



Prestige **Conditions Générales**

Valables à partir du 05.04.2016

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. A chaque échéance annuelle, le contrat est reconduit tacitement pour les périodes consécutives d'1 an. Vous pouvez résilier le contrat à la fin de la période encours au moins 3 mois avant l'échéance annuelle. La notification de la résiliation se fait par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

| | |
|---|----|
| Chapitre 1. Conditions d'application du contrat | 4 |
| 1.1 Définitions | 4 |
| 1.2 Signification des sigles B/E, B, E | 5 |
| 1.3 Étendue géographique | 5 |
| 1.4 Composition des zones géographiques | 6 |
| 1.5 Accessibilité de nos services | 6 |
| 1.6 Modalités d'application | 6 |
| 1.7 Durée | 7 |
| 1.8 Résiliation | 8 |
| 1.9 Modalités de résiliation et date d'effet | 8 |
| 1.10 Primes | 8 |
| 1.11 Vos engagements lors d'une assistance | 8 |
| 1.12 Non-respect de vos engagements | 9 |
| Chapitre 2. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel, décès, catastrophes naturelles | 9 |
| 2.1 Visite à l'hospitalisé | 9 |
| 2.2 Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants | 9 |
| 2.3 Transport / rapatriement du malade ou du blessé | 9 |
| 2.4 Accompagnement du malade ou du blessé | 10 |
| 2.5 Retour des autres assurés | 10 |
| 2.6 Chauffeur de remplacement | 10 |
| 2.7 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments | 10 |
| 2.8 Gardiennage des animaux de compagnie (chiens et chats) | 10 |
| 2.9 Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats) et des bagages | 10 |
| 2.10 Transmission de messages urgents | 11 |
| 2.11 Accident sur les pistes et en dehors des pistes de ski | 11 |
| 2.12 Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger | 11 |
| 2.13 Remboursement des frais médicaux payés en Belgique suite à un accident survenu à l'étranger | 12 |
| 2.14 Assistance en cas de décès | 12 |
| 2.15 Assistance psychologique après traumatisme | 12 |
| 2.16 Transport primaire en Belgique | 13 |
| 2.17 Assistance en cas de catastrophe naturelle | 13 |
| Chapitre 3. Assistance voyage | 13 |
| 3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger | 13 |
| 3.2 Perte ou vol des bagages | 13 |
| 3.3 Retard des bagages | 13 |
| 3.4 Frais de recherche et de sauvetage en montagne | 14 |
| 3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique d'un proche | 14 |
| 3.6 Retour anticipé pour le décès d'un proche | 14 |
| 3.7 Retour anticipé pour sinistre grave ou vol par effraction au domicile | 14 |
| 3.8 Mise à disposition d'argent à l'étranger | 14 |
| 3.9 Assistance Interprète | 14 |
| 3.10 Assistance à bicyclette et motocyclette (-125 cm ³) | 14 |
| 3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger | 15 |
| 3.12 Frais de vétérinaire | 15 |
| Chapitre 4. Assistance au véhicule et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou de vol du véhicule (Option) | 15 |
| 4.1 Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique | 15 |
| 4.2 Voiture de remplacement en Belgique | 15 |
| 4.3 Dépannage-remorquage à l'étranger | 16 |
| 4.4 Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations | 16 |
| 4.5 Envoi de pièces détachées | 16 |
| 4.6 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 2 jours à l'étranger | 16 |
| 4.7 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 2 jours à l'étranger | 17 |
| 4.8 Assistance en cas de vol du véhicule | 17 |
| 4.9 Frais de gardiennage du véhicule | 17 |
| 4.10 Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats) et des bagages | 17 |
| 4.11 Assistance à la remorque | 17 |
| 4.12 Transport-rapatriement d'un bateau de plaisance | 18 |
| Chapitre 5. Prestations d'assistance au domicile | 18 |
| 5.1 Informations | 18 |
| 5.2 Assistance aux assurés en cas d'hospitalisation en Belgique | 18 |
| 5.3 Assistance en cas de sinistre au domicile ou vol avec effraction | 19 |
| 5.4 Réparations d'urgence au domicile | 19 |
| 5.5 Dépannage serrurier | 19 |
| 5.6 Transmission de messages urgents vers l'étranger | 19 |
| 5.7 Télé-Contact | 19 |
| Chapitre 6. Exclusions et limitations | 19 |
| 6.1 Sont exclus de la garantie | 19 |
| 6.2 Circonstances exceptionnelles | 20 |
| Chapitre 7. Cadre juridique | 20 |
| 7.1 Subrogation | 20 |
| 7.2 Reconnaissance de dette | 20 |
| 7.3 Prescription | 20 |
| 7.4 Attribution de juridiction | 20 |
| 7.5 Loi du contrat | 20 |
| 7.6 Plaintes | 20 |
| 7.7 Protection de la vie privée | 21 |
| 7.8 Fraude | 21 |

Conditions générales du Contrat Prestige

Europ Assistance

La présente convention constitue les Conditions Générales du contrat conclu entre Europ Assistance et le preneur d'assurance. Elle détermine les prestations garanties aux assurés par Europ Assistance.

Chapitre 1. Conditions d'application du contrat

1.1 Définitions

1° Le Preneur

Le souscripteur du contrat.

2° Les Assurés

a) Les personnes nommément désignées aux conditions particulières du contrat sous le titre "personnes bénéficiaires", à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement en Belgique.

b) Sans être désignés nommément au contrat, les enfants du preneur d'assurance venant à naître ou à être adoptés au cours du contrat sont assurés provisoirement jusqu'à sa prochaine échéance. Toutefois l'enfant des parents assurés venant à naître pendant un déplacement hors de Belgique, ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés qu'au moment de leur inscription aux registres de la population en Belgique.

c) Sont également assurés les petits-enfants et les arrière-petits-enfants lorsqu'ils sont sous la garde des personnes mentionnées en a) ou voyagent avec celles-ci. Dans un contrat Prestige, les personnes assurées sont :

Une seule personne ou le couple de droit ou de fait, leurs enfants célibataires et leurs père, mère, grand-père, grand-mère, arrière-grand-père, arrière-grand-mère, tous vivant sous le même toit, en ce compris les enfants non mariés résidant ailleurs en Belgique pour raison d'études ou de stage d'études. Les enfants non mariés de parents divorcés peuvent être assurés quel que soit leur domicile en Belgique.

Prestige avec véhicule(s): La qualité d'assuré est étendue aux passagers légalement domiciliés en Belgique qui vous accompagnent à titre gratuit. Cependant, les prestations ne sont garanties qu'en cas de panne, de vol ou de tentative de vol du véhicule assuré, ou d'accident dans lequel le véhicule assuré est impliqué. Le nombre de passagers assurés est celui autorisé par les prescriptions du constructeur du véhicule visé.

Les assurés seront aussi désignés dans le présent contrat sous le vocable de « vous ».

3° L'Assureur

EUROP ASSISTANCE (Belgium) S.A., TVA BE 0457.247.904 RPM Bruxelles, agréée sous le numéro de code 1401 pour pratiquer les branches 01, 09, 13, 15, 16, 18 (Assistance) (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96), dont le siège social est établi boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

L'assureur sera aussi désigné dans le présent contrat sous le vocable de « nous ».

4° Véhicules assurés

A condition que les véhicules assurés soient :

- immatriculés en Belgique et que le numéro de plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné ;
- et désignés en couverture optionnelle aux conditions particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation, nous assurons :
 - le véhicule terrestre à moteur, auto dont la MMA n'excède pas 3,5 tonnes et la moto de 125 cm³ ou plus, appartenant à l'un des assurés ;
 - la voiture de leasing ou la voiture de société, dont l'assuré est le conducteur habituel et dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes ;
 - la remorque tractée par le véhicule désigné aux conditions particulières, et la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car.

La remorque tractée par le véhicule assuré désigné aux conditions particulières et dont la M.M.A. ne dépasse pas 750 kg, la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car tracté dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes sont couverts automatiquement dans la prime du véhicule assuré.

Sont donc exclus les véhicules avec plaque d'immatriculation commerciale, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, véhicules agricoles, les véhicules destinés à être donnés en location. Sont également assurées les remorques qui y sont attelées, si leur numéro d'immatriculation figure aux conditions particulières. Les remorques soumises à la législation du transport exceptionnel ainsi que les remorques destinées au transport de véhicules sont exclues et ne sont pas couvertes.

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

5° Bicyclette et motocyclette (-125 cm³)

Sans être désignées aux conditions particulières du contrat, la bicyclette et motocyclette de moins de 125 cm³ de l'assuré bénéficient des prestations énoncées en 3.10.

6° Bagages et matériel de camping

Ce sont les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

7° Domicile

Le lieu où les personnes assurées sont inscrites à titre principal sur les registres de la population. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.)

8° La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans la présente convention (garantie de remboursement, de prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises.

9° Evénements assurés

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

10° Accident immobilisant

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

11° Vol, tentative de vol

Le véhicule est considéré comme volé ou la tentative de vol est avérée à compter du moment où vous avez fait votre déclaration aux autorités locales concernées et où vous nous avez adressé une photocopie de votre déclaration.

12° Les degrés de parenté

Le degré de parenté se compte en remontant à l'ancêtre commun d'une famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent. Par exemple : deux frères sont des parents du 2ème degré, l'oncle et le neveu sont des parents du 3ème degré.

Dans la présente convention, le partenaire suit le même degré de parenté que celui du membre de la famille qui a droit à la prestation.

13° Les conjoints

Par conjoints, on entend deux personnes qui sont mariées, cohabitants légaux ou cohabitants de fait, domiciliées en Belgique et vivant sous le même toit.

14° Terrorisme

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

1.2 Signification des sigles B/E, B, E

Pour l'application de la garantie, ces sigles ont la signification suivante :

B/E : les prestations marquées de ce sigle s'appliquent aux événements assurés survenus en Belgique ou dans un pays étranger couvert par le contrat.

B : les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus en Belgique, exception faite toutefois des prestations décrites à l'article 2.15 où le territoire belge et luxembourgeois est visé.

E : les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans un pays étranger couvert par le contrat.

1.3 Etendue géographique

Sous réserve des dispositions énoncées en 1.2 et aux conditions de la convention, la garantie s'applique en Belgique à l'extérieur du domicile et à l'étranger dans tous les pays faisant partie des zones 1 et 2 (voir 1.4). Toutefois, les prestations énoncées en 2.6 (chauffeur de remplacement) et

celles du chapitre 4 (assistance au véhicule et aux passagers immobilisés) ne s'appliquent que dans les pays de la zone 1 l'exception des pays marqués d'un astérisque (*) : Chypre, Madère, Malte, Maroc, Tunisie, Turquie (partie asiatique).

1.4 Composition des zones géographiques

Zone 1

Allemagne - Andorre - Autriche - Baléares - Belarus - Belgique - Bosnie-Herzégovine - Bulgarie - Chypre* - Croatie - Danemark - Espagne sauf Canaries, Ceuta et Melilla - Estonie - Finlande - France sauf outre-mer - Gibraltar - Grèce + îles - Hongrie - Irlande - Italie + îles - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg - Macédoine - Madère* - Malte* - Maroc* - Monaco - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal sauf Açores et Madère - Roumanie - Royaume- Uni - Russie (Fédération de) (partie européenne) - Saint Marin - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse - Tchéquie (République) - Tunisie* - Turquie (partie asiatique)* - Turquie (partie européenne) - Ukraine - Vatican - Yougoslavie

Note : Les territoires faisant partie de ces pays mais non situés dans l'Europe géographique relèvent de la zone 2 (p.ex. : Canaries, Martinique, Guadeloupe, Antilles françaises)

Zone 2

Les pays de la zone précédente + Açores - Afrique du Sud - Albanie - Algérie - Angola - Anguilla - Antigua-et-Barbuda - Arabie Saoudite - Argentine - Arménie - Aruba - Australie - Azerbaïdjan - Bahamas - Bahreïn - Bangladesh - Barbade - Belize - Bénin - Bermudes - Bhoutan - Bolivie - Bonaire - Botswana - Brésil - Brunei - Burkina Faso - Burundi - Cambodge - Cameroun - Canada - Canaries - Cap Vert - Ceuta - Chili - Chine - Colombie - Comores - Congo (Brazzaville) - Congo (Kinshasa) - Corée du Nord - Corée du Sud - Costa Rica - Côte d'Ivoire - Cuba - Curaçao - Djibouti - Dominique - Egypte - El Salvador - Emirats Arabes Unis - Equateur - Erythrée - Etats Unis - Ethiopie - Fidji - Gabon - Gambie - Géorgie - Ghana - Grenade - Groenland - Guadeloupe - Guam - Guatemala - Guinée - Guinée-Bissau - Guinée- Equatoriale - Guyana - Guyane française - Haïti - Honduras - Hongkong - Iles Caimans - Iles Cook - Iles Falkland - Iles Féroé - Iles Mariannes du Nord - Iles Norfolk - Iles Turks et Caïcos - Iles Vierges U.K. - Iles Vierges U.S. - Inde - Indonésie - Iran - Irak - Islande - Israël - Jamaïque - Japon - Jordanie - Kazakhstan - Kenya - Koweït - Kirghizistan - Laos - Lesotho - Liban - Liberia - Libye - Macao - Madagascar - Malaisie - Malawi - Maldives - Mali - Martinique - Maurice - Mauritanie - Mayotte - Melilla - Mexique - Mexique - Mongolie - Montserrat - Mozambique - Myanmar - Namibie - Népal - Nicaragua - Niger - Nigeria - Nouvelle-Calédonie - Nouvelle-Zélande - Oman - Ouganda - Ouzbékistan - Pakistan - Panama - Papouasie-Nouvelle-Guinée - Paraguay - Pérou - Philippines - Polynésie française - Porto Rico - Qatar - République centrafricaine - République dominicaine - Réunion - Russie (Fédération de) (partie asiatique) - Rwanda - Saba - Sainte-Lucie - Saint-Eustache - Saint-Kitts-et-Nevis - Saint-Martin - Saint-Pierre-et-Miquelon - Saint-Vincent-et-les-Grenadines - Samoa-Occidentales - São Tomé et Príncipe - Sénégal - Seychelles - Sierra Leone - Singapour - Soudan - Sri Lanka - Suriname - Syrie - Svalbard et Jan Mayen - Swaziland - Tadjikistan - Taiwan - Tanzanie - Tchad - Thaïlande - Togo - Trinité-et-Tobago - Turkménistan - Uruguay - Venezuela - Viêtnam - Yémen - Zambie - Zimbabwe

Pays exclus:

- Les pays non désignés ci-dessus sont exclus ;
- Sont également exclus, même s'ils figurent parmi les pays couverts, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention ;
- La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Europ Assistance suit en la matière les avis et recommandations du Ministère des Affaires Etrangères.

1.5 Accessibilité de nos services

Nos services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (tél. : +32.(0)2.533.75.75). Notre service "Infos" est accessible du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Les informations médicales sont accessibles 24 heures sur 24.

1.6 Modalités d'application

1° Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie, d'e-mail et de télex que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre (premier appel ainsi que ceux que nous vous demandons expressément), à la condition que votre premier appel soit suivi d'une assistance garantie par le contrat.

2° Prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi nous déduisons des frais que nous supportons ceux que vous auriez engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule et nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donne pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

3° Titres de transport

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont, selon notre choix et la possibilité du moment, soit des billets de chemin de fer de 1ère classe, soit d'avion en classe économique.

4° Frais d'hôtel

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

5° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous mandatons (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces (voir article 4.5) que nous ne prenons pas en charge, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

6° Transport de bagages

Cette intervention s'applique aux seuls bagages dont vous ne pouvez pas vous charger à la suite d'un événement assuré. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsque vous les abandonnez à l'intérieur du véhicule assuré que nous devons transporter.

7° Voiture de remplacement ou véhicule utilitaire

Lorsqu'un véhicule de remplacement est prévu par le présent contrat, nous mettons à votre disposition, dans la mesure des disponibilités locales, un véhicule correspondant à la catégorie du véhicule assuré mais tout au plus de catégorie C du loueur. Nous vous remboursons les frais de taxi que vous avez exposés pour chercher ou déposer le véhicule de remplacement. Vous vous engagez à vous conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à votre disposition du véhicule de remplacement. Les frais liés à l'utilisation du véhicule loué au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances complémentaires et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

8° Remboursement de frais

Si nous vous autorisons à avancer les frais de prestations garantis, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Les frais inférieurs à 65 EUR ne seront pas remboursés.

9° Assistance à la demande

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

10° Contraintes légales

Pour l'application de la garantie, vous acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels nous intervenons.

1.7 Durée

1° Durée et fin du contrat

Le contrat est formé dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour la durée d'un an. A son échéance, le contrat se renouvelle pour des périodes successives d'un an sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée déposée à la poste au moins trois mois avant l'arrivée du terme annuel.

2° Prise d'effet de la garantie

La garantie prend cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat ou dans la demande d'assurance, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut de mention de la date de prise d'effet par le preneur, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

3° Voyage de plus de 6 mois à l'étranger

Les déplacements à l'étranger sont couverts par le présent contrat. Lorsque le déplacement à l'étranger excède 6 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des premiers 6 mois. Les retours de moins de 15 jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de 6 mois. Si vous désirez prolonger votre garantie au-delà de 6 mois, vous en avez la possibilité par périodes de 1 mois supplémentaire moyennant le paiement d'une prime qui vous sera communiquée sur simple demande avant l'expiration du délai des six mois. Cette prime sera également payable avant l'expiration de ce délai.

4° Faculté de dénonciation

Le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'accusé de réception par l'assureur de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. Nous avons la même faculté dans le même délai, notre résiliation devenant effective 8 jours après sa notification. En cas de dédit, nous remboursons au preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime que nous aurions appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

1.8 Résiliation

Le contrat peut être résilié :

1° Par chacune des parties dans les cas énoncés en 4°.

2° Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement, au plus tard 1 mois après notre paiement ou notre refus d'intervention. La résiliation entre en vigueur au plus tôt 3 mois après le jour de sa notification.

3° Par les ayants droit du preneur en cas de décès de celui-ci, au plus tard dans les trois mois et quarante jours du jour où ils auront eu connaissance du jour du décès.

4° Par le preneur d'assurance :

- si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif dans les circonstances énoncées en 1.10.3° ;
- si nous résilions une partie de la garantie ;
- si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.

5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées en 1.10.2°.

1.9 Modalités de résiliation et date d'effet

1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

2° Sauf dans les cas visés en 1.7, 1.8.2°, 1.9.3° ci-dessous et 1.10.2°, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

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

1.10 Primes

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 1.7.2°, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

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

- A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste.
- La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prennent effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l'alinéa 1 ci-dessus.

3° Crédit de prime

En cas de résiliation du contrat ou en cas de diminution des prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date d'effet de la résiliation ou la partie de prime correspondant à la diminution des prestations sont remboursées au preneur d'assurance dans un délai de 15 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation ou de la diminution des prestations.

1.11 Vos engagements lors d'une assistance

Vous vous engagez :

- à nous appeler ou à nous faire prévenir dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis ;
- à nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- à nous conformer aux solutions que nous préconisons ;

- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention ;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés ;
- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- à nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis ;
- à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie ;
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.

1.12 Non-respect de vos engagements

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.11, nous pouvons :

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

Chapitre 2. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel, décès, catastrophes naturelles

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre 2 s'appliquent en cas de maladie - accident corporel - décès, survenus lorsque l'assuré est en déplacement.

- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence .
- Lorsque vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous.
- Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, nous ne pouvons pas vous transporter. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à suivre.
- Si vous le désirez, nous pouvons vous expliquer ou traduire ce que vous a dit le médecin local et, à votre demande expresse, en informer un membre de votre famille.

B/E 2.1 Visite à l'hospitalisé

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné et si les médecins préconisent une hospitalisation de plus de 72 heures avant votre transport ou rapatriement, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un membre de votre famille habitant en Belgique pour qu'il se rende auprès de vous. Si l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 72 heures d'hospitalisation n'est pas requise et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre à son chevet de la même manière, frais de transport à notre charge. Dans les deux cas décrits ci-dessus, nous participons aux frais d'hôtel des visiteurs à raison de 125 EUR la chambre et par nuit. Cette garantie est limitée à max. 620 EUR. A l'étranger exclusivement, si vous êtes accompagné(e) d'un membre de votre famille, nous intervenons dans les frais de déplacement de ce dernier pour vous rendre visite à l'hôpital à concurrence de 250 EUR maximum. De même si vous êtes hospitalisé(e) pour une durée de plus de 72 heures, nous prenons en charge la location d'un téléviseur durant votre séjour à l'hôpital.

B/E 2.2 Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés de moins de 18 ans vous accompagnant, lorsque vous êtes dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucun autre assuré ne sait pourvoir à leur surveillance et entretien :

- Nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile situé en Belgique en les faisant accompagner à nos frais par une hôteuse ou par une personne de votre choix habitant en Belgique ;
- Nous prenons en charge les frais d'hôtel (petit déjeuner inclus) de l'accompagnateur à concurrence d'un total de 250 EUR.

B/E 2.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé

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

1° Tout transport/rapatriement pour raisons médicales et garanti par la convention doit être précédé de l'accord de notre service médical. A lui seul, le certificat établi par le médecin vous soignant sur place ne suffit pas.

2° Dès que les médecins ont décidé de vous transporter ou de vous rapatrier, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel.

3° Nous organisons et prenons en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par nos médecins et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile en Belgique, ou jusque dans un établissement hospitalier proche de votre domicile dans lequel une place vous sera réservée. Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel. Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales. Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé. Par dérogation à l'article 6.1, pour l'assuré bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organes, Europ Assistance peut, à votre demande et à vos frais, sous votre responsabilité et si les délais le permettent, organiser son retour vers l'hôpital en Belgique désigné pour la transplantation.

B/E 2.4 **Accompagnement du malade ou du blessé**

Lorsque nous vous transportons pour des raisons médicales, nous organisons et prenons en charge le retour d'un autre assuré voyageant avec vous pour vous accompagner jusqu'à votre destination.

B/E 2.5 **Retour des autres assurés**

Si votre transport ou rapatriement, pour raisons médicales, empêche d'autres assurés voyageant avec vous de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus :

- Soit nous organisons et prenons en charge leur retour, du lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile ;
- Soit nous prenons en charge la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que nous aurions consentis pour leur retour au domicile.

B/E 2.6 **Chauffeur de remplacement**

Nous envoyons un chauffeur de remplacement lorsqu'au cours d'un déplacement le conducteur assuré ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessures et si aucun autre assuré l'accompagnant ne peut le remplacer comme conducteur. Nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (vos frais d'hôtel et de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule,...) restent à votre charge. Pour l'application de cette prestation, le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

E 2.7 **Envoi de lunettes, prothèses, médicaments**

A l'étranger, si vous ne trouvez pas sur place le semblable ou l'équivalent de vos lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, nous les commandons en Belgique sur la base de vos indications et vous les acheminons par le moyen de notre choix. Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets. Vous devrez nous rembourser leur prix d'achat. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et aux législations locales.

B/E 2.8 **Gardiennage des animaux de compagnie (chiens et chats)**

Si vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue pour 72 heures minimum à la suite d'un accident ou d'une maladie, nous prenons à notre charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats) jusqu'à l'établissement de garde approprié le plus proche. Nous prenons également à notre charge les frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 250 EUR.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde que nous sollicitons (vaccinations à jour, cautions, etc.). Cette prestation ne peut être fournie que si vous ou une personne que vous mandatez peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier vos animaux.

B/E 2.9 **Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats) et des bagages**

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile :

- nous organisons également et prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats) ;

- nous prenons en charge les frais de transport des bagages que vous expédiez vous-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si vous abandonnez des bagages à l'intérieur du véhicule que nous devons rapatrier, leur transport se fera à vos risques.

B/E 2.10 **Transmission de messages urgents**

Nous transmettons à nos frais vos messages urgents, nationaux ou internationaux, à la suite d'un événement grave (maladie, blessures, accident corporel). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

B/E 2.11 **Accident sur les pistes et hors des pistes de ski**

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

- vos débours pour vous rendre du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche ;
- les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours lorsque vous vous trouvez accidenté au cours de la pratique d'une activité sportive sur neige, à concurrence de 5.000 EUR. En ce cas, nous vous demandons, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la police locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

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

E 2.12 **Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger**

1° Conditions de prise en charge

Sous réserve des exclusions prévues au chapitre 6 et de la franchise prévue en 2.12.2°, cette prestation couvre les frais de soins reçus à l'étranger dans un pays couvert par le contrat à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel survenu dans ce pays, ayant un caractère imprévisible et sans lien avec vos antécédents médicaux.

- Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou de toute autre assurance maladie. Par conséquent, vous devez effectuer au préalable, tant en Belgique qu'à l'étranger, les démarches requises pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.
- Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle en Belgique ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle ou assurance maladie (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation), l'intervention d'Europ Assistance sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 2.500 EUR ;
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous en aviser le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures. Concernant les frais ambulatoires, vous devez nous en aviser au plus tard dans les 8 jours suivant le début de ces frais. La prise en charge de ces frais cesse lorsque votre rapatriement peut avoir lieu et si vous refusez ou si vous faites reporter notre proposition de vous rapatrier pour convenance personnelle, le jour que nous avons fixé pour votre rapatriement ;
- Pour les frais médicaux ambulatoires (soins et médicaments hors hospitalisation), vous devez nous produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins.

2° Montant et frais garantis

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de 5.000.000 EUR par personne assurée et par événement, après l'intervention de votre mutuelle ou de votre assurance maladie :

- Honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- Médicaments prescrits par un médecin ;
- Soins dentaires urgents à la suite d'un accident corporel ou d'une crise aiguë (prothèses exclues) à concurrence de 250 EUR par personne ;
- Frais d'hospitalisation ;
- Frais d'ambulance pour un trajet local ;
- Frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence d'un montant global de 1.000 EUR maximum pour le patient et une personne assurée accompagnant le patient, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue ;
- Nous vous remboursons dans la limite du montant assuré, le solde de vos débours médicaux après intervention de votre mutuelle ou assurance maladie, sur présentation de son décompte original et d'une copie des notes et factures de frais. En cas de refus d'intervention, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours ;
- Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 125 EUR par sinistre. Pour les soins dentaires urgents, une franchise de 40 EUR est d'application.

3° Avance sur frais d'hospitalisation

Nous faisons, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, nous vous transmettons les factures de soins que nous aurons réglées. Vous devrez les remettre à votre mutuelle ou assurance maladie et nous rembourser les quotes-parts qui vous seront versées.

2.13 Remboursement des frais médicaux payés en Belgique suite à un accident survenu à l'étranger

Nous prenons en charge à concurrence de 5.000 EUR, les frais médicaux exposés en Belgique prescrits par un médecin pendant les trois premiers mois suivant votre rapatriement à la suite d'un accident survenu à l'étranger.

2.14 Assistance en cas de décès

B 1. Décès en Belgique

- Si un assuré décède en Belgique au cours d'un déplacement, nous organisons et prenons en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, à l'exclusion de tous autres frais funéraires.
- Si ce décès empêche d'autres assurés accompagnant le défunt de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.
- Si la personne décédée conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur en remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en 2.6.

Service d'informations

- En cas de décès de l'assuré, nous délivrons aux proches parents des informations concernant :
- Le lieu où le décès doit être déclaré,
- Un funérarium et/ou une société de pompes funèbres agréée par Europ Assistance.
- Les adresses des services publics fournissant des informations concernant : les allocations sociales, les bourses d'études, les subsides de location, les allocations familiales, la garde d'enfants, l'aide familiale, les droits de succession.
- Les formalités en cas de décès, les instances à contacter : banques, employeur, instances sociales, mutualité, compagnies d'assurance, autres services ou administrations où le défunt est enregistré.

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone.

Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage que vous en faites. En aucun cas nous n'intervenons dans les affaires en cours ou les affaires qui sont gérées par les instances compétentes. Nous ne rendons aucun avis dans les affaires juridiques et nous ne rendons aucun jugement concernant le prix et la qualité de biens et de services et nous ne traitons pas les questions fiscales et commerciales. Nous vous garantissons la confidentialité totale de nos entretiens menés dans le cadre de l'exécution des prestations garanties.

E 2. Décès à l'étranger

Si un assuré décède à l'étranger, 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. Nous prenons également en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil à concurrence de 2.500 EUR ;

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie et d'inhumation ou d'incinération, restent à charge de la famille.

Nous prenons en charge le voyage aller-retour d'une personne de la famille pour soutenir moralement le veuf ou la veuve seul(e) sur place et l'accompagner au retour. Nous intervenons dans les frais d'hôtel, petit déjeuner inclus, de cette personne à concurrence de 250 EUR ;

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

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire, à concurrence de 2.500 EUR ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération ;
- les frais de rapatriement de l'urne ;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place.

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

Si la personne décédée à l'étranger conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en 2.6.

B 2.15 Assistance psychologique après traumatisme

Si vous êtes victime d'un choc psychologique grave tel que le décès d'un proche, un accident de travail, un accident de la circulation, une agression, un car-jacking ou un home-jacking, nous organisons et prenons en charge après accord de notre médecin, les premières séances d'entretien en Belgique ou au grand-duché de Luxembourg avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (5 séances maximum). Si vous êtes en déplacement hors

Belgique ou hors du grand-duché de Luxembourg, les entretiens se feront par téléphone.

Si vous êtes en Belgique ou au grand-duché de Luxembourg, le psychologue vous contactera, dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

B 2.16 Transport primaire en Belgique

En cas d'accident ou de maladie subite survenant au cours d'un déplacement en Belgique, nous prenons en charge vos frais de transport primaire en ambulance à concurrence de 250 EUR après intervention de votre mutuelle ou de votre assurance maladie.

E 2.17 Assistance en cas de catastrophe naturelle

E 2.17.1 Définition

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol : débordements d'eau, raz de marée, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les événements qui en résultent directement.

E 2.17.2. Prolongation de séjour des assurés à l'étranger

Vous vous trouvez à l'étranger et ne pouvez poursuivre votre voyage ou entreprendre le voyage de retour vers la Belgique à la date initialement prévue suite à une catastrophe naturelle. Dans ce cas, Europ Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour du logement des assurés qui se trouvent sur place.

Les frais de première nécessité suivants sont pris en charge : hébergement, petit déjeuner et transport de et vers l'aéroport ou la gare ferroviaire à concurrence de maximum 150 EUR toutes taxes comprises (ttc) par jour pour

le premier bénéficiaire assuré et 50 EUR ttc par jour par autre bénéficiaire assuré et ceci jusqu'à un maximum de 5 jours consécutifs par événement couvert moyennant présentation des justificatifs originaux.

Les assurés devront entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention d'Europ Assistance :

- Les assurés doivent d'abord prendre contact avec leur organisateur de voyage ou avec leur compagnie de transport (avion, train, bateau) qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
- Europ Assistance interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyage ou la compagnie de transport (avion, train, bateau) ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à l'égard de l'assuré ou lorsque ce montant est insuffisant pour couvrir les frais encourus.
- Les assurés devront envoyer les pièces justificatives originales à Europ Assistance.

Chapitre 3. Assistance voyage

E 3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

En cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.) survenus à l'étranger, adressez-vous en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche. Nous vous en donnerons les coordonnées. Nous vous remboursons les frais de transport et administratifs encourus à l'étranger liés à la perte ou au vol de vos documents de voyage à concurrence de max 125 eur. En cas de perte ou vol de chèques, cartes de banque ou cartes de crédit, nous intervenons auprès des organismes financiers pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires. En cas de perte ou vol de billets de transport, nous mettons à votre disposition les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage dès que vous nous avez crédité de la valeur de ces billets par le moyen de votre choix. En cas d'oubli de documents de voyage ou de titres de transport à votre domicile, nous vous les faisons parvenir sur place.

B/E 3.2 Perte ou vol des bagages

Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Ce bagage nous sera remis par une personne que vous aurez désignée.

E 3.3 Retard des bagages

Si au cours d'un voyage par avion vos bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne par laquelle vous voyagez n'arrivent pas en même temps que vous, nous prenons en charge vos achats urgents de première nécessité à concurrence de 250 EUR maximum, à condition que les bagages arrivent plus de huit heures après l'heure de votre atterrissage. Pour obtenir le remboursement de ces frais, vous devez nous fournir l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture de vos achats de première nécessité.

E 3.4 Frais de recherche et de sauvetage en montagne

Nous prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique des assurés à concurrence de 5.000 EUR à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes de secours officiels. Ces frais ne sont pas pris en charge dans le cadre d'une activité sportive sur neige en hors piste. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie décrite à l'Article 2.11.

B/E 3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique d'un proche

Un membre de votre famille (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent, petit-enfant, beau-parent, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-soeur) est hospitalisé en Belgique lorsque vous êtes en déplacement. Si le médecin traitant nous certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge le retour d'un seul assuré (1 billet simple).

Si la personne hospitalisée en Belgique est un enfant de moins de 18 ans de l'assuré et si le médecin traitant nous certifie que son hospitalisation doit excéder 48 heures, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile du père et de la mère de l'enfant. Dans les 2 cas, vous devez nous faire parvenir un certificat médical.

B/E 3.6 Retour anticipé à la suite du décès d'un proche

Un membre de votre famille est décédé inopinément (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent, petit-enfant, beau-parent, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-soeur) et vous êtes en déplacement. Si les funérailles ont lieu en Belgique et pour vous permettre d'y assister et si nécessaire de les organiser, nous prenons en charge :

- Soit le retour simple de tous les assurés ayant avec le défunt le lien de parenté requis;
- Soit un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple dus en vertu du paragraphe précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles ;
- Si vous devez abandonner sur place le véhicule assuré et qu'aucun assuré ne peut le conduire, nous envoyons un chauffeur pour le ramener au domicile aux mêmes conditions qu'en 2.6. ;
- La prestation 3.6 ne sera pas accordée en cas de retour définitif avec la voiture personnelle. Vous devez nous envoyer un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

B/E 3.7 Retour anticipé pour sinistre grave ou vol par effraction au domicile

Si votre domicile en Belgique est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, explosion ou implosion, vol par effraction, nous organisons et prenons en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour à nos frais doit s'effectuer dans les 15 jours. Vous devez nous faire parvenir le plus rapidement possible la preuve du sinistre et, en cas de vol, copie de la déclaration à la police.

E 3.8 Mise à disposition d'argent à l'étranger

Si vous nous avez demandé une assistance pour maladie – accident – panne ou vol - survenus à l'étranger, nous pouvons mettre rapidement à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin (maximum 2.500 EUR) à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer nous soit remis au préalable en Belgique par le moyen de votre choix. Ce dépôt fera l'objet d'un reçu. Si le transfert demandé n'est pas réalisé, la somme déposée vous sera remboursée dans les 15 jours du dépôt.

E 3.9 Assistance interprète

Lorsque vous bénéficiez d'une assistance garantie pour un événement assuré survenu à l'étranger, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée vous pose d'importants problèmes de compréhension.

B/E 3.10 Assistance à la bicyclette et motocyclette (-125cm³)

Sans être désignées aux conditions particulières du contrat, la bicyclette et motocyclette de moins de 125 cm³ de l'assuré bénéficient des prestations suivantes :

1° Assistance technique

En cas d'ennuis mécaniques, nous vous envoyons les pièces détachées nécessaires, de la même manière et aux conditions énoncées en 4.5. Cette prestation est uniquement valable dans les pays de la zone 1.

2° Transport ou rapatriement

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile dans les circonstances énoncées aux chapitres 2 et 3, nous ramenons aussi à nos frais votre bicyclette ou motocyclette de moins de 125 cm³. Cette prestation est valable dans les pays de la zone 1 et 2.

E 3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident survenu à l'étranger, nous vous avançons :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12.500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités ;
- les honoraires d'un avocat que vous choisissez librement à l'étranger, à concurrence de 1.250 EUR.
- Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre vous à l'étranger. Nous vous accordons, pour le remboursement, un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. Si la caution vous est remboursée avant ce délai par les autorités, elle doit aussitôt nous être restituée.

E 3.12 Frais de vétérinaire

En cas de maladie ou d'accident d'un animal de compagnie (chien ou chat) accompagnant un assuré à l'étranger, nous prenons en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 125 EUR.

Option Véhicule(s)

Chapitre 4. Assistance au véhicule et aux passager immobilisés en cas de panne, d'accident ou de vol du véhicule

Ce chapitre est d'application pour autant que les conditions particulières du contrat d'assistance Prestige mentionnent la souscription de cette couverture optionnelle. Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre 4 s'appliquent lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou dans un garage, en cas de panne, dégâts au véhicule provenant d'un accident ou d'actes de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule.

B 4.1 Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique

1° Pour le véhicule immobilisé en Belgique, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local et, si nécessaire, le remorquage du véhicule :

- soit jusqu'au garage le plus proche s'il est réparable dans les 2 heures à compter de l'arrivée du dépanneur ;
- et si non, son transport jusqu'au garage que vous nous désignez en Belgique.

Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais (sur la base des factures acquittées) à concurrence de 250 EUR. Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.

Si l'immobilisation du véhicule est due à un accident, que vous n'avez pas été en mesure de nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a par conséquent pas pu être organisé par nos soins, nous prenons en charge les frais de dépannage-remorquage.

2° Pour les assurés immobilisés, nous organisons et prenons en charge leur acheminement vers le lieu où le véhicule est amené ou vers leur domicile. Cette prestation ne s'applique pas si vous bénéficiez immédiatement d'un véhicule de remplacement.

B 4.2 Voiture de remplacement en Belgique

Nous mettons à votre disposition une voiture de remplacement aux conditions, dans les circonstances et selon les modalités énoncées ci-après.

1° Champ d'application et conditions

La prestation vise le véhicule assuré qui

- a) se trouve immobilisé en Belgique en raison des événements décrits au 2° ci-dessous et que notre dépanneur n'a pas pu réparer ou dépanner dans les deux heures qui suivent son arrivée sur le lieu de l'immobilisation.
- b) se trouve immobilisé à l'étranger en raison d'un des événements décrits au 2° ci-dessous et qui doit être rapatrié en Belgique en vertu de l'article E 4.6.

Pour bénéficier de la prestation, vous devez, lors de la survenance d'un événement assuré, nous

appeler immédiatement en intervention pour que nous puissions dépêcher sur place notre dépanneur et l'autoriser de votre part à transporter votre véhicule, pour réparation dans les meilleurs délais, vers le garage d'un réparateur professionnel de votre choix. Le véhicule assuré est considéré comme immobilisé lorsque l'événement assuré a pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse ou interdite au regard des prescriptions du code de la route.

2° Evénements assurés

Aux conditions du 1° ci-dessus et sous réserve des exclusions générales énoncées en 6.1, l'immobilisation du véhicule assuré doit être due à l'un des événements ci-après :

- un accident de voiture ;
- une panne mécanique ;
- l'incendie accidentel du véhicule assuré ;
- une tempête ou tornade ;
- une tentative de vol ou un acte de vandalisme opéré sur le véhicule assuré.

Note : le vol du véhicule assuré ne donne pas droit à une voiture de remplacement, sauf en cas de non intervention de votre compagnie d'assurance (assurance voiture, assurance omnium).

3° Modalités d'exécution de la prestation

La voiture de remplacement est de la même catégorie que le véhicule assuré mais tout au plus de catégorie C. La marque, le type ou le modèle sont laissés à notre appréciation. La voiture de remplacement est fournie pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour 5 jours consécutifs au maximum. Elle est couverte par une assurance "dégâts matériels" avec franchise à votre charge. Pour les modalités pratiques d'enlèvement et de remise de la voiture et pour les frais que nous ne prenons pas en charge, voyez 1.6.7°.

E 4.3 Dépannage - remorquage à l'étranger

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger suite à une panne, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche .

Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 300 EUR (sur la base des factures acquittées). Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.

Si l'immobilisation du véhicule est due à un accident à l'étranger, que vous n'avez pas été en mesure de nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a par conséquent pas pu être organisé par nos soins, nous prenons en charge les frais de dépannage-remorquage à l'étranger.

Nous transférions à nos frais les assurés immobilisés jusqu'au garage où le véhicule est amené.

B/E 4.4 Hébergement et/ou transport des assurés dans l'attente des réparations

Lorsque vous faites réparer votre véhicule sur place et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous participons au total des frais de continuation de voyage (frais de transport et d'hébergement) et de retour au garage, à concurrence de 500 EUR ttc pour le conducteur assuré et de 150 EUR ttc pour chaque passager assuré occupant le véhicule immobilisé. Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous fournir la facture originale des dépenses garanties acquittées et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des frais vous reste acquise même s'il s'avère par après que votre véhicule n'a pas pu être réparé sur place.

B/E 4.5 Envoi de pièces détachées

Nous recherchons et vous envoyons à nos frais les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. Nous avançons le prix des pièces. Vous devez nous le rembourser dans les 3 semaines suivant notre demande de paiement sur base du prix public t.t.c. en vigueur dans le pays où nous les avons achetées. La non-disponibilité des pièces en Belgique et l'abandon de fabrication par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

E 4.6 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 2 jours à l'étranger

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et s'il n'est pas réparable sur place dans un délai de 2 jours à dater de votre immobilisation, vous choisissez l'une des prestations ci-après :

- Soit nous procédons à nos frais au rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous aurez désigné à proximité de votre domicile en Belgique. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule assuré dans le garage désigné, nous en choisissons un autre parmi les plus proches. Le bénéficiaire est tenu d'emporter ses bagages et de ne rien abandonner dans le véhicule. Europ Assistance n'est pas responsable des manquants éventuels ;
- Soit vous préférez le faire réparer sur place sans attendre la fin des réparations : nous mettons

à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même après réparation et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 125 EUR, ou nous envoyons à votre demande un chauffeur dans les conditions prévues en 2.6. ;

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

E 4.7 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 2 jours à l'étranger

Si le véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations énoncées en 4.6, nous procédons à votre rapatriement selon les options ci-après :

1° Soit vous souhaitez rentrer immédiatement en Belgique : nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile. Nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez.

2° Soit vous souhaitez continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :

- nous intervenons dans les frais de continuation de voyage comme énoncé au point B/E 4.4.
- pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans un pays de la zone 1.

3° Nous nous réservons le droit de vous fournir un véhicule de location. Si telle est notre proposition, nous prenons en charge les frais de location pour une durée maximum de 3 jours, sans qu'ils puissent excéder le coût du transport des passagers assurés tel que proposé ci-dessus.

B/E 4.8 Assistance en cas de vol du véhicule

Cette prestation s'applique si le vol du véhicule assuré survient au cours d'un déplacement ou voyage de l'assuré avec son véhicule.

1° Pour les assurés immobilisés :

- Lorsque le véhicule est retrouvé endommagé et si vous attendez sur place la fin des réparations, voyez la prestation énoncée en 4.4 (Hébergement et transport) ;
- Si le véhicule n'est pas retrouvé, nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile.
- Pour un rapatriement de l'étranger, voyez 4.7.

Note : le vol du véhicule assuré ne donne pas droit à une voiture de remplacement, sauf en cas de non intervention de votre compagnie d'assurance (RC voiture ou omnium).

2° Pour le véhicule retrouvé après vol :

- Lorsque votre véhicule est retrouvé en état de marche et si vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 125 EUR, ou nous envoyons à votre demande un chauffeur dans les conditions prévues en 2.6. ;
- Si le véhicule est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas au présent chapitre : dépannage-remorquage, envoi de pièces, rapatriement, gardiennage.

B/E 4.9 Frais de gardiennage du véhicule

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur, à concurrence de maximum 10 jours.

B/E 4.10 Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats) et des bagages

Lorsque nous procédons à votre retour au domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation de votre véhicule, vous bénéficiez des prestations énoncées en 2.9.

B/E 4.11 Assistance à la remorque

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

- Nous remorquons, transportons ou rapatrions votre remorque dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur ;
- Nous faisons de même en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule ;
- En cas de panne, d'accident ou de vol de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur (dépannage - remorquage - envoi de pièces détachées - transport/rapatriement - gardiennage) ;

Si elle est retrouvée en état de marche après un vol et si vous n'êtes plus sur place pour la récupérer, nous vous remboursons :

- les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher ;
- si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 125 EUR.

Nous faisons de même lorsque vous l'avez fait réparer sur place sans attendre la fin des réparations.

B/E 4.12 Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance

Nous organisons et prenons en charge le transport-rapatriement d'un bateau de plaisance aux conditions et dans les circonstances ci-après.

1° Conditions

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

2° Circonstances

- Lorsque vous êtes transporté ou rapatrié par nos soins pour des raisons médicales vous empêchant de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre assuré vous accompagnant ne peut le conduire à votre place ;
- Lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par nos soins ;
- En cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous abandonnez sur place l'épave du véhicule assuré.

Chapitre 5. Prestations d'assistance au domicile

Les bénéficiaires bénéficient des prestations ci-après, en Belgique exclusivement.

B 5.1 Informations

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Les informations médicales sont accessibles 24h/24 et sont obtenues et fournies par téléphone ou par e-mail. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage qu'en font les assurés.

1° Informations voyage

Avant de partir à l'étranger, consultez notre Service Infos. Il vous aidera à régler les détails pratiques de votre voyage. Nous vous donnons les informations concernant : les visas et les formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage, pour les personnes et les véhicules, les vaccins obligatoires ou conseillés, les précautions d'hygiène et les mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter, les formalités obligatoires pour les animaux domestiques que vous désirez emmener avec vous, les réglementations douanières à usage privé, les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères en Belgique, ainsi que les consulats belges à l'étranger, le climat et les tenues vestimentaires à emporter, les jours fériés, le décalage horaire, les conditions de voyage : les moyens de transport (air, mer, terre), les hôtels, les itinéraires.

2° Votre santé

Sur demande, nous vous donnons les informations relatives aux sujets ci-après : les hôpitaux et les cliniques, les services d'ambulance proches de votre domicile, les organismes pratiquant les soins à domicile, les loueurs de matériel médical, les stations thermales, les centres de convalescence.

B 5.2 Assistance aux assurés en cas d'hospitalisation en Belgique

1° Organisation de l'hospitalisation de l'enfant assuré.

Sur demande des parents et en accord avec le médecin traitant, nous organisons l'hospitalisation de l'enfant c.-à-d. lui réserver un lit et le faire transporter vers l'hôpital. Nous ne prenons pas en charge les frais de transport et d'hospitalisation. Cependant, nous ne pouvons pas nous substituer aux services officiels de sauvetage (le 100 ou 112).

2° Aide familiale

Pendant l'hospitalisation de plus de 3 nuitées d'un assuré en Belgique pour cause de maladie ou d'accident, ou pendant la semaine qui suit l'hospitalisation, nous prenons en charge :

- soit les premiers frais de présence chez vous d'une aide familiale de votre choix, à concurrence de 125 EUR ;
- soit, à concurrence du même montant, les déplacements aller-retour d'une personne de votre choix résidant en Belgique pour qu'elle se rende à votre domicile. Nous vous demandons le justificatif de cette dépense et un certificat d'hospitalisation.

3° Garde d'enfants (moins de 16 ans)

Lorsque l'un des parents assurés tombe malade ou est accidenté en Belgique et si le médecin

traitant prévoit une hospitalisation d'au moins 48 heures, nous prenons en charge les frais d'une gardienne de votre choix à concurrence de 125 EUR. Nous vous demandons la facture originale de cette dépense et un certificat d'hospitalisation.

B 5.3 Assistance en cas de sinistre au domicile ou vol avec effraction

Si votre domicile est inhabitable à la suite d'un incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion, inondation, ou vol avec effraction nous prenons en charge :

- vos premiers frais d'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 125 EUR par chambre et pour 1 nuit, pour héberger les assurés habitant chez vous au moment du sinistre ;
- les frais de gardiennage du domicile pendant les premières 48 heures si l'habitation nécessite, en raison du sinistre, une protection contre les vols ;
- le coût d'un véhicule utilitaire pour transporter votre mobilier, à concurrence de 250 EUR (voir 1.6.7°).

Nous vous demandons la preuve du sinistre et intervenons au-delà de l'intervention de votre assureur "multirisques habitation".

B 5.4 Réparations d'urgence au domicile

En cas de panne ou de dysfonctionnement imprévu résultant directement d'un événement à caractère accidentel, nous recherchons un prestataire dans les domaines de la plomberie, vitrerie, électricité, pouvant intervenir rapidement. Nous intervenons dans les frais de déplacement du prestataire à concurrence de 125 EUR. Le coût des réparations reste à votre charge.

B 5.5 Dépannage serrurier

Si la serrure de la porte principale de votre domicile ou de votre résidence secondaire en Belgique a été endommagée, ou si vous avez simplement perdu vos clés, et si vous ne savez plus rentrer chez vous, nous vous mettons en rapport avec un serrurier de votre région et vous remboursons les frais à concurrence de 125 EUR de main d'oeuvre et ses frais de déplacement, le prix des fournitures étant exclu. Vous devez justifier au serrurier votre qualité d'occupant du logement.

B 5.6 Transmission de messages urgents vers l'étranger

Lorsque vous devez informer un membre de votre famille à l'étranger d'un événement grave nécessitant son retour en Belgique (maladie, accident), nous pouvons, à nos frais, faire suivre votre message par le canal des radios officielles des pays offrant cette possibilité. Le message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

B 5.7 Télé-Contact

La signature du contrat d'assistance Prestige permet à des conditions préférentielles, la souscription d'un contrat Télé-Contact au bénéfice des ascendants du preneur. Sur demande de votre part, nous procéderons à l'installation à vos frais ou aux frais du bénéficiaire de l'équipement permettant la télésurveillance à un prix préférentiel réservé aux abonnés d'Europ Assistance par l'installateur agréé par nous. L'abonnement mensuel d'utilisation de l'équipement sera également à vos frais ou aux frais du bénéficiaire. L'écoute et la réponse à chaque appel du bénéficiaire à Europ Assistance est sans frais. Le prix de votre contrat d'assistance Prestige couvre automatiquement cette garantie.

Chapitre 6. Exclusions et limitations

6.1 Sont exclus de la garantie

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent ;
- les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
- les bilans de santé ;
- les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive ;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie ;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...) ;
- les vaccins et les vaccinations ;
- les frais d'ambulance en Belgique sauf dans les cas visés en 2.3 et 2.16 ;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour ;
- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- les états pathologiques connus avant le départ ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement ;

- le rapatriement pour transplantation d'organe ;
- les affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- les états consécutifs à une tentative de suicide ;
- la 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 confirmé par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex: batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part ;
- les droits de douane ;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf si énoncé autrement dans le présent contrat ;
- les frais de signalisation (il s'agit de tous les frais supplémentaires qui sont nécessaires pour indiquer aux autres usagers l'endroit d'un accident ou d'une panne, comme un véhicule de signalisation, des panneaux d'éclairage, etc...);
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage ;
- les frais de restaurant et de boissons ;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou de terrorisme ;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention ;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

6.2 Circonstances exceptionnelles

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

Chapitre 7. Cadre juridique

7.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans vos droits à concurrence de ses débours qui sont directement liés à une prestation que nous avons fournie et pourra exercer tous vos recours contre les tiers. Sauf en cas de malveillance, nous abandonnons notre recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, et contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

7.2 Reconnaissance de dette

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

7.3 Prescription

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

7.4 Attribution de juridiction

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

7.5 Loi du contrat

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

7.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à

- Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h, ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

7.7 Protection de la vie privée

7.7.1 Généralités

- Chaque personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées par l'assureur est informée quant aux points énumérés ci-dessous conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel :
- Le responsable du traitement est Europ Assistance S.A., dont le siège social est établi à B-1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172 ;
- Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités l'identification du preneur d'assurance, des assurés et des bénéficiaires dans le cadre de la gestion des contrats, comprenant la gestion des assurances, la gestion des coûts, le règlement de l'assurance et la gestion des éventuels litiges. Les données à caractère personnel sont en outre collectées à des fins statistiques et de contrôles qualitatifs, permettant à l'assureur d'analyser ces données en vue d'évaluer et d'optimiser ses services à l'égard de ses clients ;
- Les données à caractère personnel du preneur d'assurance sont également utilisées afin de le tenir informé des nouveaux produits et/ou services d'Europ Assistance (direct marketing) ;
- A l'exception des finalités décrites ci-dessus, Europ Assistance ne communiquera dans aucun cas des données personnelles à des tiers. Si l'exécution d'une des finalités de traitement décrites ci-dessus nécessite que des données personnelles soient transmises hors de l'Union Européenne, Europ Assistance prendra les mesures contractuelles nécessaires auprès des destinataires de ces informations afin de sécuriser le traitement de celles-ci par ces tiers, à moins que cela ne soit rendu obligatoire ou ne soit autorisé par ou en vertu d'une loi (moyennant le strict respect des dispositions légales) ;
- Toute personne qui apporte la preuve de son identité (par exemple via une copie du recto de sa carte d'identité) a le droit d'obtenir l'accès aux données conservées dans les fichiers d'Europ Assistance la concernant et a le droit de demander la rectification de ses données à caractère personnel si elles sont inexactes. Enfin, le preneur d'assurance a le droit de s'opposer sans frais au traitement de ses données à caractère personnel pour tout traitement qui ne serait pas nécessaire à la prestation de nos services.

Pour pouvoir exercer ces droits la personne concernée doit adresser une demande datée et signée au Customer Data Control d'Europ Assistance à l'adresse susmentionnée ou via e-mail à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be (02/533.75.75). Il est également possible de s'adresser de la même manière à Europ Assistance pour toute question complémentaire quant au traitement des données personnelles.

La personne concernée peut en outre consulter en ligne un registre public relatif au traitement des données à caractère personnel, géré par la Commission de la protection de la vie privée.

7.7.2 Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles

Par la présente, le preneur d'assurance donne également son consentement à l'assureur pour le traitement, si nécessaire, de ses données relatives à la santé et/ou autres données à caractère personnel sensibles et ce, aux fins énumérées à l'article 7.7.1.

Ceci permet à l'assureur d'évaluer la demande d'intervention. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable à l'adresse mentionnée ci-dessus au 7.7.1. ou via e-mail à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be.

7.7.3 Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires

Le preneur d'assurance, agissant au nom et pour le compte des assurés et/ou des bénéficiaires, garantit avoir obtenu et à tout le moins se porte fort à l'égard de l'assureur de ce qu'il a obtenu le consentement de ces personnes quant au traitement par l'assureur de leurs données à caractère personnel dans le cadre de ce contrat.

Le preneur d'assurance s'engage par les présentes à fournir aux assurés et/ou aux bénéficiaires les informations nécessaires telles que mentionnées aux articles 7.7.1 à 7.7.3 de ce contrat.

7.8 Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

Europ Assistance Belgium S.A.
Agréée sous le numéro de code 1401 pour
pratiquer les branches 01, 09, 13, 15, 16 et 18 (assistance)
(A.R. du 02.12.1996, M.B. du 21.12.1996)
dont le siège social est établi au
Boulevard du triomphe 172, 1160 Bruxelles
TVA BE 0457.247.904 RPM Bruxelles
Vie privée : n° 00807177

tel : 32.2.533.75.75
e-mail : admin@europ-assistance.Be
fax : 32.2.533.78.07