

# ASSISTANCE VOYAGE

## Conditions générales

BDVO\_15032025

# UN SINISTRE?

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER!

Bienvenue dans les Conditions Générales de votre assurance Assistance Voyage. Vous y découvrirez toutes les garanties de votre assurance. Mais avant toute chose, que devez-vous faire en cas de sinistre?

## *Besoin d'une aide urgente?*

UN PÉPIN À L'ÉTRANGER ? VOUS DEVEZ RENTRER DE TOUTE URGENCE EN BELGIQUE ?  
VOUS AVEZ SOUSCRIT L'ASSISTANCE POUR VOTRE VÉHICULE ET VOUS TOMBEZ EN PANNE À DEUX  
RUES DE CHEZ VOUS OU SUR LA ROUTE DES VACANCES ?  
PAS DE PANIQUE, NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER!

*Appelez immédiatement notre centrale d'assistance*

+32 2 244 22 54

*24/24, 7/7*

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

Si vous êtes malade ou blessé, 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.

## **Besoin de déclarer un sinistre ?**

Dès que possible, et en tout cas endéans les sept jours calendrier, déclarez le sinistre auprès de notre centrale d'assistance au numéro mentionné ci-dessus, qui vous indiquera la marche à suivre.

## **Quelles informations devez-vous transmettre ?**

Sans retard, et en tout cas endéans les trente jours, fournissez tous les renseignements utiles et répondez aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et de fixer l'étendue du sinistre.

Rassemblez les informations suivantes:

- › les documents justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et les dommages encourus.
- › en cas de vol, le procès-verbal rédigé par les autorités locales les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous.

## **Le saviez-vous...**

Nous vous remboursons les frais de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour nous joindre pour bénéficier de notre assistance ou déclarer votre sinistre.

**Merci de nous faire confiance!**

## **Votre assureur**

Belfius Insurance SA, connue sous le nom commercial Belfius Direct Assurances, Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064, est une entreprise d'assurances belge, autorisée sous le numéro 0037 par la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, B 1000 Bruxelles.  
IBAN: BE94 0689 3935 6414 - BIC: GKCCBEBB.

# TABLE DES MATIÈRES

ASSISTANCE VOYAGE .....	6
DÉFINITIONS.....	6
OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE.....	9
1. CADRE GÉNÉRAL.....	9
2. VÉHICULE ASSURÉ .....	9
3. TERRITORIALITÉ .....	9
3.1. POUR LA GARANTIE «ASSISTANCE AUX PERSONNES» .....	9
3.2. POUR LA GARANTIE «ASSISTANCE AU VÉHICULE»:.....	9
3.3. TERRITOIRES EXCLUS.....	9
4. VOYAGES ET SÉJOUR À L'ÉTRANGER.....	10
5. MODALITÉS DE TRANSPORT ET DE RAPATRIEMENT DES PERSONNES.....	10
6. VÉHICULE DE REMPLACEMENT ET BUDGET DE MOBILITÉ .....	10
6.1. VÉHICULE DE REMPLACEMENT.....	10
6.2. BUDGET DE MOBILITÉ.....	11
7. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.....	11
8. NON-ASSURANCE ET EXCLUSIONS GÉNÉRALES.....	11
ASSISTANCE AUX PERSONNES.....	13
1. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE TANT EN BELGIQUE QU'À L'ÉTRANGER.....	13
1.1. TRANSPORT ET RAPATRIEMENT.....	13
1.1.1. Transport ou rapatriement de l'assuré malade ou blessé.....	13
1.1.2. Transport ou rapatriement des autres assurés.....	13
1.2. PROLONGATION DE VOTRE SÉJOUR À LA SUITE D'UNE MALADIE OU D'UN ACCIDENT.....	13
1.3. VISITE À L'HOSPITALISÉ.....	13
1.4. PRISE EN CHARGE D'UN ENFANT MINEUR .....	14
1.5. RAPATRIEMENT DES BAGAGES ET DES ANIMAUX DE COMPAGNIE .....	14
1.6. REMBOURSEMENT DU FORFAIT D'ACTIVITÉ DE LOISIR.....	14
1.7. SPORTS D'HIVER: FRAIS DE TRANSPORT ET DE RECHERCHE .....	14
1.8. ASSISTANCE VÉLO .....	15
1.8.1. Assistance en cas d'immobilisation du vélo.....	15
1.8.2. Assistance en cas de vol du vélo.....	15
1.8.3. Assistance aux accompagnants.....	15
1.8.4. Limite d'interventions .....	15
1.8.5. Exclusions spécifiques à l'assistance vélo.....	15
1.9. BLOCAGE DE VOTRE CARTE BANCAIRE ET DE VOTRE CARTE DE CRÉDIT.....	16
1.10. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE.....	16
1.11. MESSAGES URGENTS .....	16

<b>2. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER</b>	<b>17</b>
2.1. FRAIS MÉDICAUX	17
2.2. RETOUR ANTICIPÉ	17
2.3. DÉCÈS D'UN ASSURÉ	18
2.3.1. Organisation des funérailles	18
2.3.2. Rapatriement des autres assurés	18
2.4. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE	18
2.5. FRAIS DE VÉTÉRINAIRE	18
2.6. PROLONGATION DE VOTRE SÉJOUR	18
2.7. PERTE OU VOL DE VOS MÉDICAMENTS, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT OU PROTHÈSES	19
2.8. PERTE OU VOL DE VOS DOCUMENTS DE VOYAGE ET TITRES DE TRANSPORT	19
2.9. PERTE OU VOL DE VOS BAGAGES	19
2.9.1. Envoi d'une valise	19
2.9.2. Voyage en avion	19
2.10. TRANSFERT D'ARGENT	19
2.11. POURSUITES JUDICIAIRES	19
2.12. FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION	20
2.13. ASSISTANCE LINGUISTIQUE	20
<b>3. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE UNIQUEMENT EN BELGIQUE</b>	<b>20</b>
3.1. DÉCÈS D'UN ASSURÉ	20
3.2. AIDE-MÉNAGÈRE	20
3.3. ACCUEIL D'ASSURÉS HANDICAPÉS	20
3.4. GARDIENNAGE D'ENFANTS	21
3.5. ACCUEIL DES ANIMAUX DE COMPAGNIE	21
3.6. DÉFENSE VIS-À-VIS DE L'ORGANISATEUR DU VOYAGE	21
<b>4. EXCLUSIONS</b>	<b>21</b>
<b>ASSISTANCE AU VÉHICULE</b>	<b>22</b>
<b>1. ASSISTANCE AU VÉHICULE START</b>	<b>22</b>
1.1. EN CAS DE SINISTRE EN BELGIQUE	22
1.1.1. Vol ou immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme	22
1.1.2. Couverture du véhicule de location	22
1.1.3. Ouverture du véhicule	23
1.1.4. Chauffeur de remplacement	23
1.2. EN CAS DE SINISTRE À L'ÉTRANGER	24
1.2.1. Vol ou immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme	24
1.2.2. Prise en charge des assurés blessés	25
1.2.3. Prise en charge des assurés décédés	26
1.2.4. Couverture du véhicule de location	26

1.2.5. Ouverture du véhicule .....	26
1.2.6. Chauffeur de remplacement.....	27
1.2.7. Envoi de pièces détachée.....	27
<b>2. ASSISTANCE AU VÉHICULE PLUS.....</b>	<b>28</b>
2.1. EXTENSION DE L'ASSISTANCE AU VÉHICULE START.....	28
2.2. VOL OU IMMOBILISATION DU VÉHICULE EN BELGIQUE À LA SUITE D'UNE PANNE OU DE DOMMAGES CAUSÉS PAR ACCIDENT, TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME.....	28
<b>3. EXCLUSIONS.....</b>	<b>28</b>
<b>SERVICES COMPLÉMENTAIRES.....</b>	<b>29</b>
1. SERVICE D'INFORMATION.....	29
2. SERVICE DE TÉLÉCONSEIL MÉDICAL.....	29
<b>DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES.....</b>	<b>30</b>
1. CONDITIONS D'ASSURANCE.....	30
2. DESCRIPTION DU RISQUE.....	30
2.1. DONNÉES À DÉCLARER .....	30
2.2. OMISSION OU INEXACTITUDE NON-INTENTIONNELLES.....	30
2.3. OMISSION OU INEXACTITUDE INTENTIONNELLES .....	30
2.4. AGGRAVATION DU RISQUE .....	30
2.5. DIMINUTION DU RISQUE .....	31
3. DURÉE DU CONTRAT .....	31
3.1. PRISE D'EFFET DU CONTRAT .....	31
3.2. RECONDUCTION TACITE .....	31
4. PRIME .....	31
4.1. PAIEMENT DE LA PRIME.....	31
4.2. DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA PRIME .....	31
5. MODIFICATION DU CONTRAT .....	32
5.1. MODIFICATION DE LA PRIME .....	32
5.2. MODIFICATION DES CONDITIONS D'ASSURANCE .....	32
6. FIN DU CONTRAT.....	32
6.1. MODALITÉS DE RÉSILIATION .....	32
6.2. VOS FACULTÉS DE RÉSILIATION.....	32
6.3. NOS FACULTÉS DE RÉSILIATION .....	32
6.4. CAS PARTICULIERS.....	33
6.4.1. Déménagement à l'étranger.....	33
6.4.2. Décès.....	33
6.4.3. Faillite.....	33

7. PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE .....	33
7.1. DEMANDE D'ASSISTANCE .....	33
7.2. DÉCLARATION D'UN SINISTRE .....	33
8. SUBROGATION .....	34
9. PRESCRIPTION .....	34
10. GESTION DES PLAINTES .....	34
11. LÉGISLATION APPLICABLE .....	35
12. BeCOMMERCE .....	35
13. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE .....	35
14. DROIT D'OPPOSITION .....	35
15. COMMUNICATIONS .....	35
16. VENTE À DISTANCE – DROIT DE RÉTRACTATION .....	36
17. RESPONSABILITÉ DES AUXILIAIRES .....	36
18. INTÉRÊTS DE RETARD ET INDEMNITÉ FORFAITAIRE EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE DETTE .....	36

## ASSISTANCE VOYAGE

Les présentes Conditions Générales portent la référence **BDVO\_15032025**.

Le contrat d'assurance est régi par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, les dispositions réglementaires y relatives ainsi que toute réglementation présente ou à venir.

## DÉFINITIONS

**Vous, les personnes assurées:**

Si la formule «**Pour moi**» est souscrite:

- a) Le preneur d'assurance, pour autant qu'il soit domicilié et réside habituellement en Belgique;
- b) Les personnes domiciliées en Belgique qui voyagent dans le véhicule assuré avec ou sans participation aux frais; elles ne sont assurées que pour les prestations prévues par la garantie «assistance au véhicule». Les auto-stoppeurs sont exclus.

Si la formule «**Pour ma famille**» est souscrite:

- a) Le preneur d'assurance, pour autant qu'il soit domicilié et réside habituellement en Belgique;
- b) Le conjoint, le cohabitant légal ou de fait du preneur d'assurance ainsi que les autres personnes vivant au foyer du preneur d'assurance ;
- c) Les enfants des assurés visés en a) et b) résidant ailleurs en Belgique sans avoir fondé de famille et entretenus par leurs parents ;
- d) Les petits-enfants mineurs des assurés visés en a) et b) résidant ailleurs en Belgique, lorsqu'ils sont en déplacement avec ces assurés et que les parents ne prennent pas part au déplacement ;
- e) D'autres personnes domiciliées en Belgique qui voyagent dans le véhicule assuré avec ou sans participation aux frais; elles ne sont assurées que pour les prestations prévues à la garantie «assistance au véhicule». Les auto-stoppeurs sont exclus.

L'enfant venant à naître pendant un déplacement à l'étranger, de même que l'enfant adopté à l'étranger, n'est assuré qu'une fois son arrivée en Belgique.

**Nous, l'assureur:** l'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu; Belfius Direct Assurances, nom commercial de Belfius Insurance SA, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037.

**Centrale d'assistance:** le prestataire chargé par nous d'effectuer les services d'assistance.

**Les véhicules assurés:** les véhicules automoteurs, immatriculés en Belgique, désignés dans les Conditions Particulières, ainsi que la caravane ou la remorque tractée par ces véhicules automoteurs, pour autant qu'il s'agisse de:

- a) Voitures, camionnettes, minibus, ou motorhomes, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes ;
- b) Caravanes ou remorques, dont la masse maximale autorisée (MMA) n'excède pas 3,5 tonnes et dont la longueur-chargement compris - n'excède pas 6 mètres, tractés durant le déplacement par un véhicule assuré ;
- c) Motocyclettes.

Nous assurons aussi le véhicule de remplacement de la même nature que le véhicule assuré, pendant un mois maximum, si le véhicule assuré est immobilisé suite à un sinistre assuré par ce contrat.

Sont exclus:

- a) Les véhicules de location, sauf les véhicules sous leasing et les véhicules loués pour une période de minimum six mois ;
- b) Les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
- c) Les véhicules destinés aux cours d'auto-école ;
- d) Les véhicules pourvus de plaque marchand, d'essai, professionnelle ou nationale ;
- e) Les caravanes résidentielles ;

- f) Les corbillards ;
- g) Les véhicules agricoles.

Dans les Conditions Générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes «votre véhicule», «votre caravane» ou «votre remorque».

**Vélo:** sauf mention explicite, terme unique désignant le cycle, le Speed Pedelec et l'engin de déplacement motorisé.

Sont exclus, les vélos utilisés pour le transport rémunéré de personnes et/ou de choses (taxi, visites touristiques, service de livraison, de coursier...)

**Cycle:** tout vélo à deux roues ou plus, propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par un ou plusieurs de ses occupants. Le cycle n'est pas pourvu d'un moteur ou est équipé d'un moteur auxiliaire offrant une assistance au pédalage jusque 25 km/h.

Nous distinguons trois types de cycles:

- a) Vélo de course: cycle léger destiné à rouler sur des routes asphaltées et présentant des caractéristiques aérodynamiques optimisées permettant de faire de la vitesse.
- b) Vélo tout terrain (VTT): cycle destiné à rouler principalement sur terrain accidenté, en dehors des routes. Sont assimilés au VTT, le mountain bike, le vélo de cyclo-cross, de gravel et tout autre vélo de randonnée sportive.
- c) Vélo de ville: tout cycle, à l'exclusion des vélos de course et des VTT, destiné à rouler principalement sur la route. Les vélos cargos, vélos couchés, vélos pliables, tandems et tricycles sont inclus dans cette catégorie.

**Speed Pedelec:** tout vélo à deux roues à pédales, équipé d'un moteur auxiliaire offrant une assistance au pédalage jusque 45 km/h.

**Engin de déplacement motorisé:** tout engin à une roue ou plus, ne répondant pas à la définition de cycle ou de Speed Pedelec, équipé d'un moteur électrique permettant d'atteindre la vitesse maximale de 25 km/h. Il s'agit entre autres des trottinettes électriques, segways, hoverboards, mono-roues et chaises roulantes électriques.

**Domicile:** Le lieu où les assurés sont inscrits

à titre principal sur les registres de la population en Belgique.

**Maladie:** Une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin.

**Accident:** Un événement soudain et extérieur, indépendant de la volonté de l'assuré, causant:

- a) Dans le cadre de la garantie «assistance aux personnes», une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin ;
- b) Dans le cadre de la garantie «assistance au véhicule», l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de l'événement ;
- c) Dans le cadre de la couverture «assistance vélo», l'immobilisation de votre vélo sur le lieu de l'événement.

**Force de la nature:** Un éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain, avalanche, pression de la neige, tempête dont les vents ont été enregistrés à plus de 80 km/h, ouragan, grêle, raz-de-marée, grande marée, inondation, tremblement de terre, éruption volcanique, chute de météorites.

**Rapatriement:** Le retour au domicile, sauf mention contraire.

**Immobilisation du véhicule ou du vélo:** une immobilisation effective ou une déféctuosité du véhicule ou du vélo qui rendrait la poursuite du déplacement dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

**Terrorisme:** Une 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 ou le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

**Garage:** Une entreprise commerciale agréée et en possession des autorisations légales pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations de véhicules.

**Bagages:** les effets personnels emportés par l'assuré lors de son déplacement ou transportés à bord du véhicule assuré.

# OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE

## 1. CADRE GÉNÉRAL

L'assurance couvre, dans les limites décrites ci-après, tous les risques auxquels les personnes, et les véhicules assurés sont exposés, dès le domicile de l'assuré en Belgique.

## 2. VÉHICULE ASSURÉ

Nous assurons les véhicules automoteurs désignés dans les Conditions Particulières, dont les caractéristiques correspondent à un des types de véhicules définis ci-avant.

## 3. TERRITORIALITÉ

Sauf mention contraire, il n'y a pas de franchise kilométrique.

### 3.1. POUR LA GARANTIE «ASSISTANCE AUX PERSONNES»

À l'exception de l'assistance vélo, la garantie est valable en Belgique et à l'étranger conformément aux définitions suivantes:

- a) On entend par la Belgique: la Belgique et un rayon de 30 km au-delà de la frontière belge ;
- b) On entend par l'étranger: le reste du monde à l'exception des territoires mentionnés à l'article 3.3 de ce chapitre ;
- c) La couverture «assistance vélo» est uniquement valable en Europe géographique, à savoir: Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas,

Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie (partie européenne), Ukraine et Vatican. Sont toutefois exclus de l'assistance vélo les territoires mentionnés à l'article 3.3 de ce chapitre.

### 3.2. POUR LA GARANTIE «ASSISTANCE AU VÉHICULE»:

La garantie est valable en Belgique et à l'étranger conformément aux définitions suivantes:

- a) Par la Belgique s'entend la Belgique et un rayon de 30 km au-delà des frontières belges ;
- b) Par l'étranger s'entend l'ensemble des pays autres que la Belgique, mentionnés sur le certificat d'assurance du véhicule assuré et dont les sigles sont non expressément barrés. Sont toutefois exclus de l'assistance au véhicule les territoires mentionnés à l'article 3.3 de ce chapitre.

### 3.3. TERRITOIRES EXCLUS

Notre centrale d'assistance ne prend en charge aucune prestation, ne verse aucune indemnité et ne fournit aucun service décrit dans la présente assurance si cela peut l'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.

Sont exclus 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.

Sont exclus par ailleurs, 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.

Font partie des exclusions, notamment les pays et régions à haut risque suivants: Corée du Nord, Iran, Syrie, Venezuela, Biélorussie, Crimée, Myanmar, Afghanistan, Fédération de Russie et les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique). En cas de doute, il est conseillé de nous contacter avant le départ.

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 «green card»).

## 4. VOYAGES ET SÉJOUR À L'ÉTRANGER

Les garanties sont d'application pendant les 90 premiers jours de votre voyage ou séjour à l'étranger. Les événements survenus après cette période ne donnent pas droit aux garanties.

## 5. MODALITÉS DE TRANSPORT ET DE RAPATRIEMENT DES PERSONNES

Sauf mention contraire, le transport et le rapatriement se font par avion en classe économique, en train première classe ou en taxi. Le transport inclut les trajets de et vers les gares et aéroports concernés. La décision du mode de transport appartient à la centrale d'assistance, tenant compte des moyens de transport et des frais initialement prévus et donnant priorité à ces moyens s'ils peuvent toujours être utilisés.

## 6. VÉHICULE DE REMPLACEMENT ET BUDGET DE MOBILITÉ

### 6.1. VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Le véhicule de remplacement mis à disposition est de catégorie B.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est garantie dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous acceptez de vous conformer aux conditions exigées par la société de location pour l'utilisation du véhicule (notamment l'âge du conducteur, la caution...). Toute utilisation du véhicule de remplacement au-delà de la durée garantie, les cautions, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances et la franchise d'assurance restent à votre charge.

Nous déterminons le lieu de livraison et de récupération du véhicule de remplacement et, le cas échéant, nous vous remboursons les frais de transport nécessaires à la prise en charge et à la remise de celui-ci.

## 6.2. BUDGET DE MOBILITÉ

Au lieu d'un véhicule de remplacement, vous pouvez opter pour un budget de mobilité. Celui-ci vous permet de choisir, de réserver et de payer un type de transport alternatif au véhicule de remplacement classique (transport public, taxi, car sharing, mobilité douce...).

Le budget de mobilité est octroyé par sinistre, à concurrence de maximum 85 EUR par jour. Son utilisation ne peut excéder le nombre de jours pendant lesquels nous aurions mis à votre disposition un véhicule de remplacement.

Le budget de mobilité non consommé n'est pas récupérable.

## 7. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Aucun retard, manquement ou empêchement des services d'assistance ne peut nous être imputé si leur cours normal est perturbé par des circonstances en dehors de notre volonté ou par un cas de force majeure. Nous visons notamment des événements tels que des guerres, guerres civiles, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, glissements de terrain, inondations ainsi que toutes autres situations extrêmes rendant l'assistance impossible.

## 8. NON-ASSURANCE ET EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Sous réserve des exclusions spécifiques à chaque garantie, ne sont pas assurés:

- a) les sinistres existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie concernée ;
- b) les sinistres résultant d'une circonstance connue ou présente lors de la prise d'effet de la garantie concernée ou lors

du départ de votre domicile, pouvant raisonnablement faire présumer le sinistre ;

- c) les sinistres suite à un fait intentionnel de votre part, de même que l'aggravation intentionnelle de votre part d'un sinistre couvert ;
- d) Les sinistres consécutifs à votre état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique ou encore à un état analogue résultant de l'utilisation de drogues, hallucinogènes ou médicaments non prescrits par un médecin qui ont pour effet de vous priver du contrôle de vos actes. Toutefois, la couverture reste acquise si nous ne pouvons établir de lien causal entre votre état et le sinistre ;
- e) les sinistres consécutifs au suicide ou à la tentative de suicide d'un assuré ;
- f) les sinistres consécutifs à un acte manifestement téméraire ou périlleux de votre part, ou encore votre participation à un pari ou défi ;
- g) les sinistres lorsque le véhicule désigné, soumis à la réglementation belge sur le Contrôle Technique, n'est pas ou plus muni d'un certificat de visite valable, sauf au cours du trajet normal pour se rendre à la visite de contrôle, ou après délivrance d'un certificat portant la mention «Interdit à la circulation», sur le trajet normal entre l'organisme de contrôle et votre domicile et/ou le réparateur ainsi que sur le trajet normal pour se présenter, après réparation, à l'organisme de contrôle. Toutefois, la couverture reste acquise si nous ne pouvons établir de lien causal entre l'état du véhicule et le sinistre ;
- h) les sinistres dont vous êtes victime lorsque, au moment de l'accident, vous ne satisfaites pas aux conditions prescrites par la loi et les règlements belges pour pouvoir conduire le véhicule ;
- i) les sinistres survenus dans le cadre de la pratique lucrative d'un sport, c'est-à-dire lorsque vous participez, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à une compétition ou à un entraînement, et ce, quel que soit le sport ;
- j) les sinistres survenus au cours d'épreuves

motorisées (courses, essais, compétitions, rallyes, raids...) lorsque vous y participez en qualité de concurrent (pilote ou copilote) ;

- k) les sinistres résultant d'une bagarre ou d'une agression, sauf si vous n'y avez pas pris part activement ou ne vous êtes pas comporté de manière telle à générer cette agression ;
- l) Les sinistres dus à un fait de guerre, une guerre civile, une émeute, une grève, une insurrection ou tout acte de violence collective. Cette exclusion ne s'applique pas aux sinistres survenus à l'étranger pendant les quinze jours suivant le début des hostilités, et ce, pour autant que vous ayez été surpris par la survenance de tels événements et que vous n'y avez pas pris part;
- m) les sinistres résultant d'une réaction nucléaire, de la radioactivité, de radiations ionisantes ou d'un acte de terrorisme;
- n) les sinistres résultant d'une force de la nature exceptionnelle, c'est-à-dire ayant un grand impact sur la société, mettant la vie de personnes en danger et pouvant provoquer d'énormes dégâts, à l'exception de la couverture prévue à l'article 2.6. de la garantie «Assistance aux personnes» .

Nos prestations financières se limitent toujours à vos dépenses imprévues et supplémentaires, en d'autres termes, aux frais que vous n'auriez normalement pas eu à supporter.

Si nous prenons en charge le transport d'un assuré, nous nous réservons le droit de demander que nous soient remis les titres de transport non utilisés qui sont en possession de cet assuré.

# ASSISTANCE AUX PERSONNES

## 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE TANT EN BELGIQUE QU'À L'ÉTRANGER

### 1.1. TRANSPORT ET RAPATRIEMENT

#### 1.1.1. Transport ou rapatriement de l'assuré malade ou blessé

Lorsque votre état de santé en déplacement, suite à une maladie ou un accident, nécessite un transport ou un rapatriement, nous organisons et prenons en charge:

- a) Votre transport depuis le lieu où vous êtes immobilisé vers votre domicile, l'hôpital le plus proche possible de votre domicile ou vers l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.

Le rapatriement se fait sous surveillance médicale si votre état de santé le requiert. Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport approprié. La décision du rapatriement, du mode de transport et de l'hôpital appartient exclusivement à notre service médical, en accord avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.

- b) Le transport d'un assuré afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.

#### 1.1.2. Transport ou rapatriement des autres assurés

Si votre transport ou votre rapatriement prévu à l'article 1.1.1 ci-avant empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus:

- › soit nous organisons et prenons en charge leur rapatriement ou transport au domicile ;
- › soit nous prenons en charge les frais supplémentaires pour la poursuite de leur déplacement, à concurrence des frais que nous aurions consentis pour leur retour au domicile.

### 1.2. PROLONGATION DE VOTRE SÉJOUR À LA SUITE D'UNE MALADIE OU D'UN ACCIDENT

Si, lors d'un déplacement, vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale suite à une maladie ou un accident, nous garantissons:

- a) la prise en charge des frais d'hôtel pour dix nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris ;
- b) l'organisation et la prise en charge de votre rapatriement à la fin de votre séjour prolongé.

Cette prestation intervient également au profit des autres assurés vous accompagnant.

### 1.3. VISITE À L'HOSPITALISÉ

Si, lors d'un déplacement, vous devez être hospitalisé suite à une maladie ou un accident, nous garantissons:

- a) si vous vous déplacez seul et vous devez séjourner plus de cinq jours à l'hôpital :

- l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un adulte de votre choix depuis son domicile afin de se rendre à votre chevet ;
- la prise en charge des frais d'hôtel du visiteur pour dix nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit, petit-déjeuner compris.

- b) si vous avez moins de 18 ans et qu'aucun de vos parents ne vous accompagne ou ne sait s'occuper de vous sur place:

- l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un adulte de

vos choix depuis son domicile afin de se rendre à votre chevet ;

- la prise en charge des frais d'hôtel du visiteur pour dix nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit, petit-déjeuner compris.

#### 1.4. PRISE EN CHARGE D'UN ENFANT MINEUR

Si vous avez moins de 18 ans, et que l'adulte qui vous accompagne est dans l'impossibilité de s'occuper de vous pour des raisons médicales, aucune autre personne ne pouvant le remplacer, nous garantissons :

- › l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un adulte de votre choix depuis son domicile afin de vous rejoindre ;
- › la prise en charge des frais d'hôtel de cet adulte pour deux nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit, petit-déjeuner compris ;
- › l'organisation et la prise en charge de votre rapatriement le cas échéant.

#### 1.5. RAPATRIEMENT DES BAGAGES ET DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si, dans le cadre d'un transport ou d'un rapatriement assuré, aucune personne accompagnante ne peut ramener vos bagages ou animaux de compagnie (chiens et chats), nous organisons et prenons en charge :

- › les frais de transport afin de ramener vos bagages à votre domicile, à concurrence de maximum 150 EUR par assuré ;
- › le rapatriement des animaux de compagnie qui vous accompagnaient. 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.

#### 1.6. REMBOURSEMENT DU FORFAIT D'ACTIVITÉ DE LOISIR

Si, suite à une maladie ou un accident, vous

devez être rapatrié ou êtes dans l'incapacité physique, confirmée par un médecin sur place, d'utiliser le reste de votre forfait d'activité de plongée ou de ski, nous intervenons dans son remboursement au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, avec un maximum de 250 EUR par assuré.

Par forfait, nous entendons les leçons, le forfait remonte-pentes, l'accès aux facilités et la location du matériel.

#### 1.7. SPORTS D'HIVER: FRAIS DE TRANSPORT ET DE RECHERCHE

En cas d'accident sur les pistes et hors des pistes de ski, nous vous remboursons :

- › vos frais de transport du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche ;
- › les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours à concurrence de maximum 7.500 EUR.

Les accidents en dehors des pistes de ski balisées ne sont couverts que si vous êtes accompagnés par un moniteur d'une organisation agréée pour pratiquer le hors-pistes.

Nous intervenons quelle que soit l'activité sportive pratiquée sur la neige.

La prise en charge de ces frais de recherche ne peut être cumulative à celle prévue à l'article 2.4. de ce chapitre.

## 1.8. ASSISTANCE VÉLO

### 1.8.1. Assistance en cas d'immobilisation du vélo

L'assistance intervient lorsque votre vélo est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident ou d'un acte de vandalisme, vous empêchant de poursuivre votre route ou entraînant des conditions de circulation dangereuses.

Nous entendons par panne tout événement soudain et imprévisible immobilisant le vélo sur place, à savoir:

- a) un problème mécanique ;
- b) un problème de batterie ;
- c) un éclairage défectueux ;
- d) un pneu crevé ;
- e) un cadenas bloqué ;
- f) la perte des clés du cadenas.

L'assistance comprend le dépannage sur place, ne serait-ce qu'un dépannage provisoire vous permettant de reprendre la route. Les éventuelles pièces de rechange restent à votre charge.

Si la réparation s'avère impossible sur place, nous vous conduisons, ainsi que le vélo, les bagages et le passager éventuel à un des endroits suivants proche:

- a) votre domicile ou lieu de résidence (temporaire) ;
- b) votre destination du jour ;
- c) un réparateur susceptible d'effectuer les réparations nécessaires.

En dehors du Benelux, nous ne pouvons vous garantir un dépannage sur place. Dans ce cas, nous organisons votre transport.

L'assistance n'est fournie que si le vélo se trouve à un endroit librement accessible par le dépanneur. Dans le cas contraire, vous devrez déplacer le vélo jusqu'au premier endroit accessible au véhicule d'assistance sous peine de vous voir refuser l'intervention.

### 1.8.2. Assistance en cas de vol du vélo

Nous organisons votre transport vers un endroit proche de là où le vélo a été volé parmi votre domicile, votre lieu de séjour (temporaire) ou votre destination du jour.

Cette assistance n'est octroyée que si vous avez respecté toutes les mesures de précaution nécessaires afin de limiter au maximum le risque de vol, tel que cadenasser votre vélo à un point d'attache fixe dès que vous le laissez sans surveillance ou veiller à ne pas laisser les clés du cadenas de manière visible à un endroit accessible à tous ou à un certain nombre de personnes.

### 1.8.3. Assistance aux accompagnants

Si, au moment de l'intervention, vous êtes accompagné d'un ou de plusieurs enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, nous organisons et prenons en charge leur retour avec vous.

Nous offrons également cette extension dans le cas où vous êtes accompagné d'une seule autre personne à vélo.

### 1.8.4. Limite d'interventions

L'assistance vélo est limitée à trois interventions maximum par année d'assurance.

Si vous avez besoin d'une intervention supplémentaire, les frais d'assistance pour vous venir en aide sont à votre charge.

### 1.8.5. Exclusions spécifiques à l'assistance vélo

Outre les exclusions générales, sont exclus de l'assistance vélo:

- a) les sinistres à moins d'un kilomètre de votre domicile ou lieu de résidence (temporaire) ;
- b) les sinistres survenus lorsque le vélo est utilisé pour le transport rémunéré de personnes et/ou de choses (taxi, visites

touristiques, service de livraison, de coursier...);

- c) les sinistres en raison d'une batterie déchargée car celle-ci n'était pas suffisamment chargée au moment de votre départ ;
- d) les sinistres lorsque vous participez à un circuit organisé pour lequel une assistance est prévue. Si celle-ci n'est pas en mesure de résoudre le problème, vous pouvez faire appel à la présente Assistance vélo.

Nous n'intervenons pas non plus lorsque le vélo est immobilisé auprès d'un vendeur ou d'un réparateur de vélos, entre autres pour cause d'entretien ou de réparation.

Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les dommages éventuels causés au vélo sur le lieu de gardiennage ou pendant le dépannage ou le transport, ainsi qu'en cas de disparition ou de détérioration de vos bagages.

#### 1.9. BLOCAGE DE VOTRE CARTE BANCAIRE ET DE VOTRE CARTE DE CRÉDIT

En cas de perte ou vol de cartes de banque ou de crédit, nous intervenons auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.

#### 1.10. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Si vous êtes victime d'un choc psychologique grave tel que le décès d'un proche, 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 avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (maximum 5 séances d'une heure).

Si vous êtes en déplacement à l'étranger, les entretiens se feront par téléphone.

Si vous vous trouvez en Belgique, le psychologue vous contactera dans les 24 heures suivant votre premier appel afin de fixer le premier rendez-vous.

#### 1.11. MESSAGES URGENTS

À la suite d'un événement grave (maladie, accident ou décès d'un assuré), nous transmettons tout message urgent aux personnes que vous désignez. Nous ne pouvons pas être tenus responsables du contenu de ce message, qui doit respecter la législation belge et internationale.

## 2. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER

### 2.1. FRAIS MÉDICAUX

Lorsque vous devez payer des frais médicaux à l'étranger, suite à une maladie ou un accident survenu à l'étranger, nous prenons en charge ces frais après intervention de votre mutualité et de toute autre assurance complémentaire, pour autant que le montant de notre intervention soit supérieur à 20 EUR.

Nous vous remboursons le solde de vos frais médicaux sur présentation du décompte original de la mutualité et d'une copie des factures et notes de frais. Vous entreprenez vous-même les démarches nécessaires afin d'obtenir le remboursement.

En cas d'hospitalisation, nous avançons les frais médicaux si nécessaire. Dans ce cas, nous vous transmettons les factures que nous aurons réglées en vue de leur remboursement par votre mutualité et par toute autre assurance complémentaire. Vous êtes tenu de nous rembourser le montant des indemnités que vous aurez perçu de votre mutualité ou de votre assurance, et ce, dans un délai de deux mois suivant la réception des factures.

Si vous n'êtes pas affilié à une mutualité en Belgique ou à toute autre assurance-maladie équivalente, ou si vous ne vous êtes pas conformé aux règlements de votre mutualité ou assurance-maladie (notamment si vous n'êtes pas en règle de cotisation), notre intervention pour l'ensemble des frais médicaux se limite à un montant de 1.250 EUR maximum.

Par frais médicaux s'entend:

- a) les frais médicaux et chirurgicaux ;
- b) les frais d'hospitalisation ;
- c) les médicaments prescrits par un médecin ;
- d) les frais de soins dentaires à concurrence de maximum 250 EUR par assuré et par sinistre ;

- e) les frais de kinésithérapie à concurrence de maximum 125 EUR par assuré et par sinistre ;
- f) les frais de transport local vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche afin de recevoir les premiers soins ;
- g) les frais d'ambulance pour un trajet local.

En cas d'hospitalisation, vous devez nous en aviser le jour même ou au plus tard dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse au moment où le rapatriement a lieu, et si vous refusez ou si vous faites reporter notre proposition de vous rapatrier, le jour que nous avons fixé pour votre rapatriement.

### 2.2. RETOUR ANTICIPÉ

Lorsque vous êtes en séjour à l'étranger, nous garantissons l'organisation et la prise en charge du rapatriement de tous les assurés qui le souhaitent, dans les cas suivants:

- a) le décès inopiné ou l'hospitalisation imprévue de plus de cinq jours d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré d'un des assurés en Belgique. Si le membre de la famille en question a moins de 18 ans, une hospitalisation de plus de 48 heures suffit pour bénéficier de la garantie ;
- b) le décès inopiné d'un associé ou d'un remplaçant indispensable pour la gestion quotidienne de votre entreprise ;
- c) le décès inopiné de votre animal de compagnie (chien ou chat) ;
- d) les dommages graves à votre domicile suite à un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction. Nous organisons et prenons en charge le transport d'un seul assuré pour lui permettre de revenir à son domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour sur le lieu de séjour doit s'effectuer dans les quinze jours.

En cas d'hospitalisation d'une des personnes visées en a), vous devez nous faire parvenir une attestation médicale du

médecin traitant.

En cas de décès d'une des personnes visées en a) ou b), nous organisons et prenons en charge le retour sur votre lieu de séjour pour autant que nous ne rapatriions pas l'ensemble des assurés. Nous intervenons alors pour un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence des frais que nous aurions consentis pour les billets retour simple de tous les assurés. Le retour à nos frais sur le lieu de séjour doit s'effectuer dans les quinze jours des funérailles. Dans tous les cas, vous devez nous transmettre un certificat de décès émanant de la commune.

Si vous devez abandonner votre véhicule et qu'aucun assuré encore sur place ne peut le conduire, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'article 1.2.7. de la garantie «Assistance au véhicule».

## 2.3. DÉCÈS D'UN ASSURÉ

### 2.3.1. Organisation des funérailles

Si les héritiers d'un assuré décédé à l'étranger souhaitent le rapatriement du défunt en Belgique, nous organisons et prenons en charge:

- › le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille. Les frais de douane sont également pris en charge ;
- › les frais de traitement post-mortem et de mise en bière, cercueil compris, à concurrence de maximum 750 EUR par défunt assuré. Les autres frais, notamment les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ou d'incinération, restent à charge de la famille.

Si les héritiers d'un assuré décédé à l'étranger préfèrent l'enterrement ou la crémation sur place, nous prenons en charge les frais de traitement post-mortem et de mise en bière, les frais de cercueil et d'urne funéraire, les frais du transport local de la dépouille mortelle et les frais d'inhumation ou d'incinération, à concurrence de maximum 750 EUR par défunt assuré. Les frais de cérémonie

funéraire et de rapatriement de l'urne ne sont pas pris en charge.

### 2.3.2. Rapatriement des autres assurés

Si le décès d'un assuré empêche les autres assurés de rentrer en Belgique par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur rapatriement.

## 2.4. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

En cas de situation pouvant mettre en péril votre sécurité ou votre intégrité physique, nous prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage exposés par des services de secours officiels, à concurrence de maximum 7.500 EUR par assuré et par sinistre.

En mer, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage n'est d'application que dans les eaux territoriales.

Cette prise en charge ne peut être cumulative à celle prévue à l'article 1.7 de ce chapitre.

## 2.5. FRAIS DE VÉTÉRINAIRE

Lorsque l'animal de compagnie (chien ou chat) vous accompagnant à l'étranger est victime d'une maladie ou d'un accident, nous prenons en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum 65 EUR par sinistre.

## 2.6. PROLONGATION DE VOTRE SÉJOUR

Nous remboursons les frais de prolongation de séjour à l'étranger si vous êtes immobilisé pendant 48 heures au moins, de sorte que vous ne pouvez poursuivre votre voyage ou entreprendre le voyage de retour vers la Belgique, par un des événements suivants:

- › le non-respect par l'organisateur de voyage ou la compagnie de transport de leurs obligations contractuelles ;
- › une force de la nature exceptionnelle.

Cette immobilisation doit être prouvée par une déclaration de la police, des autorités locales ou des services de transport en commun.

Nous garantissons la prise en charge des frais d'hôtel pour 10 nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris.

Cette garantie peut aussi être invoquée sans condition de délai si une prescription médicale vous interdit d'entreprendre à la date prévue le voyage de retour à votre domicile. Elle s'étend à l'assuré accompagnateur dont la présence est médicalement recommandée.

## 2.7. PERTE OU VOL DE VOS MÉDICAMENTS, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT OU PROTHÈSES

En cas de perte ou de vol de vos médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses à l'étranger, nous organisons leur remplacement et prenons en charge leur coût d'expédition, à la condition que vous ne trouviez pas d'équivalent sur place et que ces objets vous soient indispensables et aient été prescrits par un médecin. Cette prestation reste soumise à l'accord de notre service médical et aux législations locales. Le prix d'achat de ces médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses doit nous être remboursé dans les trente jours suivant leur envoi.

## 2.8. PERTE OU VOL DE VOS DOCUMENTS DE VOYAGE ET TITRES DE TRANSPORT

En cas de perte ou de vol de vos documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation, visa...) à l'étranger, nous vous donnons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat belge le plus proche auquel vous devez vous adresser et nous vous remboursons les frais administratifs exposés en vue de leur remplacement, à concurrence de maximum 125 EUR, à condition que vous ayez fait dresser un procès-verbal par les autorités locales les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils

ont été constatés par vous.

En cas de perte ou de vol de vos titres de transport, nous mettons à votre disposition les titres nécessaires à la poursuite de votre voyage, moyennant paiement préalable de ces titres à la centrale d'assistance par le moyen de votre choix.

## 2.9. PERTE OU VOL DE VOS BAGAGES

### 2.9.1. Envoi d'une valise

En cas de perte ou de vol de vos bagages à l'étranger, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels de remplacement. Celle-ci devra être remise à la centrale d'assistance par une personne que vous aurez désignée.

### 2.9.2. Voyage en avion

En cas de perte ou de vol de vos bagages à l'étranger alors qu'ils étaient placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez, nous garantissons:

- › l'assistance pour la recherche des bagages perdus;
- › le remboursement des frais d'achats de vêtements et d'articles de toilette à concurrence de maximum 125 EUR par assuré, sur présentation des preuves d'achats. Cette prestation est également valable au cas où vos bagages n'arrivent pas en même temps que vous, mais sont livrés au plus tôt le lendemain de votre arrivée.

## 2.10. TRANSFERT D'ARGENT

Si vous avez besoin d'argent rapidement suite à un de sinistre couvert par la présente Assistance, un montant de maximum 2.500 EUR peut être mis à votre disposition à condition que ce montant soit remis au préalable en Belgique à la centrale d'assistance par le moyen de votre choix.

## 2.11. POURSUITES JUDICIAIRES

Si vous faites l'objet de poursuites

judiciaires à l'étranger à la suite d'un délit non intentionnel, nous vous avançons:

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

Vous êtes tenus de nous rembourser le montant de l'avance dans les trente jours suivant son paiement. Si les autorités locales libèrent la caution payée avant ce délai, elle doit nous être aussitôt restituée.

## 2.12. FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION

Dans le cadre d'une assistance couverte par la présente Assistance, nous vous remboursons les frais indispensables de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour nous joindre.

## 2.13. ASSISTANCE LINGUISTIQUE

Si dans le cadre d'une assistance couverte par la présente Assistance, vous rencontrez des problèmes de compréhension de la langue à l'étranger, nous vous aidons dans la mesure de nos moyens.

Si l'intervention d'un interprète est nécessaire, nous prenons en charge ces frais à concurrence de maximum 125 EUR.

# 3. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLES UNIQUEMENT EN BELGIQUE

## 3.1. DÉCÈS D'UN ASSURÉ

Si un assuré décède au cours d'un déplacement en Belgique, nous organisons et prenons en charge le transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au funérarium désigné par la famille en Belgique. Nous ne prenons en charge aucuns autres frais funéraires.

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.

## 3.2. AIDE-MÉNAGÈRE

Si vous êtes hospitalisé en Belgique pendant plus de 48 heures à la suite d'une maladie ou d'un accident et que vous vous occupez habituellement des tâches ménagères, nous organisons et prenons en charge:

- › soit le transport aller et retour à votre domicile d'une personne de votre choix séjournant en Belgique;
- › soit les frais d'une aide-ménagère de votre choix à votre domicile, à concurrence de maximum 125 EUR.

## 3.3. ACCUEIL D'ASSURÉS HANDICAPÉS

Si vous êtes hospitalisé en Belgique pendant plus de 48 heures à la suite d'une maladie ou d'un accident et que vous répondez de l'accueil et des soins quotidiens d'une personne handicapée vivant à votre foyer (invalidité permanente de 67 % au moins), nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour de cette personne vers le lieu où elle pourra être accueillie temporairement, à concurrence de maximum 125 EUR.

### 3.4. GARDIENNAGE D'ENFANTS

Si vous êtes hospitalisé en Belgique pendant plus de 48 heures à la suite d'une maladie ou d'un accident, nous organisons et prenons en charge le transport et les frais d'une personne qui gardera les enfants de moins de 16 ans vivant à votre foyer, à concurrence de maximum 125 EUR.

### 3.5. ACCUEIL DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si vous êtes hospitalisé en Belgique pendant plus de 48 heures à la suite d'une maladie ou d'un accident et que personne ne peut s'occuper de vos animaux de compagnie (chiens et chats), nous organisons et prenons en charge les frais pour leur gardiennage, à concurrence de maximum 100 EUR.

### 3.6. DÉFENSE VIS-À-VIS DE L'ORGANISATEUR DU VOYAGE

Nous défendons vos droits en vue d'obtenir à l'amiable ou en justice la réparation des dommages dont l'organisateur de voyages ou l'agence de voyages est responsable en vertu de la législation relative au contrat de voyage, pour autant que les dommages surviennent après la souscription de la présente Assistance.

Nous prenons en charge les frais et honoraires afférents à cette défense, y compris les frais de justice, à concurrence de maximum 1.250 EUR.

## 4. EXCLUSIONS

Outre les exclusions générales, sont exclus de la garantie Assistance aux personnes:

a) les frais médicaux suivants:

- les frais découlant d'un traitement planifié ;
- les frais d'accouchement ;
- les frais d'achat ou de remplacement de prothèses, en ce compris les lunettes et les lentilles de contact ;
- les frais de médecine préventive et les cures thermales ;
- les frais d'interventions et de traitements esthétiques ;
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie...);
- les frais liés aux convalescences et aux affections en cours de traitement et non consolidées avant le déplacement ;
- les frais liés aux états pathologiques en cours de traitement avant le déplacement et comportant un réel danger d'aggravation rapide ou non encore consolidés depuis au moins deux mois avant le déplacement ;
- les frais liés aux rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connu avant le déplacement ;
- les frais résultants d'une grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant) et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée ;

b) les accidents survenus au cours de la pratique d'une des activités suivantes: deltaplane, parapente, parachutisme, benji, ULM, alpinisme, rallye, rafting, canyoning, jet-ski, bobsleigh, spéléologie ;

c) les accidents survenus au cours d'un voyage aérien, sauf en tant que passager d'un appareil agréé pour le transport public de voyageurs.

# ASSISTANCE AU VÉHICULE

## 1. ASSISTANCE AU VÉHICULE START

### 1.1. EN CAS DE SINISTRE EN BELGIQUE

#### 1.1.1. Vol ou immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme

##### a) Pour le véhicule immobilisé, y compris votre remorque ou caravane

En cas d'immobilisation du véhicule en Belgique, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule vers le garage de votre choix en Belgique. Si une signalisation routière est nécessaire afin d'indiquer aux autres usagers de la route l'endroit où la panne ou l'accident a eu lieu, nous prenons également ces frais en charge.

Si vous ne faites pas appel à la centrale d'assistance et que, par conséquent, la prestation n'est pas organisée par elle, nous refuserons notre garantie. Nous remboursons toutefois la totalité des frais de dépannage, de remorquage et de signalisation si vous avez été dans l'impossibilité de nous contacter car vous avez été pris en charge par une ambulance, si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre ou encore si vous n'avez pas eu le choix du dépanneur (par exemple sur l'autoroute où des dispositions spécifiques sont prévues).

Si vous n'êtes pas en mesure d'attendre sur place la fin des réparations, nous nous chargeons du transfert du véhicule réparé à votre domicile. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de gardiennage du véhicule à partir de la date de la demande d'assistance jusqu'à la date de sa récupération par nos soins.

Si vous préférez récupérer vous-même le véhicule après réparation, nous vous remboursons les frais de déplacement en transports publics. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de gardiennage jusqu'à maximum cinq jours, après avoir donné notre accord.

##### b) Pour le véhicule retrouvé après un vol, y compris votre remorque ou caravane

Si le véhicule est retrouvé et que vous n'êtes plus sur place, nous nous chargeons de son transport à votre domicile ou au garage de votre choix en Belgique.

Si le véhicule est retrouvé et que vous êtes encore sur place, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez aller le récupérer. Si le véhicule est en panne ou accidenté, nous appliquons les règles prévues en cas d'immobilisation du véhicule (voir point a) ci-avant).

##### c) Pour vous

Nous nous chargeons du transport des assurés, du lieu de l'immobilisation ou du vol du véhicule à leur domicile ou à leur lieu de destination en Belgique. Nous nous chargeons également du transport en Belgique, des bagages et des animaux de compagnie (chiens et chats) se trouvant dans le véhicule assuré.

Pour les assurés blessés, nous prenons en charge leur transport, depuis le lieu de l'immobilisation du véhicule vers l'hôpital le plus proche de leur domicile ou vers l'hôpital le mieux équipé pour les soigner.

Pour les assurés décédés, nous prenons en charge le transport, de la dépouille mortelle du lieu du décès au funérarium désigné par la famille en Belgique. Nous ne prenons en charge aucuns autres frais funéraires.

#### 1.1.2. Couverture du véhicule de location

Si vous louez un véhicule auprès d'une société de location reconnue, nous intervenons en cas de dommages matériels ou de vol de ce véhicule durant la période de location. Nous remboursons le montant de la franchise prévue dans votre contrat de location après intervention de la garantie

complémentaire «diminution de franchise» que vous avez éventuellement souscrite sur proposition de la société de location. Notre intervention se limite à 4.000 EUR par année d'assurance. L'indemnité est diminuée d'une franchise de 50 EUR par sinistre.

Nous n'intervenons pas pour:

- › les actes frauduleux, malhonnêtes ou criminels que vous avez commis ;
- › les dommages au véhicule suite à un acte téméraire mettant votre vie en danger, sauf s'il est commis pour sauver autrui, un animal ou un bien, ou en cas de légitime défense ;
- › les dommages à l'intérieur du véhicule (brûlures de cigarettes, dégâts causés par des animaux ...) ;
- › les dommages au véhicule découlant de la dispersion, de l'infiltration, de la libération ou de l'évasion de polluants;
- › les dommages au véhicule dus à l'usure normale ou à la détérioration graduelle provoquée par des insectes ou la vermine;
- › les dommages au véhicule lorsque celui-ci est conduit par une personne autre que le conducteur repris sur le contrat de location ;
- › les dommages au véhicule lorsque celui-ci est conduit en violation des termes du contrat de location;
- › les amendes et sanctions administratives.

La couverture est valable pour une durée de location de 31 jours maximum.

### 1.1.3. Ouverture du véhicule

En cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, nous vous aidons à ouvrir les portes de celui-ci après que vous nous ayez présenté une pièce d'identité. Nous nous réservons le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture. Nous ne sommes pas tenus au respect de cet engagement si l'ouverture des portes devait occasionner un dommage au véhicule. Le cas échéant, nous remorquons le véhicule jusqu'au garage le plus proche et prenons en charge les frais de gardiennage pendant 24 heures maximum.

En cas de perte des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous organisons et prenons

en charge les frais du trajet aller et retour en taxi du lieu de l'immobilisation jusqu'à votre domicile, à concurrence de maximum 150 EUR. Si la sécurité du véhicule ne peut 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.

En cas de perte des clés du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous vous informons des démarches à accomplir auprès du constructeur afin d'obtenir un double des clés. Si vous le requérez, nous remorquons le véhicule vers un endroit sécurisé proche du lieu où il se trouve. Si des frais de gardiennage s'appliquent, ces frais sont à votre charge.

Dans tous les cas, le remorquage est exclu si le véhicule assuré est équipé d'un système antivol.

### 1.1.4. Chauffeur de remplacement

Nous envoyons un chauffeur de remplacement si, au cours d'un déplacement en Belgique, le conducteur du véhicule assuré décède ou ne peut plus conduire en raison d'une maladie ou d'un accident et qu'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 à votre domicile par l'itinéraire le plus approprié, ainsi que la remorque ou la caravane, les bagages, les animaux de compagnie (chiens et chats) et les autres passagers assurés. Les autres frais du voyage de retour (carburant, péages, restaurants...) restent à votre charge.

Nous ne sommes pas tenus au respect de cet engagement si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il n'est pas muni d'un certificat de visite valable au Contrôle Technique, s'il est en infraction par rapport au code de la route ou par rapport à l'obligation d'assurance de la Responsabilité Civile automoteur.

## 1.2. EN CAS DE SINISTRE À L'ÉTRANGER

### 1.2.1. Vol ou immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme

#### a) Pour le véhicule immobilisé, y compris votre remorque ou caravane

En cas d'immobilisation du véhicule à l'étranger, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche. Si une signalisation routière est nécessaire afin d'indiquer aux autres usagers de la route l'endroit où la panne ou l'accident a eu lieu, nous prenons également ces frais en charge.

Si vous ne faites pas appel à la centrale d'assistance et que, par conséquent, la prestation n'est pas organisée par elle, nous vous en remboursons les frais à concurrence de maximum 325 EUR. Nous remboursons toutefois la totalité des frais de dépannage, de remorquage et de signalisation si vous avez été dans l'impossibilité de nous contacter car vous avez été pris en charge par une ambulance, si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre ou encore si vous n'avez pas eu le choix du dépanneur (par exemple sur l'autoroute où des dispositions spécifiques sont prévues).

Si le véhicule ne peut être réparé sur place dans les trois jours :

- › Soit nous nous chargeons du rapatriement du véhicule à votre domicile ou au garage de votre choix en Belgique. Nous prenons également en charge les frais de gardiennage du véhicule à partir de la date de la demande d'assistance jusqu'à la date de sa récupération par nos soins. Si le véhicule a plus de cinq ans et que les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule ou à la valeur de l'épave en cas de perte totale, vous devrez nous rembourser la différence dans les trente jours suivant le rapatriement.
- › Soit vous préférez récupérer vous-même le véhicule. Nous vous remboursons alors

les frais de déplacement en transports publics. Nous prenons également en charge les frais de gardiennage du véhicule jusqu'à cinq jours maximum, après avoir donné notre accord. Au besoin, nous payons les frais de logement d'une nuitée à concurrence de maximum 125 EUR, petit déjeuner compris.

- › Soit vous décidez d'abandonner le véhicule à l'étranger (si la loi le permet). Nous réglons dans ce cas toutes les formalités et prenons en charge les frais y afférents, jusqu'à concurrence du montant que nous aurions consenti pour le rapatriement du véhicule.

#### b) Pour le véhicule retrouvé après un vol, y compris votre remorque ou caravane

Si le véhicule est retrouvé et que vous n'êtes plus sur place, nous nous chargeons de son rapatriement à votre domicile ou au garage de votre choix en Belgique. Si le véhicule a plus de cinq ans et que les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule, vous devrez nous rembourser la différence dans les trente jours suivant le rapatriement.

Si le véhicule est retrouvé et que vous êtes encore sur place, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez aller le récupérer.

Si le véhicule est en panne ou accidenté, nous appliquons les règles prévues en cas d'immobilisation du véhicule (voir point a) ci-avant).

#### c) Pour vous

Si le véhicule est volé ou si le véhicule est immobilisé et non réparable dans la journée, nous appliquons les règles suivantes:

### ***§1. Les réparations peuvent s'effectuer dans les trois jours***

Si les réparations peuvent s'effectuer dans les trois jours et que vous attendez sur place, nous mettons à votre disposition soit un véhicule de remplacement pendant la durée des réparations et pour trois jours consécutifs au maximum, soit un budget de mobilité. Nous pouvons également prendre en charge vos frais de logement supplémentaires à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris.

En cas d'immobilisation de la remorque ou de la caravane seule, nous prenons uniquement en charge vos frais de logement supplémentaires à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris.

Si vous décidez de ne pas attendre sur place la fin des réparations, nous intervenons dans les frais de poursuite du voyage (frais de transport et d'hébergement), de retour à votre domicile et de récupération du véhicule réparé, et ce, à concurrence de maximum 450 EUR. Pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule a été immobilisé.

Cette prestation n'est pas valable en cas d'immobilisation de la remorque ou de la caravane seule.

## ***§2. Les réparations ne peuvent pas s'effectuer dans les trois jours ou le véhicule est volé***

Si les réparations ne peuvent pas s'effectuer dans les trois jours ou si la véhicule est volé:

- › Soit vous décidez de rentrer en Belgique. Nous organisons et prenons en charge le rapatriement des assurés et de la remorque ou de la caravane, du lieu de l'immobilisation ou du vol du véhicule à votre domicile en Belgique.
- › Soit vous décidez de poursuivre votre voyage et de revenir ensuite à votre domicile:
  - Pour la poursuite du voyage, nous intervenons, dans vos frais de transport et d'hébergement, à concurrence de maximum 450 EUR.
  - Pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule a été immobilisé ou volé. Nous rapatrions la remorque ou la caravane depuis le même lieu.
- › Soit vous décidez de faire réparer le véhicule sur place. Pendant la durée des réparations, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement ou un budget de mobilité. Nous pouvons également prendre en charge vos frais de logement supplémentaires à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre,

petit-déjeuner compris. Nous intervenons à concurrence de maximum 1.000 EUR pour l'ensemble de ces prestations.

- › Soit vous décidez, lorsque le véhicule est volé ou en perte totale, de ne pas rentrer immédiatement en Belgique:
  - Nous mettons à votre disposition soit un véhicule de remplacement jusqu'à la date initialement prévue pour le voyage de retour vers la Belgique et pour sept jours consécutifs au maximum, soit un budget de mobilité. Si le véhicule volé vous est restitué en état de marche avant la fin de cette période, la prestation s'arrête le jour même. Au besoin, nous payons les frais de logement d'une nuitée à concurrence de maximum 125 EUR par chambre, petit-déjeuner compris.
  - Pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule a été immobilisé ou volé. Nous rapatrions la remorque ou la caravane depuis le même lieu.

En cas d'immobilisation ou de vol de la remorque ou de la caravane seule, nous n'intervenons que pour le retour en Belgique (première alternative ci-dessus).

## **1.2.2. Prise en charge des assurés blessés**

Pour les assurés blessés à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation avec le véhicule assuré, nous organisons et prenons en charge leur transport ou rapatriement depuis le lieu de leur immobilisation vers leur domicile, l'hôpital le plus proche de leur domicile ou l'hôpital le mieux équipé pour les soigner.

Le rapatriement se fait sous surveillance médicale si l'état de santé de l'assuré le requiert. Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport approprié. La décision du rapatriement, du mode de transport et de l'hôpital appartient exclusivement à notre service médical, en accord avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que l'état de santé de l'assuré.

### 1.2.3. Prise en charge des assurés décédés

Si les héritiers d'un assuré décédé à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation avec le véhicule assuré souhaitent le rapatriement du défunt en Belgique, nous organisons et prenons en charge:

- › le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille. Les frais de douane sont également pris en charge;
- › les frais de traitement post-mortem et de mise en bière, cercueil compris, à concurrence de maximum 750 EUR par défunt assuré. Les autres frais, notamment les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ou d'incinération, restent à charge de la famille.

Si les héritiers d'un assuré décédé à l'étranger suite à un accident de la circulation avec le véhicule assuré préfèrent l'enterrement ou la crémation sur place, nous prenons en charge les frais de traitement post-mortem et de mise en bière, les frais de cercueil et d'urne funéraire, les frais du transport local de la dépouille mortelle et les frais d'inhumation ou d'incinération, à concurrence de maximum 750 EUR par défunt assuré. Les frais de cérémonie funéraire et de rapatriement de l'urne ne sont pas pris en charge.

### 1.2.4. Couverture du véhicule de location

Si vous louez un véhicule auprès d'une société de location reconnue, nous intervenons en cas de dommages matériels ou de vol de ce véhicule durant la période de location. Nous remboursons le montant de la franchise prévue dans votre contrat de location après intervention de la garantie complémentaire «diminution de franchise» que vous avez éventuellement souscrite sur proposition de la société de location. Notre intervention se limite à 4.000 EUR par année d'assurance. L'indemnité est diminuée d'une franchise de 50 EUR par sinistre.

Nous n'intervenons pas pour:

- › les actes frauduleux, malhonnêtes ou criminels que vous avez commis ;
- › les dommages au véhicule suite à un acte téméraire mettant votre vie en danger, sauf s'il est commis pour sauver autrui, un animal ou un bien, ou en cas de légitime défense ;
- › les dommages à l'intérieur du véhicule (brûlures de cigarettes, dégâts causés par des animaux...);
- › les dommages au véhicule découlant de la dispersion, de l'infiltration, de la libération ou de l'évasion de polluants ;
- › les dommages au véhicule dus à l'usure normale ou à la détérioration graduelle du véhicule provoquée par des insectes ou la vermine ;
- › les dommages au véhicule lorsque celui-ci est conduit par une personne autre que le conducteur repris sur le contrat de location ;
- › les dommages au véhicule lorsque celui-ci est conduit en violation des termes du contrat de location;
- › les amendes et sanctions administratives.

La couverture est valable pour une durée de location de 31 jours maximum.

### 1.2.5. Ouverture du véhicule

En cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, nous vous aidons à ouvrir les portes de celui-ci, après que vous nous ayez présenté une pièce d'identité. Nous nous réservons le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture. Nous ne sommes pas tenus au respect de cet engagement si l'ouverture des portes devait occasionner un dommage au véhicule. Le cas échéant, nous remorquons le véhicule jusqu'au garage le plus proche et prenons en charge les frais de gardiennage pendant 24 heures maximum.

En cas de perte des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous nous chargeons de vous faire parvenir les clés de rechange que la personne de votre choix aura remises au siège de notre centrale d'assistance en Belgique. Si la sécurité du véhicule ne

peut 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.

En cas de perte des clés du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous vous informons des démarches à accomplir auprès du constructeur afin d'obtenir un double des clés. Si vous le requérez, nous remorquons le véhicule vers un endroit sécurisé proche du lieu où il se trouve. Si des frais de gardiennage s'appliquent, ces frais sont à votre charge.

Dans tous les cas, le remorquage est exclu si le véhicule assuré est équipé d'un système antivol.

### 1.2.6. Chauffeur de remplacement

Nous envoyons un chauffeur de remplacement si, au cours d'un séjour à l'étranger, le conducteur du véhicule assuré décède ou ne peut plus conduire en raison d'une maladie ou d'un accident et qu'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 à votre domicile par l'itinéraire le plus approprié, ainsi que la remorque ou la caravane, les bagages, les animaux de compagnie (chiens et chats) et les autres passagers assurés. Sur la route du retour, nous payons au besoin les frais de logement d'une nuitée à concurrence de maximum 125 EUR par chambre, petit-déjeuner compris. Les autres frais du voyage de retour (carburant, péages, restaurants...) restent à votre charge.

Nous ne sommes pas tenus au respect de cet engagement si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il n'est pas muni d'un certificat de visite valable au Contrôle Technique, s'il est en infraction par rapport au code de la route des pays traversés ou par rapport à l'obligation d'assurance de la Responsabilité Civile automoteur.

### 1.2.7. Envoi de pièces détachée

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger, nous vous envoyons les pièces détachées nécessaires à son bon fonctionnement, lorsque celles-ci sont introuvables sur place et dans la mesure où elles sont disponibles en Belgique. Nous avançons le prix des pièces que vous nous rembourserez dans les trente jours suivant la fin du voyage. Notre intervention reste toutefois limitée à la valeur vénale de votre véhicule.

## 2. ASSISTANCE AU VÉHICULE PLUS

### 2.1. EXTENSION DE L'ASSISTANCE AU VÉHICULE START

Les prestations prévues dans la formule «Assistance au véhicule Start» sont couvertes et étendues suivant le point 2.2 ci-dessous en cas de sinistre en Belgique.

### 2.2. VOL OU IMMOBILISATION DU VÉHICULE EN BELGIQUE À LA SUITE D'UNE PANNE OU DE DOMMAGES CAUSÉS PAR ACCIDENT, TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

Si le véhicule est volé ou si le véhicule est immobilisé et non réparable dans la journée, nous mettons à votre disposition soit un véhicule de remplacement pendant la durée de l'immobilisation et pour sept jours consécutifs au maximum, soit un budget de mobilité.

Cette prestation n'est pas valable en cas d'immobilisation de la remorque ou de la caravane.

## 3. EXCLUSIONS

Outre les exclusions générales, sont exclus de la garantie Assistance au véhicule:

- a) l'immobilisation du véhicule chez un garagiste, entre autres pour cause d'entretien ou de réparation ;
- b) les frais de diagnostic du garagiste et de démontage du véhicule immobilisé ;
- c) les frais d'entretien et de réparation du véhicule, de même que le prix des pièces de rechange ;
- d) les frais de carburant et de lubrifiant ;
- e) les frais de péage ;
- f) les droits de douane ;
- g) l'immobilisation du véhicule sur une voie non-accessible au véhicule de dépannage ou de remorquage;
- h) les sinistres survenus lorsque:

- le véhicule désigné est utilisé sans le consentement du propriétaire ou du détenteur habituel;
- le véhicule assuré est utilisé comme machine-outil;
- le véhicule désigné est donné en location;
- le véhicule désigné est conduit par un garagiste ou une personne pratiquant la vente, la réparation, le dépannage ou le contrôle technique de véhicules automoteurs, lorsque le véhicule lui est confié en raison de ses fonctions. Cette exclusion vaut également pour les préposés des personnes précitées.

- i) la panne, qui a déjà nécessité deux interventions de la centrale d'assistance au cours des douze mois écoulés. Si vous avez besoin d'une intervention supplémentaire, les frais en sont à votre charge.

Nous ne sommes pas tenus d'intervenir pour le contenu de la caravane ou de la remorque assurée, ni lorsque celle-ci est en surcharge ou transporte des produits chimiques, corrosifs, inflammables, explosibles ou dangereux pour l'homme et/ou l'environnement.

L'assistance est exclue pour la caravane ou la remorque assurée dont le chargement n'est pas correctement arrimé, sécurisé ou couvert de manière à ce que ce chargement reste en place pendant le transport.

Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les dégâts éventuels causés au véhicule sur le lieu de gardiennage ou pendant le dépannage ou le remorquage, ainsi qu'en cas de disparition ou de détérioration du contenu du véhicule. Nous intervenons toutefois pour récupérer les dommages auprès du responsable.

## SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Vous bénéficiez des services d'information et de téléconseil médical suivants..

### 1. SERVICE D'INFORMATION

Nous vous communiquons les adresses et numéros de téléphone des services médicaux suivants en Belgique:

- a) hôpitaux et cliniques ;
- b) services d'ambulance près de chez vous ;
- c) organismes pratiquant les soins à domicile ;
- d) loueurs de matériel médical ;
- e) stations thermales ;
- f) centres de revalidation ;
- g) pharmacies et médecins de garde ;
- h) maisons de retraite dans votre région.

Nous vous aidons à préparer votre voyage en vous communiquant des informations concernant:

- a) les mesures sanitaires et médicales préventives ;
- b) les vaccinations obligatoires et conseillées ;
- c) les références de sites d'informations ou de conseils d'organismes officiels (OMS, Institut Tropical d'Anvers...);
- d) les formalités administratives pour les voyageurs, les véhicules et les animaux de compagnie ;
- e) les adresses des consulats et des offices de tourisme en Belgique et des consulats belges à l'étranger.

Ces renseignements vous sont communiqués sur simple appel téléphonique à notre centrale d'assistance. Le service d'information est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures (heure belge).

## 2. SERVICE DE TÉLÉCONSEIL MÉDICAL

Vous pouvez contacter notre équipe médicale pour toute question relative à un traitement médical, une pathologie ou une éventuelle infection (dont covid-19).

Les informations fournies ne sont pas individualisées. Elles ont pour objectif d'être scientifiquement exactes au moment de leur diffusion et respectent l'intégralité des règles déontologiques présidant à l'exercice de la profession médicale. Lorsqu'un examen clinique avec présence physique de l'assuré ou des examens complémentaires sont nécessaires, notre équipe médicale peut estimer qu'elle n'est pas en mesure de délivrer le service de téléconseil. Dans ce cas, l'assuré est renvoyé vers son médecin traitant.

Nous déclinons toute responsabilité concernant les erreurs ou omissions portant sur les informations diffusées par notre service médical. En tout état de cause, nous ne pouvons être tenus responsables de votre interprétation ou de votre utilisation des informations diffusées, ni de leurs conséquences.

Le service de téléconseil médical ne permet en aucun cas:

- › la réalisation d'un diagnostic, d'une prescription ou d'une prise en charge médicale et ne constitue ni directement, ni indirectement une consultation médicale ;
- › la prise en charge des situations d'urgence. Il vous appartient d'appeler le service local d'urgence, de consulter un médecin ou tout autre spécialiste.

Le service est accessible par téléphone du lundi au samedi, de 8 heures à 16 heures (heure belge), à l'exception des jours fériés. Il est réservé à toute personne physique de 18 ans et plus ou au représentant légal ayant la capacité d'exposer une demande et de comprendre l'avis donné par un membre de notre équipe médicale.

Le service de téléconseil médical est limité à deux interventions par assuré par année d'assurance.

# DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

## 1. CONDITIONS D'ASSURANCE

Les Conditions Particulières et l'offre d'assurance complètent les Conditions Générales et les remplacent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

## 2. DESCRIPTION DU RISQUE

### 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.

### 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.

### 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.

### 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 tu 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.

## 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.

## 3. DURÉE DU CONTRAT

### 3.1. PRISE D'EFFET DU CONTRAT

La garantie prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières, après signature du contrat d'assurance par les deux parties et le paiement de la première prime. À défaut, la garantie prend cours le lendemain du paiement de la prime.

### 3.2. RECONDUCTION TACITE

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et est tacitement reconduit par périodes successives d'un an, sauf si vous y opposez au moins deux mois avant l'arrivée du terme du contrat ou si nous y opposons au moins trois mois avant l'arrivée du terme du contrat.

## 4. PRIME

### 4.1. PAIEMENT DE LA PRIME

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation à l'échéance, sur simple demande de notre part.

### 4.2. DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA PRIME

À défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie d'assurance ou résilier le contrat (même sans suspension préalable), après vous avoir mis en demeure par exploit d'huissier ou par lettre recommandée.

La suspension ou la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

Cette mise en demeure ne porte pas préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu dans la période précédant la suspension ou la résiliation.

Si la garantie a été suspendue, cette suspension prend fin dès que vous aurez payé les primes échues.

Nous pouvons suspendre notre obligation de garantie et résilier le contrat si nous en avons ainsi disposé dans la même mise en demeure. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du premier jour de la suspension.

Si nous avons suspendu la garantie d'assurance et que nous n'avons pas notifié la résiliation du contrat dans la même mise en demeure, la résiliation ne peut intervenir que moyennant une nouvelle mise en demeure faite conformément aux deux premiers alinéas.

La suspension de la garantie ne porte pas atteinte à notre droit de réclamer les primes à échoir ultérieurement, à condition que vous ayez été mis en demeure conformément au premier alinéa. Notre droit se limite toutefois aux primes afférentes à deux années consécutives.

## 5. MODIFICATION DU CONTRAT

### 5.1. MODIFICATION DE LA PRIME

Si nous modifions notre tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé.

Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues à l'article 6.1. de ce chapitre. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de l'adaptation tarifaire.

Vous ne disposez pas de cette faculté de résiliation si le montant de la prime est modifié conformément à une disposition légale ou contractuelle.

### 5.2. MODIFICATION DES CONDITIONS D'ASSURANCE

Si nous modifions nos conditions d'assurance, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé. Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues à l'article 6.1. de ce chapitre. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de la modification des conditions d'assurance.

## 6. FIN DU CONTRAT

### 6.1. MODALITÉS DE RÉSILIATION

La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par envoi recommandé ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Sauf mention contraire aux articles 3.2., 4.2., 6.2. et 6.3. de ce chapitre, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'un envoi recommandé, du lendemain de son dépôt.

Lorsque le contrat est résilié pour quelque cause que ce soit, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans un délai de trente jours à compter de la prise

d'effet de la résiliation. En cas de résiliation partielle ou de tout autre diminution des prestations d'assurance, ceci ne s'applique qu'à la partie des primes correspondant à cette diminution et dans la mesure de celle-ci.

### 6.2. VOS FACULTÉS DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le contrat:

- › à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'article 3.2. de ce chapitre.
- › A l'expiration d'un délai d'un an à compter de la prise d'effet du contrat, à tout moment, moyennant un préavis de deux mois.
- › à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat.
- › suite à une augmentation de la prime, conformément à l'article 5.1. de ce chapitre.
- › suite à une modification des conditions d'assurance, conformément à l'article 5.2. de ce chapitre.
- › suite à une diminution du risque, conformément à l'article 2.5. de ce chapitre.
- › après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé.

### 6.3. NOS FACULTÉS DE RÉSILIATION

Nous pouvons résilier le contrat:

- › à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'article 3.2. de ce chapitre.
- › en cas de défaut de paiement de la prime, conformément à l'article 4.2. de ce chapitre.
- › en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque ou en cas d'aggravation de celui-ci,

conformément aux articles 2.2. et 2.4. de ce chapitre.

- › à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat.
- › après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé. Lorsque l'assuré, le bénéficiaire ou vous-même n'avez pas respecté, dans une intention frauduleuse, une des obligations issues du sinistre, nous pouvons résilier le contrat à tout moment, à condition d'avoir déposé plainte, avec constitution de partie civile, contre une de ces personnes devant un juge d'instruction ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement sur la base des articles du Code pénal prévus à cet effet. La résiliation prend alors effet un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé.

## 6.4. CAS PARTICULIERS

### 6.4.1. Déménagement à l'étranger

Si votre résidence principale n'est plus en Belgique, le contrat prend fin de plein droit à la date de votre déménagement.

### 6.4.2. Décès

Si vous décédez, ce contrat est transféré à vos héritiers légaux ou à vos ayants-droits (à l'exclusion de l'État) qui peuvent notifier la résiliation du contrat par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours de votre décès.

Nous pouvons également résilier le contrat dans les trois mois du jour où nous avons eu connaissance de votre décès.

### 6.4.3. Faillite

Si vous faites faillite, le contrat subsiste au profit de la masse des créanciers qui devient débitrice envers nous du montant des primes à échoir à partir de la déclaration de faillite.

Le curateur peut néanmoins résilier le contrat dans les trois mois suivant la déclaration de la faillite. Nous avons également ce droit au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

## 7. PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE

### 7.1. DEMANDE D'ASSISTANCE

En cas de sinistre, vous devez immédiatement contacter notre centrale d'assistance (disponible 24 heures sur 24). Vous vous engagez à la renseigner aussi bien que possible sur les circonstances et la nature des dommages et à vous conformer à ses instructions.

Nous ne pouvons nous substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence. Lorsque vous êtes malade ou blessé, vous devez faire appel en priorité aux services de secours locaux.

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, sauf pour les frais médicaux ambulatoires inférieurs à 250 EUR.

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.

Chaque assistance, transport, rapatriement, réparation et remorquage est organisé avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de service est responsable des prestations effectuées par ses soins

### 7.2. DÉCLARATION D'UN SINISTRE

Dès que possible, et en tout cas endéans les sept jours calendrier, vous devez déclarer le sinistre auprès de notre centrale d'assistance et vous conformer aux instructions.

Sans retard, et en tout cas endéans les trente jours, vous fournissez tous les renseignements utiles et répondez aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et de fixer l'étendue du sinistre.

Vous transmettez les documents justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et les dommages encourus.

Vous autorisez en outre les médecins du sous-traitant à recueillir les informations médicales et à examiner l'assuré concerné.

En Belgique, comme pendant votre séjour à l'étranger, vous prenez les mesures nécessaires afin de pouvoir récupérer vos frais auprès de la Sécurité Sociale ou toute autre compagnie d'assurance.

En cas de perte, vol ou vandalisme, faites immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités locales les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous.

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, par exemple les factures d'achats, 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.

Si vous manquez à l'une ou l'autre de vos obligations et que l'ampleur du dommage augmente par conséquent, vous perdrez votre droit à la prestation d'assurance. Le manquement à vos obligations avec intention frauduleuse par omission intentionnelle ou fausse déclaration entraîne toujours la perte de tous vos droits aux prestations d'assurance.

## 8. SUBROGATION

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités et frais que nous avons payés, dans tous vos droits et actions contre le responsable du dommage.

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.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos ascendants, descendants, conjoint, cohabitant légal 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.

## 9. PRESCRIPTION

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite après trois ans à dater de l'événement qui donne ouverture à l'action.

## 10. 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 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](mailto: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 Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be). Plus d'infos: [ombudsman-insurance.be](http://ombudsman-insurance.be)

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

## 11. LÉGISLATION APPLICABLE

Le contrat est régi par la loi belge. Ceci vaut également pour le délai de prescription qui est applicable à toute action judiciaire et/ou à tout conflit découlant du présent contrat.

## 12. BeCOMMERCE

Nous avons souscrit le code du label BeCommerce. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site [becommerce.be](https://becommerce.be). En cas de litiges nationaux et transfrontaliers extrajudiciaires vous pouvez aussi directement vous diriger sur la plateforme ODR créée par la Commission Européenne. Consultez pour cela le site <https://ec.europa.eu/odr/>.

## 13. 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 – Boulevard du Roi Albert II 19 - 1210 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.

## 14. 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](http://www.belfiusdirect.be/fr/privacy).

## 15. COMMUNICATIONS

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent être adressées à notre siège social ou à toute personne désignée à cette fin dans le contrat, via la poste ou courrier électronique.

Celles qui vous sont destinées seront valablement expédiées à la dernière adresse qui nous est connue ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui nous aurait été communiquée.

## 16. VENTE À DISTANCE – DROIT 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 Assurances, Place Charles Rogier 11 - 1210 Bruxelles.

## 17. RESPONSABILITÉ DES AUXILIAIRES

Les dispositions légales relatives à la responsabilité extracontractuelle (Livre 6 du Code civil) ne s'appliquent pas dans la relation contractuelle entre nous et vous. La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle est exclusivement régie, dans les limites autorisées par la loi, par les règles du droit du contrat d'assurance, même lorsque le fait générateur du dommage constitue également un acte illégal.

La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par l'intervention d'un de nos auxiliaires ne constitue, dans les limites autorisées par la loi, qu'un motif d'action en responsabilité contre nous et non un motif d'action en responsabilité extracontractuelle contre notre auxiliaire. L'auxiliaire vise : une personne physique ou morale qui est chargée par nous ou qui intervient dans tout ou une partie de l'exécution d'une de nos obligations contractuelles vis à vis de vous, que cette personne soit directement désignée ou engagée par nous, ou par l'intermédiaire d'une société contrôlée directement ou indirectement par nous. Cela inclut notamment les employés, les administrateurs (exécutifs ou non exécutifs), les agents liés et les prestataires de services indépendants, ainsi que leurs employés, gérants ou administrateurs, agents et prestataires de services indépendants.

## 18. INTÉRÊTS DE RETARD ET INDEMNITÉ FORFAITAIRE EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE DETTE

Si vous ne payez pas une dette certaine, liquide et exigible, nous vous envoyons un premier rappel gratuit.

Si vous ne payez pas dans le délai indiqué dans ce premier rappel, des intérêts de retard vous sont facturés ainsi qu'une

indemnité forfaitaire déterminée comme suit:

- › en cas de solde dû jusqu'à 150 EUR: 20 EUR;
- › en cas de solde dû de plus de 150 EUR et jusqu'à 500 EUR: 30 EUR majorés de 10% du montant supérieur à 150 EUR;
- › en cas de solde dû de plus de 500 EUR: 65 EUR majorés de 5% du montant supérieur à 500 EUR, l'indemnité forfaitaire étant limitée à 2.000 EUR.

Les montants mentionnés ci-dessus peuvent être indexés automatiquement sur base de l'indice des prix à la consommation, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.