que ce pays soit repris à l'article 1.2.1.

#### Pays d'origine

Est entendu par pays d'origine un des pays repris à l'article 1.2.2 dont vous avez la nationalité.

#### Déplacement professionnel

Tout déplacement entrepris par l'assuré dans le cadre d'activités professionnelles, sur l'ordre ou pour le compte du preneur d'assurance.

Nous nous réservons le droit de vérifier le caractère professionnel du déplacement ainsi que sa durée initialement prévue par le preneur d'assurance.

La prolongation du déplacement professionnel à des fins privées met fin au caractère professionnel du déplacement.

#### Déplacement privé

Tout déplacement ne correspondant pas à la définition du "déplacement professionnel".

#### Déplacement

Tout déplacement, qu'il soit professionnel ou privé. Les déplacements professionnels et privés sont couverts par ce contrat.

#### Maladie

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

#### Accident (personne)

Un événement soudain et fortuit, non intentionnel dans le chef de la victime, qui produit une lésion corporelle/physique objectivement constatable.

#### Accident (véhicule)

Une collision, un choc contre un corps fixe ou mobile, le versement ou la sortie de route, un incendie, rendant impossible l'utilisation du véhicule dans les conditions normales de sécurité définies au code de la route.

#### Panne

Toute défaillance du véhicule empêchant son utilisation normale. Sont également couverts: pneus crevés, perte de clés et les pannes de carburant.

#### Vol

La disparition du véhicule 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 ou de la gendarmerie. Le numéro du procès verbal devra nous être communiqué.

#### Vandalisme

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le véhicule assuré. La tentative de vol est assimilée au vandalisme. 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.

#### Sinistre

Événement aléatoire, donnant droit à la garantie du présent contrat.

#### Franchise

Partie des frais restant à votre charge.

#### Bagages

Les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré, y compris les chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal.

Ne sont pas assimilés à des bagages et donc non couverts: planeur, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, nourriture.

#### Frais d'hôtel

Par "frais d'hôtel" nous entendons les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants t.t.c. prévus à la convention et à l'exclusion de tous les autres frais.

### 1.2 Définitions géographiques

#### 1.2.1 Pays du domicile



## Conditions générales Business Premium



Les pays où votre domicile doit être situé: les Pays Schengen + Grande Bretagne et Suisse;

Exceptés: les îles Canaries, Grecques, Italiennes et Portugaises; les départements français d'outre mer.

### 1.2.2 Pays d'origine

Les pays dont votre pays d'origine doit faire partie: tous les pays européens ou partie européenne de pays.

Exceptés: les départements français d'outre mer; les îles Canaries et Portugaises; la partie asiatique de la Turquie et de la Fédération de Russie.

### 1.2.3 Etendue géographique des prestations d'assistance

**§1.** Assistance aux personnes (chap. 2), assistance voyage (chap. 3) et assurance voyage (option). Suivant le sigle D ou E qui est indiqué au niveau de chaque article, les prestations s'appliquent aux sinistres survenus:

D = dans le pays du domicile de l'assuré, comme défini à l'article 1.1;

E = à l'étranger c'est à dire dans le monde entier à l'exception des pays exclus (mentionnés au §3) et du pays du domicile de l'assuré;

D/E = tant au pays du domicile qu'à l'étranger à l'exception des pays exclus (mentionnés au §3).

**§2.** Pays où s'applique l'assistance aux véhicules (chap. 6).

Suivant le sigle D ou E qui est indiqué au niveau de chaque article, les prestations s'appliquent aux sinistres survenus:

D = dans le pays du domicile de l'assuré, comme défini à l'article 1.1, qui est le conducteur habituel du véhicule assuré;

E = à l'étranger, à savoir les pays ci-après à l'exception des pays exclus (mentionnés au §3) et du pays du domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule assuré: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf îles Canaries), Estonie, Finlande, France (sauf outre-mer), Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce + îles, Hongrie, Irlande, Italie + îles, Rép. du Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Rép. de Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal sauf Madère et Açores, Roumanie, Russie (Fédération de - partie européenne), Saint Marin, Rép. de Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède,

Suisse, Tchèque (République), Turquie (partie européenne), Ukraine, Vatican.

**§3.** L'assistance aux personnes et l'assistance voyage s'appliquent dans le monde entier partout où nous pouvons mettre nos moyens en œuvre pour fournir l'assistance telle qu'elle est prévue par nos conditions générales.

Toutefois des circonstances exceptionnelles et indépendantes de notre volonté peuvent rendre difficile voire impossible l'exécution de la convention dans certains pays. Ce sont les pays ou les régions en état de guerre, même civile, 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.

## 1.3 Conditions d'application diverses

### 1.3.1 Nature et durée des déplacements couverts à l'étranger

Les déplacements à l'étranger sont couverts par le présent contrat pour une période de 6 mois consécutifs. Lorsque le déplacement à l'étranger excède 6 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration du délai de 6 mois. Les retours de moins de 15 jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de 6 mois.

Si vous désirez prolonger votre séjour au-delà de 6 mois, il vous est possible de couvrir cette période pour une prime complémentaire; veuillez nous consulter avant votre départ.

### 1.3.2 Véhicule de remplacement

**§1.** Lorsqu'un véhicule de remplacement est prévu par le présent contrat, nous mettons à votre disposition, dans la mesure des disponibilités locales, un véhicule correspondant maximum à la catégorie B du loueur. Nous vous remboursons les frais de taxi que vous avez encourus pour chercher ou déposer le véhicule de remplacement.

**§2.** Vous vous engagez à vous conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à votre disposition du véhicule de remplacement. Les frais liés à l'utilisation du véhicule loué au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages,

le prix des assurances complémentaires et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

### 1.3.3 Titres de transport

Lorsque nous vous transportons ou rapatrions, les titres de transport garantis sont, sauf contre-indication médicale, soit des billets de chemin de fer soit d'avion de ligne, suivant les possibilités locales. Lorsque la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km seuls des billets de chemin de fer 1ère classe vous seront délivrés.

### 1.3.4 Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de service que nous vous envoyons (ex.: dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposons d'autres prestataires de service proches, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux ou réparations que le prestataire de service entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et pour les pièces que nous ne prenons pas en charge, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable.

Le prestataire de service est seul responsable des travaux ou réparations effectués.

### 1.3.5 Assistance à la demande

Lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons, à certaines conditions à fixer préalablement, de mettre nos moyens et notre expérience à votre disposition pour vous aider, tous frais à votre charge. Consultez-nous.

## 1.4 Modalités d'appel aux prestations

Nos services d'assistance sont à votre service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro 02.533.75.75, ou par e-mail à l'adresse [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be), ou par fax au numéro 02/533.77.75.

## Chapitre 2

### Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès.

Les prestations du chap. 2 s'appliquent en cas de maladie - blessures - décès, survenus à un assuré au cours d'un déplacement.



## Conditions générales Business Premium



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

• Lorsque vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous.

### 2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas votre transport ou votre rapatriement dans les 48 heures de votre hospitalisation:

• nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche de votre choix depuis un des pays mentionnés à 1.2.2 pour lui permettre de se rendre à votre chevet;

• nous lui réservons dans les limites des disponibilités locales une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prenons en charge les frais d'hôtel pendant la durée de l'hospitalisation à concurrence de maximum 300 EUR t.t.c. par nuit pendant 7 nuits maximum;

• nous organisons et prenons en charge les déplacements qu'elle effectue entre l'hôtel et l'hôpital pour vous rendre visite à concurrence de maximum 375 EUR t.t.c. pendant toute la durée de votre hospitalisation à l'étranger.

### 2.2 Confort hospitalier (D/E)

Lorsque vous êtes hospitalisé pour une durée minimale de 48 heures à la suite d'un accident ou d'une maladie survenu lors de votre déplacement et si le médecin traitant sur place n'autorise pas votre transport, nous organisons dans les limites des disponibilités locales:

• votre transfert vers une chambre individuelle;

• l'amélioration de votre confort hospitalier en prenant à notre charge la location d'un téléviseur durant votre séjour à l'hôpital;

• un moyen de télécommunication sur place (téléphone dans la chambre) durant votre séjour à l'hôpital. Nous n'intervenons pas dans les frais de communication, sauf dans le cas prévu par l'article 8.5.2.

### 2.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque vous êtes hospitalisé à la suite d'un accident ou d'une maladie survenu lors d'un déplacement et que le médecin vous soignant sur place autorise votre transport ou rapatriement, nous organisons et prenons en charge en fonction des seules exigences médicales:

• soit votre retour à votre domicile ou vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile;

• soit votre retour à votre pays d'origine au lieu de résidence de votre conjoint, de votre père, de votre mère ou de vos enfants ou vers un service hospitalier approprié proche de ce lieu de résidence. Suivant les exigences médicales, le transport se fera sous surveillance médicale et par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par wagon-lit, par train en première classe (couchette ou place assise), par avion de ligne ou par avion sanitaire. Seuls votre intérêt médical et le respect des règles sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, et le choix du moyen utilisé pour le transport. Si votre sécurité médicale nécessite un premier transport vers un centre de soins de proximité avant votre retour vers une structure proche de votre domicile, nous organisons et prenons en charge également ce premier transport. La décision finale de votre rapatriement ou transport appartient à nos médecins, après consultation des médecins locaux ou après envoi sur place et avis, d'un médecin missionné par Europ Assistance Belgique et si nécessaire du médecin traitant habituel. Dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité. Si vous le souhaitez, notre service médical vous réservera un lit dans le service où votre hospitalisation est prévue.

### 2.4 Retour de l'assuré rapatrié au lieu initial de son séjour ou voyage d'un remplaçant (E)

Si vous avez été rapatrié par nos soins en vertu de l'article 2.3 alors que vous étiez en déplacement professionnel à l'étranger, nous organisons et prenons en charge:

• soit votre retour au lieu initial de votre séjour pour autant que ce retour ait lieu dans le mois qui suit votre rapatriement en vertu de l'article 2.3;

• soit le voyage aller d'une personne désignée par votre employeur pour vous remplacer à l'étranger pour autant

que ce remplacement ait lieu dans la quinzaine qui suit votre rapatriement en vertu de l'article 2.3.

### 2.5 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque vous êtes transporté ou rapatrié par nos soins en vertu de l'article 2.3, nous organisons et prenons en charge le retour d'une personne qui voyageait avec vous ou qui s'est rendue à votre chevet en vertu de l'article 2.1 jusqu'au lieu où vous êtes rapatrié en vertu de l'article 2.3. En fonction de l'avis de notre service médical, le retour de l'accompagnant se fera soit avec vous, soit séparément.

Si la personne vous accompagnant lors de votre transport ou rapatriement souhaite ensuite regagner son lieu de résidence situé dans un des pays définis à l'article 1.2.2, nous organisons et prenons en charge son retour à son lieu de résidence.

### 2.6 Retour des autres assurés (D/E)

Si votre transport ou rapatriement dans les conditions prévues à l'article 2.3 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 jusqu'à leur domicile;

• soit nous prenons en charge le coût de la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que nous aurions consentis pour leur retour au domicile.

### 2.7 Chauffeur de remplacement (D/E)

Lorsqu'au cours d'un déplacement dans la zone assurée pour les véhicules 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 d'un chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule, par l'itinéraire le plus direct;

• les autres frais de voyage de retour (les frais d'hôtel, de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule...) restent à votre charge.

Le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales.



### 2.8 Assistance en cas de décès (D/E)

**§1.** Si l'assuré décède au cours d'un déplacement et si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays du domicile de l'assuré ou dans son pays d'origine, nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au pays du domicile ou d'origine. Nous 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 EUR t.t.c.;
- les frais de transport du cercueil à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation ou d'incinération.

**§2.** Si la famille de l'assuré désire faire rapatrier la dépouille mortelle vers un autre pays que le pays du domicile ou d'origine, nous acceptons d'organiser ce rapatriement et de le prendre en charge à concurrence des débours que nous aurions consentis en vertu du §1.

**§3.** Si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays où l'assuré est décédé, nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que nous aurions consentis en vertu du §1:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et/ou d'urne funéraire à concurrence de 1.500 EUR t.t.c. ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie;
- les frais de rapatriement de l'urne vers le pays du domicile ou d'origine;
- un titre de transport (aller-retour) à partir d'un pays énoncé à l'article 1.2.2 permettant à un membre de la famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré de se rendre sur place.

**§4.** Si le décès de l'assuré empêche les autres assurés, en déplacement avec lui, de revenir dans leur pays de domicile par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge le retour des autres assurés à leur domicile.

### 2.9 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 médecin, nous les commandons dans votre pays de domicile sur base de vos indications et vous les acheminons par le moyen de notre choix. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et à la conformité des objets à la législation locale. Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à votre charge et devant nous être remis préalablement en Belgique par le moyen de votre choix.

### 2.10 Transport/ rapatriement des bagages (D/E)

Notre prise en charge de votre retour au domicile comprend également celle des frais de transport des bagages que vous expédiez sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. En ce qui concerne les bagages que vous abandonnez à l'intérieur du véhicule que nous transportons, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts.

### 2.11 Accident en montagne: frais de recherche (D/E)

Nous vous remboursons, à concurrence d'un maximum de 10.000 EUR t.t.c., les frais de recherche et de sauvetage, en cas d'accident sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident. Nous vous remboursons à concurrence de 10.000 EUR t.t.c. les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder votre vie ou votre intégrité physique, pour autant, que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou par les organismes de secours officiels. Nous vous demandons, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

### 2.12 Accident en montagne: frais de transport (D/E)

En cas d'accident sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident, nous prenons en charge les frais exposés pour vous rendre du lieu d'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche.

### 2.13 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E) (option)

Cette option doit être expressément prévue aux conditions particulières.

**§1.** Le remboursement complémentaire couvre les soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement et ayant un caractère imprévisible et sans antécédent connu.

**§2.** Le remboursement complémentaire intervient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la mutuelle.

**§3.** Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle dans leur pays de domicile ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation), il n'y aura pas d'intervention d'Europ Assistance pour les frais médicaux.

**§4.** Notre prise en charge des frais médicaux cesse lorsque votre rapatriement a lieu ou lorsque vous refusez ou si vous faites différer notre proposition de vous rapatrier.

**§5.** Les frais médicaux exposés à l'étranger donnant droit à notre remboursement complémentaire sont les suivants:

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents à concurrence de 200 EUR t.t.c. par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnés par un médecin pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour, du patient à l'hôtel ordonnés par un médecin, à concurrence maximum de 500 EUR t.t.c. pour la durée de la prolongation, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour à son pays de domicile à la date initialement prévue ou les frais d'amélioration de logement sur prescription médicale jusqu'à maximum 500 EUR t.t.c.

**§6.** Le remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger cités au point §2 et §5 est garanti à concurrence des frais réels. Le remboursement se fera sur base des pièces justificatives



suivantes:

- un rapport médical détaillé émanant du médecin prescripteur vous soignant à l'étranger;
- la déclaration d'accident corporel;
- les décomptes originaux de la mutuelle justifiant les remboursements obtenus accompagnés des copies de notes et factures de frais;
- en cas de refus d'intervention de votre mutuelle, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.

Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 125 EUR t.t.c. par sinistre. Pour les petits soins dentaires urgents une franchise de 40 EUR t.t.c. est d'application.

### **2.14 Frais Médicaux encourus après le rapatriement au pays du domicile suite à une assistance médicale survenue à l'étranger (D)** (en option avec le point 2.13)

Lors d'une assistance médicale survenue à l'étranger couverte au point 2.13, l'assuré doit immédiatement (depuis l'étranger) prévenir Europ Assistance afin d'ouvrir un dossier et de pouvoir bénéficier du remboursement complémentaire des frais médicaux au pays du domicile à concurrence de maximum 7.500 EUR t.t.c. et ce jusqu'à maximum un an après l'assistance médicale.

Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle ou en ordre de cotisation, il n'y a pas d'intervention.

### **2.15 Avance sur frais d'hospitalisation (E)**

Nous faisons, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis.

Vous nous restez alors redevable de l'intervention de la mutuelle à ces frais. Nous vous transmettrons les factures d'hospitalisation dont nous avons fait l'avance et il vous incombera de les transmettre à votre mutuelle et de nous rembourser les quotes-parts qu'elle vous versera. Les frais de transactions restent à votre charge.

Nous pouvons aussi nous charger de récupérer pour votre compte l'intervention de la mutuelle dans les frais d'hospitalisation avancés.

Vous devrez alors nous communiquer les coordonnées complètes de votre mutuelle (nom, adresse et n° d'affiliation) et nous adresser une attestation de subrogation dûment complétée et signée (dont vous trouverez copie sur le

site Europ Assistance). Ces documents nous permettront de gérer pour votre compte l'avance que nous vous avons consentie pour autant que votre mutuelle accède à cette demande.

Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle ou en ordre de cotisation, il n'y a pas d'avance de frais d'hospitalisation.

### **2.16 Assistance psychologique après un traumatisme grave (D/E)**

**§1.** Si vous êtes victime d'un choc psychologique grave comme: le décès d'un proche, un accident de travail, un accident de la circulation, une agression, un car-jacking ou un home-jacking, nous organisons et prenons en charge, après accord de notre médecin, les premières séances d'entretien en Belgique ou au Grand Duché du Luxembourg avec un psychologue spécialisé désigné par notre médecin-conseil ( 5 séances maximum).

**§2.** Si vous êtes en déplacement hors de la Belgique ou hors du Grand-Duché du Luxembourg, les entretiens se feront par téléphone. Si vous êtes en Belgique ou au Grand-Duché du Luxembourg, le psychologue vous contactera, dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

## **Chapitre 3 Assistance voyage**

### **3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport (E)**

**§1.** En cas de perte ou de vol de documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) lors d'un déplacement, nous vous conseillons dans les démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement de papiers, etc.).

Adressez-vous en priorité à l'ambassade ou au consulat le plus proche de l'un des pays repris aux articles 1.2.1 et 1.2.2. Nous vous en donnerons les coordonnées. Nous intervenons dans vos frais de transport pour vous rendre à l'ambassade ou au consulat jusqu'à concurrence maximum de 250 EUR. t.t.c.

**§2.** En cas de perte ou vol de billets de transport lors d'un déplacement, nous nous mettons à votre service pour com-

mander à vos frais les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage.

### **3.2 Perte ou vol de documents professionnels (E)**

En cas de vol ou de perte de documents professionnels lors d'un déplacement professionnel, nous vous ferons parvenir à nos frais à l'étranger les documents que votre employeur mettra à notre disposition.

### **3.3 Perte ou vol de bagages (E)**

En cas de perte ou de vol de vos bagages lors d'un déplacement et à condition que vous ayez porté plainte auprès des autorités locales, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Nous venons chercher cette valise à votre domicile pour l'expédier à votre lieu de séjour.

### **3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de proches (D/E)**

**§1.** Lorsque votre conjoint de droit ou de fait, votre père, votre mère, votre beau-père, votre belle-mère, est hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 et 1.2.2 de manière imprévue pour une durée de plus de 48 heures pendant que vous êtes en déplacement et que le médecin sur place certifie que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge:

- soit le retour simple vers le pays de l'hospitalisation de tous les assurés ayant avec le patient un lien de parenté requis, ainsi que les mineurs d'âges accompagnants. Le coût de ce retour n'étant pris en charge par nous qu'à concurrence du coût du retour à votre/leur domicile.

- soit des billets aller-retour pour certains assurés ayant le lien de parenté requis à concurrence du coût total des billets retour en vertu de l'alinéa précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours de son aller.

**§2.** Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.4. §1, vous devez abandonner dans la zone de couverture, votre véhicule assuré sur place et que soit vous êtes seul soit qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons



un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'article 2.7.

### **3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de votre enfant (D/E)**

**§1.** Lorsque votre enfant doit être hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 ou 1.2.2 pendant que vous êtes en déplacement, nous organisons et prenons en charge votre retour vers votre pays de domicile. Si votre enfant est hospitalisé dans un autre pays que votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge votre voyage vers ce pays à concurrence du coût qu'aurait entraîné votre rapatriement vers votre pays de domicile.

**§2.** Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.5. §1, vous devez abandonner dans la zone de couverture, votre véhicule assuré sur place et que soit vous êtes seul soit qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'article 2.7.

**§3.** Si vous ne pouvez rejoindre immédiatement votre enfant, nous vous tenons au courant de l'évolution de son état de santé.

### **3.6 Retour anticipé suite à un décès (D/E)**

**§1.** Lorsqu'un membre de votre famille (à savoir: conjoint de droit ou de fait, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères, beaux-frères, sœurs, belles-sœurs, grands-parents paternels et maternels, grands-parents paternels et maternels de votre conjoint, arrière-grands-parents paternels ou maternels, arrière-grands-parents paternels ou maternels de votre conjoint, petits-enfants et petits-enfants de votre conjoint) décède inopinément pendant que vous êtes en déplacement privé, nous organisons et prenons en charge le retour simple vers le pays de domicile ou le pays d'origine de tous les assurés ayant avec le défunt un lien de parenté requis. Un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté devra nous être transmis dans les plus brefs délais.

**§2.** Si certaines personnes assurées ayant le lien de parenté dont question au §1

avec le défunt préfèrent rester sur place, nous mettons à la disposition des autres assurés ayant le lien de parenté requis un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple que nous aurions pris en charge en vertu du paragraphe précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer dans les 7 jours des funérailles.

**§3.** Si vous êtes en déplacement professionnel, nous organisons et prenons en charge l'aller-retour vers le pays de domicile ou le pays d'origine dans les mêmes conditions qu'au §1 et 2.

**§4.** Si les funérailles du défunt ont lieu dans un autre pays que votre pays de domicile ou d'origine et si vous souhaitez vous rendre aux funérailles, nous intervenons à concurrence des frais que nous aurions consentis dans le cas d'un retour simple vers votre domicile.

**§5.** Si, dans les circonstances décrites à l'article 3.6 §1 ou §3, vous devez abandonner dans la zone de couverture, votre véhicule assuré sur place et que soit vous êtes seul soit qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'article 2.7.

### **3.7 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (D/E)**

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, nous organisons et prenons 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 nous être transmise dans les plus brefs délais. Pour vous aider, nous pouvons vous mettre en contact avec des corps de métiers.

### **3.8 Retour anticipé pour le décès d'un collaborateur ou pour sinistre grave dans l'entreprise (E)**

Lorsque vous êtes en déplacement et si vous êtes contraint de rejoindre d'urgence l'entreprise pour l'un des motifs suivants, nous mettons à votre disposition et prenons en charge un titre de

transport retour simple:

- décès d'un proche collaborateur si votre présence est indispensable dans l'entreprise pour le remplacer;
- décès du remplaçant qui exerce votre fonction à condition qu'aucune autre personne ne puisse vous remplacer;
- lorsque votre présence est indispensable au sein de l'entreprise pour cause d'incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, catastrophe naturelle, explosion, implosion ou vol avec effraction. La preuve du sinistre doit nous être transmise dans les plus brefs délais.

### **3.9 Remplacement du collaborateur empêché (E)**

Si suite à un événement repris sous les prestations 3.4/3.5/3.6/3.7/3.8, il est impossible pour l'assuré de retourner sur le lieu de séjour (mission), nous prenons en charge et mettons à disposition du preneur d'assurance pour envoyer un nouveau collaborateur un billet d'avion en aller simple classe économique ou un billet de train en aller simple (première classe) pour lui permettre de remplacer le collaborateur empêché.

### **3.10 Désagrément voyage (D/E)**

Si, au cours d'un déplacement, vous êtes immobilisé:

- Suite à un retard:
- de plus de 4 heures dans le cas de trajet vol de ligne ou régulier ou
- plus de 8 heures dans le cas de vol charter, ou
- plus de 4 heures pour le transport ferroviaire ou maritime;

et qu'il se passe au moins une nuit entre le moment initial du départ et le nouvel horaire de départ à la suite d'une grève des transports aériens, ferroviaires ou maritimes, d'une interruption de circulation des moyens de transports ou de travail suite aux mauvaises conditions météorologiques ou d'une défaillance mécanique, d'une catastrophe naturelle ou d'un acte de terrorisme; nous vous proposons le choix suivant:

- Soit, si vous désirez patienter sur place et prendre un vol ultérieur, nous prenons en charge les frais d'hôtel, à concurrence de maximum 2 nuits, 300 EUR t.t.c. par nuit et par chambre pendant la durée du désagrément.
- Soit nous prenons en charge un véhicule de remplacement ou un mode de transport différent à concurrence de maximum 500 EUR t.t.c. pour rejoindre votre destination. Lorsque vous ne fai-



## Conditions générales Business Premium



tes pas appel à nos services au moment des faits, notre intervention se limitera à maximum 100 EUR t.t.c. Nous vous demandons de nous fournir une déclaration du transporteur ou des autorités locales attestant de ces événements.

### **3.11 Retard de bagages (E)**

Si au cours d'un déplacement par avion, vos bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne par laquelle vous voyagez, arrivent plus de 4 heures en retard dans le cas de vol de ligne ou régulier et 8 heures dans le cas de vol charter, nous intervenons jusqu'à concurrence de maximum 350 EUR t.t.c. dans des achats de premières nécessités. Pour obtenir le remboursement vous devez nous fournir l'attestation de retard de bagages de la compagnie aérienne ainsi que les factures de vos achats de premières nécessités.

### **3.12 Transmission de messages urgents (D/E)**

Si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans un des pays repris dans l'article 1.2.1, nous transmettons à nos frais vos messages nationaux et internationaux urgents à la suite d'un événement grave (maladie, blessures ou accident). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

### **3.13 Service secrétariat (E)**

Lorsque vous êtes en déplacement professionnel et que vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans un des pays repris dans l'article 1.2.1., nous pouvons à votre demande réceptionner et/ou transmettre des fax ou messages téléphoniques à caractère professionnel urgent. Cette prestation se limite exclusivement à la réception et à la transmission des messages et non au traitement de l'information. A votre demande nous vous communiquerons les coordonnées du Business Center le plus proche de l'endroit où vous vous trouvez.

### **3.14 Mise à disposition d'argent (E)**

Si vous nous avez saisis d'une demande d'assistance couverte par le présent contrat et si vous êtes confronté à des dépenses imprévues, nous mettrons à

vos dispositions, à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin à concurrence d'un montant maximal de 5.000 EUR t.t.c. Une garantie de remboursement sera exigée avant l'avance de ces fonds.

### **3.15 Assistance interprète (E)**

Lorsque vous bénéficiez d'une assistance garantie à l'étranger, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée du pays où vous vous trouvez vous pose d'importants problèmes de compréhension. Nous ne sommes pas responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que vous ferez des informations communiquées.

### **3.16 Chauffeur de remplacement à la demande (D/E)**

En cas d'impossibilité de conduire votre véhicule dans la zone de couverture de votre véhicule pour une autre raison que médicale ou accident et que vous êtes en déplacement professionnel et si aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut conduire le véhicule, nous mettons à votre disposition, à vos frais et moyennant l'avance des fonds par vos soins, un chauffeur de remplacement pour vous ramener à votre domicile.

Le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales.

### **3.17 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E)**

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, nous mettons à votre disposition, dès la mise en place d'une garantie ou d'une caution d'un montant équivalent en notre faveur:

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 50.000 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités;
- les honoraires d'un avocat que vous choisissez librement à l'étranger, à concurrence de maximum 5.000 EUR t.t.c.

Vous vous engagez à nous rembourser ces avances au plus tard 30 jours après notre versement.

Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires dans votre pays de domicile

d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

### **3.18 Garde du corps (D/E)**

Nous organisons, à votre demande et selon les disponibilités locales, la mise à disposition d'un garde du corps, à vos frais et moyennant l'avance des fonds par vos soins.

## Chapitre 4 Assistance info

### **4.1 Notre Service Info: comment le joindre?**

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au vendredi de 9 à 20 heures et le samedi de 9 heures 30 à 18 heures (heure belge). Les informations médicales urgentes sont accessibles 24h/24. Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse.

En aucun cas, nous ne sommes responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que vous ferez des informations communiquées. Les informations sont données en français, néerlandais ou anglais.

### **4.2 Leisure Line**

#### **4.2.1 Infos générales voyage**

Nous vous donnons les informations concernant:

- les visas et formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage, pour les personnes et les véhicules;
- les vaccins obligatoires ou conseillés;
- les précautions d'hygiène et mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter;
- les formalités obligatoires pour les animaux domestiques que vous désirez emmener avec vous;
- les réglementations douanières à usage privé;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères;
- le climat et les tenues vestimentaires à emporter;
- les jours fériés, le décalage horaire;
- les conditions de voyage: moyens de transport (air, mer, terre), itinéraires.

#### **4.2.2 Infos complémentaires pour les pays cités à l'article 1.2.2**

Nous vous donnons les informations concernant les hôtels et les restaurants



(prix, adresses, recherche de restaurants spécialisés) pour les pays cités à l'article 1.2.2.

### 4.2.3 Infos Business et culture

Nous vous donnons

les informations concernant:

- les congrès, foires et expositions dans le monde;
- les hôtels équipés pour hommes d'affaires (séminaires, organisation de réunions,...);
- les chambres de commerce et organismes gouvernementaux;
- les infos pratiques: devises, jours fériés, décalage horaire;
- les «Business Center» (secrétariat, copieur, traduction) accessibles dans les grandes villes;
- la location de voitures (y compris de prestige);
- les manifestations culturelles ou événementielles dans les principales villes de l'Union Européenne (concert, exposition, théâtre,...).

## Chapitre 5 Home Assistance en Belgique:

Condition particulière d'application:

Par exception au point 1.2.1, pour que cette garantie s'applique, votre domicile doit être situé en Belgique.

### 5.1 Panne ou dysfonctionnement

En cas de panne ou de dysfonctionnement imprévu résultant directement d'un événement à caractère accidentel, nous recherchons un prestataire dans les domaines de la plomberie, vitrerie, électricité, pouvant intervenir rapidement. Nous intervenons dans les frais de main-d'œuvre et de déplacement du prestataire à concurrence de maximum 125 EUR t.t.c. Les frais de réparation (pièces) restent à votre charge.

### 5.2 Accès au domicile principal où à la résidence secondaire

Nous intervenons également si la serrure de la porte principale de votre domicile ou de votre résidence secondaire a été endommagée ou si les clés ont été égarées et que vous ou le proche (conjoint ou enfant) sur place ne peut plus rentrer. Nous vous (le) mettons en relation avec un serrurier de la région et remboursons les frais de déplacement à concurrence de 125 EUR t.t.c.

maximum. Les frais de réparation (pièces) restent à votre charge. La personne demandant l'intervention doit justifier au serrurier sa qualité d'occupant du logement.

## Chapitre 6

### Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou vol de véhicule avec ou sans véhicule de remplacement

La souscription de ces options doit être expressément mentionnée aux conditions particulières.

#### 6.1 Couverture du/des véhicule(s)

##### 6.1.1 Conditions d'application particulières

###### Immatriculation du véhicule

Seuls les véhicules immatriculés dans votre pays de domicile, pays énuméré à l'article 1.2.1 peuvent être couverts par le présent contrat.

###### Faits générateurs

Les prestations citées à l'article 6.1.2 sont d'application en cas de panne, accident, vol, tentative de vol ou acte de vandalisme au véhicule assuré.

###### Vous, l'assuré

La personne physique définie à l'article 1.1 en tant que conducteur habituel du véhicule assuré et les passagers.

###### Le véhicule

Le véhicule assuré est couvert avec ou sans véhicule de remplacement en fonction de l'option choisie

#### 6.1.2 Les garanties

##### 6.1.2.1 Dépannage/remorquage/transport dans le pays du domicile (D)

§1. Lorsque le véhicule assuré est immobilisé dans votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur. Si votre véhicule n'est pas réparable sur place, nous organisons à nos frais:

- Pour autant que votre véhicule est réparable dans la journée de l'appel:
- le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche ou, si votre véhicule est sous la garantie de son constructeur, au garage de la marque le

plus proche du lieu d'immobilisation;

- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.

- Pour autant que votre véhicule n'est pas réparable dans la journée de l'appel:

- le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez dans votre pays de domicile;
- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés soit au garage où le véhicule est amené, soit vers votre domicile.

§2. Lorsque vous avez fait appel à un dépanneur sans notre intervention, nous vous remboursons les frais de dépannage/ remorquage à concurrence de maximum 200 EUR t.t.c. par dépannage.

§3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à votre charge.

##### 6.1.2.2 Dépannage/remorquage/transport à l'étranger en cas d'immobilisation du véhicule de moins d'un jour (E)

§1. Lorsque votre véhicule est immobilisé à l'étranger et est réparable dans la journée, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur. Si votre véhicule n'est pas réparable sur place, nous organisons à nos frais:

- le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche ou si votre véhicule est sous la garantie de son constructeur, au garage de la marque le plus proche du lieu d'immobilisation;
- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.

§2. Lorsque vous avez fait appel à un dépanneur sans notre intervention, nous vous remboursons les frais de dépannage/ remorquage à concurrence de maximum 200 EUR t.t.c. par dépannage.

§3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à votre charge.

##### 6.1.2.3 Envoi de pièces détachées (D/E)

Nous recherchons et vous envoyons, à nos frais, les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. Vous vous engagez à nous les rembourser sur base du prix t.t.c. en vigueur dans le pays où nous les avons



achetées. Toute pièce commandée est due.

Si le prix des pièces dépasse 500 EUR t.t.c. nous demanderons le paiement préalable de celles-ci.

La non-disponibilité des pièces dans le pays de domicile et l'abandon de fabrication par le constructeur constituent des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

### **6.1.2.4 Hébergement et transport du conducteur et des passagers immobilisés dans l'attente des réparations de plus d'un jour (E)**

**§1.** Lorsque votre véhicule n'est pas réparable dans la journée, nous vous offrons le choix:

- soit nous participons à vos frais d'hôtel pour 2 nuits à concurrence de maximum 300 EUR t.t.c. par nuit et par chambre, dans l'attente des réparations;

- soit, si vous souhaitez continuer votre voyage sans attendre sur place la fin des réparations. Nous organisons et prenons en charge à concurrence de 500 EUR t.t.c. maximum pour l'ensemble des personnes immobilisées (conducteur et/ou passagers):

- en fonction des disponibilités locales, un moyen de transport de votre choix permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d'arriver à destination, et

- le retour du conducteur jusqu'à l'endroit d'immobilisation du véhicule afin de récupérer le véhicule réparé.

Les prestations mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg, en France (y compris Monaco) et en Allemagne si vous bénéficiez d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article 6.2.

**§2.** Une fois accordée, la prise en charge des frais mentionnés au §1 vous reste acquise même s'il s'avère ultérieurement que le véhicule n'a pas pu être réparé.

### **6.1.2.5 Sort du véhicule immobilisé plus de 72 heures à l'étranger (E)**

**§1.** Si le véhicule assuré n'est pas réparable à l'étranger dans un délai de 72 heures (délai suivant devis du réparateur) à dater de votre immobilisation, nous vous offrons le choix:

- soit nous procédons à nos frais au rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez à proximité de votre domicile;

- soit, si vous le faites réparer sur place sans attendre la fin des réparations, nous mettons à votre disposition un titre de transport aller-retour pour que vous puissiez récupérer vous-même le véhicule après réparation et si nécessaire, nous prenons en charge une nuit d'hôtel à concurrence de maximum 300 EUR t.t.c., si la distance du trajet aller retour depuis votre domicile excède 600 Km;

- soit, si vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule, nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant l'abandon pendant 10 jours maximum.

**§2.** Ne donne pas lieu à la prestation de rapatriement du véhicule décrite au §1, premier point, le véhicule:

- estimé en perte totale (càd techniquement irréparable);

- estimé en perte économique (dont les frais de réparation dépassent la valeur catalogue selon la cotation "achat" d'Eurotax);

- dont la valeur catalogue selon la cotation "achat" d'Eurotax ou la valeur résiduelle est inférieure au coût du rapatriement;

- destiné à la démolition.

Dans ce cas nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant l'abandon pendant 10 jours maximum.

### **6.1.2.6 Rapatriement du conducteur et des passagers immobilisés pendant plus de 72 heures à l'étranger (E)**

Si le véhicule assuré bénéficie de l'une des prestations énoncées à l'article 6.1.2.5, nous procédons au rapatriement du conducteur et/ou des passagers immobilisés selon les options suivantes:

- Soit ils souhaitent être rapatriés sans tarder: nous organisons et prenons en charge leur retour jusqu'à votre/leur domicile;

- Soit ils souhaitent continuer leur voyage et être rapatriés ensuite:

- nous organisons et prenons en charge un moyen de transport de leur choix permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d'arriver à destination à concurrence de maximum 500 EUR t.t.c. pour l'ensemble de ces personnes et

- nous organisons et prenons en charge le retour du conducteur et/ou des passagers immobilisés jusqu'à votre/leur

domicile pour autant que leur domicile soit situé dans un des pays énumérés à l'article 1.2.2.

### **6.1.2.7 Assistance en cas de vol du véhicule assuré (D/E)**

**§1.** Lorsque le véhicule assuré est volé dans la zone de couverture lors d'un déplacement, le conducteur et les passagers immobilisés ont droit aux prestations suivantes:

- si le véhicule est retrouvé endommagé dans les 24 heures de la déclaration de vol aux autorités et si le conducteur et les passagers immobilisés attendent sur place la fin des réparations, l'article 6.1.2.4 est d'application;

- si le véhicule n'est pas retrouvé dans les 24 h de la déclaration de vol aux autorités, nous organisons et prenons en charge le retour du conducteur et des passagers immobilisés à leur domicile. Pour un rapatriement de l'étranger, l'article 6.1.2.6 est d'application.

**§2.** Lorsque le véhicule assuré est volé dans la zone de couverture lors d'un déplacement et qu'il est retrouvé dans les 6 mois de la date de déclaration de vol aux autorités, vous avez droit aux prestations suivantes:

- Lorsque le véhicule assuré est en état de marche, qu'il satisfait aux prescriptions légales pour circuler sur la voie publique et que vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous envoyons un chauffeur. Sa mission est de ramener le véhicule à votre domicile par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge son salaire et ses frais de voyage.

Les autres frais (frais de carburant, frais de péage, frais d'entretien ou de réparation du véhicule...) restent à votre charge.

- Lorsque le véhicule assuré est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas par le présent chapitre (dépannage, remorquage, envoi de pièces, rapatriement, gardiennage).

**§3.** Les prestations énoncées au §1 et §2 ne s'appliquent toutefois pas lorsque le véhicule est volé dans un rayon de 5 km de votre domicile. Le lieu du vol est celui figurant dans la déclaration de vol aux autorités.

### **6.1.2.8 Frais de gardiennage (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 de transport jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur.

### 6.1.2.9 Transport/rapatriement des bagages (E)

Lorsque nous procédons à votre retour au domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation du véhicule assuré, le conducteur et les passagers immobilisés bénéficient des prestations énoncées à l'article 2.10.

### 6.1.2.10 Assistance à la remorque ou à la caravane (D/E)

Pour la remorque à bagage ou la caravane non résidentielle mentionnée aux conditions particulières et tractée par le véhicule assuré lors d'un déplacement, nous appliquons les règles suivantes selon les circonstances:

- Dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur assuré, nous remorquons, transportons ou rapatrions la caravane ou la remorque assurée.

- Nous faisons de même en cas de vol du véhicule tracteur assuré ou lorsque vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule assuré.

- En cas de panne, accident, tentative de vol ou acte de vandalisme immobilisant la caravane ou la remorque assurée ou en cas de vol de la caravane ou de la remorque assurée, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur assuré (dépannage, remorquage, envoi de pièces détachées, transport/rapatriement, gardiennage).

- Si la caravane non résidentielle ou la remorque assurée volée est retrouvée en état de marche dans les 6 mois de la date indiquée sur la déclaration de vol fait aux autorités et si vous n'êtes plus sur place, nous vous remboursons:

- les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher;

- si la distance du trajet aller-retour depuis votre domicile excède 600 Km, les frais d'hôtel pour une nuit à concurrence de maximum 300 EUR t.t.c. .

### 6.1.2.11 Transport-rapatriement d'un bateau de plaisance (D/E)

Nous organisons et prenons en charge le transport-rapatriement du bateau de plaisance mentionné aux conditions particulières et tracté par le véhicule assuré, aux conditions et dans les circonstances suivantes:

#### 1° Conditions

- le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut;
- la remorque à bateau est technique et légalement en état de le porter. Si la remorque à bateau ne satisfait pas à cette condition ou lorsqu'elle a été volée, nous ne pourrions procéder au transport de votre bateau que si vous mettez à notre disposition à vos frais, sur place, une remorque de remplacement.

#### 2° Circonstances

- lorsque vous êtes transporté ou rapatrié pour des raisons médicales vous empêchant de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre assuré vous accompagnant ne peut le conduire à votre place.

- lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par nos soins;

- en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous abandonnez sur place l'épave du véhicule assuré

## 6.2 Couverture du véhicule avec Véhicule de remplacement (option)

### 6.2.1 Conditions d'application particulières

Cet article est d'application pour autant que vous ayez souscrit à l'option décrite à l'article 6.1.

Uniquement pour l'application de cette couverture, les dérogations suivantes sont d'application.

### Immatriculation du véhicule

Le véhicule doit être immatriculé en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en France (y compris Monaco) ou en Allemagne.

### Vous, l'assuré

Par dérogation à la définition reprise à l'article 1.1, l'assuré visé ici est la personne physique conducteur habituel du véhicule assuré, titulaire d'un permis de conduire, et âgé de plus de 21 ans.

### Domicile

Par exception à la définition des articles 1.1 et 1.2.1, votre domicile doit être situé dans l'un des pays suivants pour l'application de l'article 6.2.2: la Belgique, les Pays-Bas, le Luxembourg, la France (y compris Monaco) ou l'Allemagne.

### 6.2.2 Les garanties «véhicule de remplacement»

#### 6.2.2.1 Véhicule de remplacement

### en cas de panne ou d'accident (D)

§1. Par dérogation à l'article 6.1.2.1 §1, les garanties suivantes sont d'application:

Lorsque votre véhicule assuré est immobilisé suite à une panne ou un accident dans votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge:

- l'envoi d'un dépanneur sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche ou si votre véhicule est sous la garantie de son constructeur, jusqu'au garage de la marque le plus proche du lieu de l'immobilisation;

- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.

Si le véhicule immobilisé n'est pas réparable dans les deux heures de l'arrivée sur place de notre dépanneur, nous organisons et prenons à charge:

- le transport du véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez dans votre pays de domicile;

- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement (maximum catégorie B) pour une durée maximale de 7 jours soit 168 heures consécutives. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...).

§2. La mise à disposition d'un véhicule de remplacement est exclue dans les cas suivants:

- l'immobilisation à la suite d'un manque d'entretien du véhicule concerné ou pour couvrir la durée d'un entretien régulier;

- lorsque le conducteur habituel du véhicule immobilisé n'a pas atteint l'âge de 21 ans;

- lorsque vous n'avez pas fait appel à notre intervention pour le dépannage/remorquage du véhicule immobilisé dès son immobilisation .

### 6.2.2.2 Véhicule de remplacement en cas de vol du véhicule (D)

§1. Lorsque votre véhicule assuré est volé dans votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement (maximum catégorie B) pour une durée maximale de 7 jours, soit 168 heures consécutives, à dater de la déclaration de vol aux autorités,



et pour autant que le véhicule ne soit pas retrouvé en état de marche avant l'expiration de ce délai. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge.

Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge et autres)

**§2.** Le véhicule de remplacement est exclu dans les cas suivants:

- lorsque le conducteur habituel du véhicule immobilisé n'a pas atteint l'âge de 21 ans;
- lorsque vous n'avez pas fait de déclaration de vol aux autorités et ne nous communiquez pas les références du procès-verbal dressé.

### **6.2.2.3 Véhicule de remplacement en cas de tentative de vol ou actes de vandalisme (D)**

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une tentative de vol, un acte de vandalisme, ou un incendie du véhicule dans votre pays de domicile, ou à la suite d'un sinistre survenu à votre domicile (incendie, dégât des eaux, tempête, explosion, grêle, inondation), nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement (maximum catégorie B) pour une durée maximale de 7 jours, soit 168 heures consécutives, à dater du jour du sinistre. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge.

Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...).

### **6.2.2.4 Événements spécifiques**

Si lors d'un événement repris sous les articles 6.1.2.5 / 6.1.2.6 / 6.1.2.7 et que vous êtes de retour à votre domicile (voir article 6.2.1) alors que le véhicule assuré est en attente ou en cours de rapatriement, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement pour maximum 7 jours (168 heures consécutives) (maximum catégorie B) dans l'attente du retour de votre véhicule.

## **Chapitre 7**

### **Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres 2 à 6**

#### **7.1 Exclusions**

Sont exclus de la garantie:

- tous les frais et demandes d'assistance suite à un acte de terrorisme;
- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent et de manière générale les incidents ou accidents résultant de l'usage d'un véhicule autrement qu'en bon père de famille;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré;
- les diagnostics et les traitements ordonnés dans le pays de domicile;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus dans le pays de domicile, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger (à l'exception de ceux couverts par l'article 2.14) ou relatifs à un diagnostic posé avant le déplacement;
- les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- les bilans de santé; les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...);
- les vaccins et les vaccinations;
- les frais d'ambulance dans le pays de domicile, sauf s'ils sont expressément prévus par l'une des dispositions du présent contrat;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour;
- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation;
- les états pathologiques connus avant le départ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique existant avant le déplacement;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;
- les affections et événements 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 états consécutifs à une tentative de suicide;
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex: batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf dans les cas énoncés expressément par le présent contrat;
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage;
- les frais de restaurant et de boissons;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

#### **7.2 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.

## **Chapitre 8**

### **Dispositions communes à toutes les garanties**

#### **8.1 Durée et prise d'effet du contrat**

##### **8.1.1 Durée du contrat**

La durée du contrat est d'un an. Il se reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée déposée à la poste au moins trois mois avant l'arrivée de son terme.

##### **8.1.2 Prise d'effet de la garantie**

La garantie prend cours à la date mentionnée aux conditions particulières du contrat pour autant que la première prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, la garantie prend effet à 0 heure le lendemain du jour du paiement.

#### **8.2 Les primes**

##### **8.2.1 Paiement des primes**

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation aux échéances, à notre demande ou à la



demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières.

### **8.2.2 Non-paiement des primes**

**§1.** Conformément à l'article 8.1.2 le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

**§2.** 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, soit par exploit d'huisier, soit par lettre recommandée à la poste. La suspension de la garantie ou la résiliation ont effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

**§3.** Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.

**§4.** 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 les garanties sont suspendues ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conforme au §2 ci-dessus.

### **8.2.3 Crédit de prime**

En cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de diminution des prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la prise d'effet de la résiliation ou la partie des primes correspondant à la diminution des prestations est remboursée au preneur d'assurance dans un délai de 15 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation ou de la diminution des prestations.

### **8.3 Modification des conditions d'assurance et du tarif**

**§1.** Lorsque nous modifions les conditions d'assurance et le tarif ou simplement le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante. Nous notifions cette adaptation au preneur d'assurance de sorte qu'il puisse disposer d'un délai de 30 jours pour refuser la modification et résilier le contrat. La

résiliation prend effet à l'échéance du contrat et au plutôt à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain du dépôt de sa lettre recommandée à la poste.

**§2.** La faculté de résiliation prévue au §1 n'existe pas lorsque la modification du tarif ou des conditions d'assurance résulte d'une opération d'adaptation générale imposée par les autorités compétentes à toutes les compagnies d'assurances.

### **8.4 Vos engagements**

#### **8.4.1 Vos engagements**

Lors d'un appel aux prestations garanties, vous vous engagez :

- à nous appeler dans les plus brefs délais, 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 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 événements garantis et à nous transmettre toutes informations et/ou documents utiles;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre;
- à nous déclarer les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat;
- à 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 ces transports.

#### **8.4.2 Non-respect de vos engagements**

En cas de non-respect des obligations visées en 8.4.1, nous pouvons :

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

### **8.5 Nos engagements**

#### **8.5.1 Remboursement de vos débours garantis**

**§1.** Nous nous engageons à vous rembourser vos débours garantis par le présent contrat sur base des pièces justificatives originales.

**§2.** Si nous vous autorisons à avancer vous-même les frais de prestations garanties, ces frais vous seront remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni ces prestations.

#### **8.5.2 Remboursement des frais d'appel**

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'e-mail que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre lorsque votre appel est suivi d'une assistance garantie par le contrat.

#### **8.5.3 Limitation aux prestations d'assistance**

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source d'enrichissement.

Elles sont destinées à vous aider lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

### **8.6 Pluralité de contrats d'assistance**

#### **8.6.1 Pluralité de contrats auprès de nous**

Si le même risque est couvert par plusieurs contrats souscrits auprès de nous, les garanties des différents contrats ne sont pas cumulables. Seront d'application, les conditions du contrat offrant les garanties les plus élevées.

#### **8.6.2 Pluralité de contrats auprès de plusieurs assureurs**

Si le même risque est couvert par plusieurs assureurs, vous pouvez, en cas de sinistre, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites de ses obligations. Hormis le cas de fraude, aucun des assureurs ne peut se prévaloir de l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie. La charge du sinistre se répartit entre les divers assureurs suivant l'article 45 §2 de la Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

### **8.7 Résiliation du contrat**

#### **8.7.1 Résiliation par le preneur d'assurance**



Le preneur d'assurance peut résilier le contrat:

- pour la fin de chaque période d'assurance (voir art.8.1.1);
- après chaque demande d'assistance ou de remboursement mais au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus motivé;
- dans les circonstances énoncées à l'article 8.3, si les parties ne parviennent pas à un accord sur la nouvelle prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance;
- en cas de modification de nos conditions d'assurance ou de tarif (voir art. 8.3);
- lorsque nous résilions la garantie relative à une ou plusieurs prestations.

### 8.7.2 Résiliation par nous

Nous pouvons résilier le contrat:

- pour la fin de chaque période d'assurance (voir art. 8.1.1);
- en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelle dans la description du risque au cours du contrat;
- en cas de non-paiement de la prime (voir art. 8.2.2);
- après chaque demande d'assistance ou de remboursement mais au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus motivé;
- si le preneur d'assurance, dans les circonstances énoncées à l'article 8.3, refuse notre proposition de modifier le contrat ou s'il ne l'accepte pas au terme d'un délai d'un mois à compter de sa réception, à la condition que notre résiliation soit notifiée au plus tard dans les 15 jours du refus;
- en cas de faillite du preneur d'assurance, au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

### 8.7.3 Modalités et date d'effet de la résiliation

§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 articles 8.1.1, 8.2.2 et 8.7.3 §3, 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. Notre résiliation après déclaration d'une assistance prend effet lors de sa notification lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué, dans

l'intention de nous tromper, à l'une des obligations énoncées à l'article 8.4.1.

## 8.8 Cadre juridique

### 8.8.1 Loi sur les assurances terrestres

La loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre ainsi que ses ajouts, amendements et arrêtés d'exécution.

### 8.8.2 Législation et règlement en cas de litiges

Toute plainte relative au contrat doit être adressée à:

Europ Assistance (Belgium) S.A.

Compliance Officer

Boulevard du Triomphe 172

1160 Bruxelles

Tel: 00 32 2 533 75 75

Fax: 00 32 2 533 77 73

compliance@europ-assistance.be

ou à: l'Ombudsman des Assurances

Square de Meeus 35

1000 Bruxelles.

L'introduction d'une plainte ne réduit pas la possibilité, pour le preneur d'assurance, ou les bénéficiaires désignés au contrat d'intenter une action en justice.

### 8.8.3 Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout tiers responsable à concurrence de nos débours.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance ou en cas de malveillance de leur part.

### 8.8.4 Reconnaissance de dette

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

### 8.8.5 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.

### 8.8.6 Attribution de juridiction

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

tribunaux belges.

### 8.8.7 Protection de la Vie Privée

En vue de la conclusion et de la bonne gestion du contrat, et uniquement pour ces actes, l'assuré donne par la présente, son accord spécifique relatif au traitement des informations médicales et juridiques le concernant (Loi du 8 décembre 1992 relative à la loi du contrat).

Toute personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées dans un ou plusieurs traitements de notre société est informée des points suivants, conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée:

1° Le Maître des fichiers est Europ Assistance (Belgium) dont le siège se situe à 1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172.

2° La finalité de ces fichiers est d'identifier le preneur d'assurance et les bénéficiaires, de gérer les contrats et les assistances, et d'optimiser les relations avec la clientèle existante.

3° Toute personne justifiant de son identité peut obtenir communication des données que le fichier contient à son sujet. Elle a le droit d'obtenir la rectification ou la suppression de toute donnée à caractère personnel qui, compte tenu du but du traitement, serait incomplète, non pertinente ou interdite.

4° Pour exercer ce droit, la personne visée nous adresse une demande datée et signée à notre service «clients». En outre, elle pourra consulter le registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel tenu auprès de la Commission de la Protection de la vie privée, selon des modalités à fixées par arrêté royal d'exécution.

### 8.8.8 Clause de consentement

Vous nous permettez de traiter les données médicales ou sensibles qui concernent tant votre personne que celles des bénéficiaires, dans la mesure nécessaire à la poursuite des finalités d'utilisation suivantes: la gestion de l'assistance, la gestion des frais et décomptes de l'assistance et la gestion d'un éventuel contentieux.