



# Conditions générales BIL MASTERCARD PLATINUM

---

## Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>Préambule</b> .....	<b>5</b>
<b>Chapitre I - Conditions d'application</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Définitions générales</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Définitions géographiques</b> .....	<b>7</b>
1.2.1 Les pays où votre domicile doit être situé .....	7
1.2.2 Les pays pris en compte comme pays d'origine .....	7
1.2.3 Etendue géographique des prestations d'assistance .....	7
<b>1.3 Conditions d'application diverses</b> .....	<b>8</b>
1.3.1 Nature et durée des déplacements couverts à l'étranger .....	8
1.3.2 Véhicule de remplacement .....	8
1.3.3 Titre de transport .....	8
1.3.4 Prestataire .....	8
1.3.5 Assistance à la demande .....	9
<b>1.4 Modalités d'appel aux prestations</b> .....	<b>9</b>
<b>Chapitre II - Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2 Confort hospitalier (D/E)</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.4 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.5 Retour des autres assurés (D/E)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.6 Chauffeur de remplacement (D/E)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.7 Assistance en cas de décès (D/E)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.8 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.9 Transport/ rapatriement des bagages (D/E)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.10 Accident en montagne: frais de recherche (D/E)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.11 Accident en montagne: frais de secours (D/E)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.12 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E)</b> .....	<b>12</b>
<b>2.13 Avance sur frais d'hospitalisation (E)</b> .....	<b>12</b>
<b>2.14 Transport primaire (D)</b> .....	<b>12</b>
<b>2.15 Assistance psychologique après traumatisme grave (D/E)</b> .....	<b>12</b>
<b>2.16 Ski-pass et leçon de ski (D/E)</b> .....	<b>13</b>
<b>2.17 Animal de compagnie (E)</b> .....	<b>13</b>
<b>Chapitre III - Assistance voyage</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport (E)</b> .....	<b>13</b>

3.2 Perte ou vol de bagages (E) .....	13
3.3 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de proches (D/E).....	13
3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de votre enfant de moins de 18 ans (D/E).....	14
3.5 Retour anticipé suite à un décès (D/E) .....	14
3.6 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (D/E) .....	14
3.7 Transmission de messages urgents (D/E).....	15
3.8 Mise à disposition d'argent (E) .....	15
3.9 Assistance interprète (E) .....	15
3.10 Chauffeur de remplacement à la demande (D/E).....	15
3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E).....	15
<b>Chapitre IV - Assistance informations voyages .....</b>	<b>15</b>
4.1 Notre Service Info: comment le joindre? .....	15
<b>Chapitre V - Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou vol de véhicule .....</b>	<b>16</b>
<b>5.1 Véhicule(s).....</b>	<b>16</b>
5.1.1 Conditions d'application particulières .....	16
5.1.2 Les garanties .....	16
5.1.2.1 Dépannage/ remorquage/ transport dans le pays du domicile (D).....	16
5.1.2.2 Dépannage/ remorquage/transport à l'étranger en cas d'immobilisation du véhicule de moins d'un jour (E) .....	16
5.1.2.3 Envoi de pièces détachées (D/E).....	17
5.1.2.4 Hébergement et transport du conducteur et des passagers immobilisés dans l'attente des réparations de plus d'un jour (E) .....	17
5.1.2.5 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 120 heures à l'étranger (E) .....	17
5.1.2.6 Rapatriement du conducteur et des passagers immobilisés pendant plus de 120 heures à l'étranger (E) .....	18
5.1.2.7 Assistance en cas de vol du véhicule assuré (D/E) .....	18
5.1.2.8 Frais de gardiennage (E).....	18
5.1.2.9 Transport/ rapatriement des bagages (E).....	19
5.1.2.10 Assistance à la remorque ou à la caravane (D/E) .....	19
5.1.2.11 Transport –rapatriement d'un bateau de plaisance (D/E).....	19
<b>5.2 Véhicule de remplacement .....</b>	<b>19</b>
5.2.1 Conditions d'application particulières .....	19
5.2.2 Les garanties "véhicule de remplacement" .....	20
5.2.2.1 Véhicule de remplacement en cas de panne ou d'accident (D) .....	20
5.2.2.2 Véhicule de remplacement en cas de vol du véhicule (D).....	20
5.2.2.3 Véhicule de remplacement en cas de tentative de vol ou actes de vandalisme (D).....	20
<b>Chapitre VI - HOME ASSISTANCE (valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg et en Belgique).....</b>	<b>21</b>
<b>6.1 Assistance au domicile .....</b>	<b>21</b>
6.1.1 Assistance médicale aux assurés blessés .....	21
6.1.2 Aide ménagère.....	21
6.1.3 Garde d'enfant de moins de 15 ans.....	21
6.1.4 Domicile inhabitable.....	21
6.1.5 Dépannage serrurerie .....	22

<b>6.2 Information corps de métiers</b> .....	<b>22</b>
<b>6.3 Information juridique</b> .....	<b>22</b>
<b>Chapitre VII - Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres II à VI</b> .....	<b>23</b>
<b>7.1 Exclusions</b> .....	<b>23</b>
<b>7.2 Circonstances exceptionnelles</b> .....	<b>23</b>
<b>Chapitre VIII - Dispositions communes à toutes les garanties</b> .....	<b>24</b>
<b>8.1 Vos engagements</b> .....	<b>24</b>
8.1.1 Vos engagements.....	24
8.1.2 Non-respect de vos engagements.....	24
<b>8.2 Nos engagements</b> .....	<b>24</b>
8.2.1 Remboursement de vos débours garantis.....	24
8.2.2 Remboursement des frais d'appel.....	24
8.2.3 Limitation aux prestations d'assistance .....	24
<b>8.3 Pluralité de contrats d'assistance</b> .....	<b>25</b>
8.3.1 Pluralité de contrats auprès de nous.....	25
8.3.2 Pluralité de contrats auprès de plusieurs assureurs .....	25
<b>8.4 Cadre juridique</b> .....	<b>25</b>
8.4.1 Subrogation.....	25
8.4.2 Reconnaissance de dette .....	25
8.4.3 Prescription.....	25
8.4.4 Attribution de juridiction .....	25
8.4.5 Loi du contrat .....	25
8.4.6 Protection de la Vie Privée .....	25
8.4.7 Clause de consentement.....	26

# Conditions générales contrat BIL MASTERCARD PLATINUM

## Préambule

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROPE ASSISTANCE (Belgium) dans le cadre du contrat BIL MASTERCARD PLATINUM. Pourront seules être invoquées les couvertures dont le détail est mentionné aux conditions particulières signées par le preneur d'assurance.

## Chapitre I - Conditions d'application

### 1.1 Définitions générales

#### Nous

EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A., RPM 0457.247.904, société d'assurance agréée sous le code 1401 pour pratiquer les branches 13, 16 et 18 (Assistance) par A.R. du 2.12.1996 (M.B. 21.12.1996) et agréée pour pratiquer les branches 13, 16 et 18 au Grand Duché de Luxembourg, dont le siège social est situé Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

#### Preneur d'assurance

BANQUE INTERNATIONALE A LUXEMBOURG SA. au bénéfice du titulaire de la carte MasterCard Platinum.

#### Personne Assurée

Les personnes assurées (dénommées ci-après « les assurés ») sont, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un des pays repris 1.2.1 et qu'elles y résident habituellement :

- Le titulaire de la carte MasterCard Platinum valide ou dans le cas d'une souscription par une personne morale, la notion d'assuré est applicable à la personne physique reprise aux Conditions Particulières ;
- Le conjoint de droit ou de fait cohabitant ;
- Toute personne vivant habituellement au foyer du titulaire de la carte MasterCard Platinum. Les descendants non mariés et les ascendants au 1<sup>er</sup> degré vivant au foyer du titulaire de la carte MasterCard Platinum;
- Les enfants non-mariés (miliciens, étudiants,...) résidant ailleurs mais domicilié chez le titulaire de la carte MasterCard Platinum gardent la qualité d'assuré.
- Les enfants non-mariés en règle avec la Sécurité Sociale, étudiant à l'étranger dans un des pays repris en 1.2.1, mais domicilié chez le titulaire de la carte MasterCard Platinum;

#### Véhicule assuré

A l'exception du véhicule circulant sous plaque marchande ou essai et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : le véhicule de type deux-roues, le véhicule affecté à usage de tourisme et affaires à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, motor-home, camionnette dont la masse maximale autorisée (MMA) ne dépasse 3,5 tonnes, désigné aux conditions particulières par son numéro de plaque d'immatriculation.

Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule désigné : la remorque à bagages (max 750 Kg), la remorque à bateau (5.1.2.11), le camping-car et la caravane dont la MMA ne dépasse pas 3,5 tonnes ou dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres.

#### Habitation Garantie

Le domicile du titulaire de la carte MasterCard Platinum au Grand-Duché de Luxembourg ou en Belgique. Pour les prestations reprises à l'article 6, la notion de Habitation Garantie est étendue à la seconde résidence de l'assuré, pour autant que sa seconde résidence soit située en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg.

#### Domicile

Le lieu de votre inscription aux registres de la population ou de toute autre registre administratif en tenant lieu.

#### Pays du domicile

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

#### Pays d'origine

Est entendu par lieu d'origine un des pays repris à l'article 1.2.2 dont l'assuré a la nationalité.

#### Maladie

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

**Accident (personne)**

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

**Accident (véhicule)**

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

**Panne**

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du véhicule empêchant son utilisation normale. Sont également couverts: pneus crevés, perte de clés et erreurs et panne de carburant. (les frais de carburant restent à votre charge)

**Sinistre**

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

**Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

**Bagages**

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

**Frais d'hôtel**

Par "frais d'hôtel" nous entendons les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous autres frais.

## ***1.2 Définitions géographiques***

---

### **1.2.1 Les pays où votre domicile doit être situé**

Les pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse. Les îles et les départements non situés sur le continent européen sont exclus.

### **1.2.2 Les pays pris en compte comme pays d'origine**

Les pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse. Les îles et départements non situés sur le continent européen sont exclus.

### **1.2.3 Etendue géographique des prestations d'assistance**

Assistance aux personnes (ch. II),

Assistance voyage (ch. III)

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

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

E = à l'étranger c-à-d dans le monde entier à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après) et du pays du domicile de l'assuré.

D/E = tant au pays du domicile qu'à l'étranger à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après)

Pays où s'applique l'assistance aux véhicules (ch. V)

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

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

assuré;

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

Pays exclus de toute assistance tant aux personnes qu'aux véhicules :

Afghanistan, Antarctique, Bouvet, Christmas, Cocos, Falkland, Heard et MacDonald, Mineures, Salomon, Kiribati, Marshall, Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Pitcairn, Sahara occidental, Ste Hélène, Samoa, Somalie, Terres australes françaises, Timor oriental, Tokelaou, Tonga, Tuvalu, Wallis et Fortuna, British Indian Ocean Terr., South Georgia & S. Sandwich, U.S. Minor Outlying Islands, Vanuatu.

Les pays ou régions en état de guerres civiles ou étrangères et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention.

### ***1.3 Conditions d'application diverses***

---

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

Les prestations sont effectuées suite à tous les déplacements et séjours privés ou professionnels. Dans ce dernier cas, sont visées uniquement les activités administratives, commerciales ou culturelles, à l'exclusion de toutes les activités à caractère dangereux telles que celles d'acrobate, dompteur ou scaphandrier ou les activités professionnelles ci-après : montées sur toits, sur échelles ou échafaudages ; descentes en puits, mines ou carrières en galeries ; fabrication, usage ou manipulation d'artifices ou d'explosifs.

Les déplacements à l'étranger sont couverts par le présent contrat. Lorsque le déplacement à l'étranger excède 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des premiers 3 mois. Les retours de moins de 15 jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de 3 mois. Toutefois, les prestations reprises en 2.3, 2.4, 2.7 et au chapitre 5 restent d'application pendant les 6 premiers mois de votre déplacement à l'étranger. Les retours de moins de 15 jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de 6 mois.

Si vous désirez bénéficier de l'ensemble des prestations au-delà de 3 mois, veuillez nous consulter.

#### **1.3.2 Véhicule de remplacement**

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

§ 2 Vous vous engagez à vous conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à votre disposition du véhicule de remplacement. Les frais liés à l'utilisation du véhicule loué au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances complémentaires et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

#### **1.3.3 Titre de transport**

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

#### **1.3.4 Prestataire**

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de service que nous vous envoyons (ex.: dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposons d'autres prestataires proches, dans la limite des



disponibilités locales.

Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et pour les pièces que nous ne prenons pas en charge, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable.

Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectuées.

### **1.3.5 Assistance à la demande**

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

## ***1.4 Modalités d'appel aux prestations***

---

Nos services d'assistance sont à votre service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro :

Par téléphone : +32.2 541 90 45.

Par mail : [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

Par fax : + 32.2.533.77.75

## **Chapitre II - Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès**

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

### ***2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)***

---

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas votre transport ou votre rapatriement dans les 5 jours de votre hospitalisation :

- nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche de votre choix depuis un des pays mentionnés à 1.2.2 pour lui permettre de se rendre à votre chevet;
- nous lui réservons dans les limites des disponibilités locales une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prenons en charge les frais d'hôtel à concurrence de 100EUR par nuit pendant 7 nuits maximum pendant la durée de l'hospitalisation;

### ***2.2 Confort hospitalier (D/E)***

---

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

- votre transfert vers une chambre individuelle;
- l'amélioration de votre confort hospitalier en prenant à notre charge la location d'un téléviseur durant votre séjour à l'hôpital;
- un moyen de télécommunication sur place (téléphone dans la chambre) durant votre séjour à l'hôpital. Nous n'intervenons pas dans les frais de communication, sauf dans le cas prévu par l'article 8.2.2.

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

---

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

- soit votre retour à votre domicile ou vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile;
- soit votre retour à votre pays d'origine au lieu de résidence de votre conjoint, de votre père, de votre mère ou de vos enfants ou vers un service hospitalier approprié proche de ce lieu de résidence.

Suivant les exigences médicales, le transport se fera sous surveillance médicale et par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par wagon-lit, par train en première classe (couchette ou place assise), par avion de ligne ou par avion sanitaire. Seuls votre intérêt médical et le respect des règles sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, et le choix du moyen utilisé pour le transport.

La décision finale de votre rapatriement appartient à nos médecins, après consultation des médecins locaux et si nécessaire du médecin traitant habituel. Dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité.

Si votre sécurité médicale nécessite un premier transport vers un centre de soins de proximité avant votre retour vers une structure proche de votre domicile, nous organisons et prenons en charge également ce premier transport.

Si vous le souhaitez, notre service médical vous réservera un lit dans le service où votre hospitalisation est prévue.

### ***2.4 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)***

---

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

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

### ***2.5 Retour des autres assurés (D/E)***

---

Si votre transport ou rapatriement dans les conditions prévues à l'art. 2.3 empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus:

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

### ***2.6 Chauffeur de remplacement (D/E)***

---

Lorsque au cours d'un déplacement le conducteur assuré décède ou ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessures et si aucun autre assuré ne peut le remplacer comme conducteur:

- nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule, par l'itinéraire le plus direct;
- les autres frais de voyage de retour (vos frais d'hôtel, de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule...) restent à votre charge.

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

### ***2.7 Assistance en cas de décès (D/E)***

---

§ 1. Si l'assuré décède au cours d'un déplacement et si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays du

domicile de l'assuré ou dans son pays d'origine, nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au pays du domicile ou d'origine. Nous prenons en charge:

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

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

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

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire à concurrence de 1.500 EUR;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie;
- les frais de rapatriement de l'urne vers le pays du domicile ou d'origine;
- un titre de transport (aller-retour) à partir d'un pays énoncé à l'art. 1.2.2 permettant à un membre de la famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré de se rendre sur place.

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

## ***2.8 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)***

---

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

## ***2.9 Transport/ rapatriement des bagages (D/E)***

---

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

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

---

Nous vous remboursons, à concurrence d'un maximum de 5.000 EUR, les frais de recherche et de sauvetage, en cas d'accident sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident. Nous vous remboursons à concurrence de 5.000 EUR les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder votre vie ou votre intégrité physique, pour autant, que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou par les organismes de secours officiels.

Nous vous demandons, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

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

---

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

## **2.12 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E)**

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

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

§ 2. Le remboursement complémentaire intervient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance. La prise en charge des frais médicaux cesse lorsque votre rapatriement a lieu ou lorsque vous refusez ou faites différer notre proposition de vous rapatrier.

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

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents à concurrence de 200 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local.
- Frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 500 EUR, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour à son pays de domicile à la date initialement prévue.

§ 4. Le remboursement complémentaire des frais médicaux cités au § 2 et § 3 est garanti à concurrence de 250.000 EUR par personne et par année d'assurance. Le remboursement se fera sur base des pièces justificatives suivantes:

- Un rapport médical détaillé émanant du médecin prescripteur vous soignant à l'étranger ;
- Décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant les remboursements obtenus ainsi que copie des notes et factures de frais;
- En cas de refus d'intervention de votre mutuelle ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.

Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 75 EUR par sinistre. Pour les petits soins dentaires urgents une franchise de 50 EUR est d'application.

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

Lorsque nous faisons l'avance à l'hôpital des frais garantis mentionnés à l'art. 2.12 § 3, nous vous transmettons les factures de soins pour lesquelles nous avons fait l'avance des frais. Il vous incombera de les transmettre à votre organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de nous rembourser les quote-parts qu'il(s) vous verser(a)(ont).

Les frais de transaction sont à votre charge.

## **2.14 Transport primaire (D)**

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

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

Si vous êtes victime d'un choc psychologique grave comme : le décès d'un proche, un accident de travail, un accident de la circulation, une agression, un car-jacking ou un home-jacking, nous organisons et prenons en

charge, après accord de notre médecin, les premières séances d'entretien en Belgique ou au Grand Duché du Luxembourg avec un psychologue spécialisé désigné par notre médecin-conseil ( 5 séances maximum).

Si vous êtes en déplacement hors Belgique ou hors du Grand Duché du Luxembourg, les entretiens se feront par téléphone.

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

Les consultations se font en français, néerlandais ou anglais.

### ***2.16 Ski-pass et leçon de ski (D/E)***

---

Si l'état de l'assuré malade ou blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 h et/ou un rapatriement organisé par nous, le forfait remonte-pente, ainsi que les leçons de ski de l'assuré seront remboursés au prorata du temps durant lequel n'ils n'auront pu être utilisés. Le remboursement de l'assureur est limité pour l'ensemble de la couverture à 200 EUR ttc.

### ***2.17 Animal de compagnie (E)***

---

En cas d'accident ou de maladie encourue par un animal (chien ou chat), en règle de vaccination, accompagnant un assuré, EUROP ASSISTANCE, prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 75 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

De même, en cas de rapatriement d'un assuré malade ou blessé, EUROP ASSISTANCE prendra en charge le retour d'animaux domestiques (chien ou chat) laissés sans surveillance si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

## **Chapitre III - Assistance voyage**

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

---

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

Nous prendrons en charge les frais administratifs liés au renouvellement de vos papiers ainsi que les frais de transport pour accomplir les démarches administratives nécessaires à concurrence de max 500 EUR. Vous devrez nous fournir les justificatifs originaux de vos frais.

§ 2. En cas de perte ou vol de billets de transport lors d'un déplacement, nous nous mettons à votre service pour commander à vos frais les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage.

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

---

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

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

---

§ 1. Lorsque votre conjoint, votre père, votre mère, votre beau-père, votre belle-mère ou votre enfant de + de 18 ans est hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 et 1.2.2 de manière imprévue pour une durée de plus de 5 jours pendant que vous êtes en déplacement et que le médecin sur place certifie que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge :

- soit le retour simple vers le pays de l'hospitalisation de tous les assurés ayant avec le patient ce même lien de

parenté requis ainsi que les mineurs d'âges accompagnants. Le coût de ce retour n'étant pris en charge par nous qu'à concurrence du coût du retour à votre/leur domicile.

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

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.3. §1, vous devez abandonner votre véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.6.

### ***3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de votre enfant de moins de 18 ans (D/E)***

---

§ 1. Lorsque votre enfant âgé de moins de 18 ans doit être hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 ou 1.2.2 de manière imprévue durant plus de 48 h pendant que vous êtes en déplacement, nous organisons et prenons en charge votre retour vers votre pays de domicile. Si votre enfant est hospitalisé dans un autre pays que votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge votre voyage vers ce pays à concurrence du coût qu'aurait entraîné votre rapatriement vers votre pays de domicile.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.4. §1, vous devez abandonner votre véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.6.

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

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

---

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

§ 2. Si certaines personnes assurées ayant le lien de parenté dont question au §1 avec le défunt préfèrent rester sur place, nous mettons à la disposition des autres assurés ayant le lien de parenté requis un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple que nous aurions pris en charge en vertu du paragraphe précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer dans les 7 jours des funérailles.

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

§ 4. Si, dans les circonstances décrites à l'article 3.5 §1, vous devez abandonner votre véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.6.

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

---

Si votre présence est requise, lorsque votre domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que vous êtes en déplacement, nous organisons et prenons en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour vers son lieu de séjour doit s'effectuer dans les 15 jours. La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit nous être transmise dans les plus brefs délais.

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

---

Si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans un des pays repris dans l'article 1.2.1, nous transmettons à nos frais vos messages nationaux et internationaux urgents à la suite d'un événement grave (maladie, blessures ou accident).

Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

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

---

Si vous nous avez saisis d'une demande d'assistance couverte par le présent contrat et si vous êtes confronté à des dépenses imprévues, nous mettons à votre demande, à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin à concurrence d'un montant maximal de 2.500 EUR. Une garantie de remboursement sera exigée avant l'avance de ces fonds.

### ***3.9 Assistance interprète (E)***

---

Lorsque vous bénéficiez d'une assistance garantie à l'étranger, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée du pays où vous vous trouvez vous pose d'importants problèmes de compréhension.

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

---

En cas d'impossibilité de conduire votre véhicule lorsque vous êtes en déplacement privé et si aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut conduire le véhicule, nous mettons à votre disposition, à vos frais et moyennant l'avance des fonds par vos soins, un chauffeur de remplacement pour vous ramener à votre domicile. Le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales.

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

---

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

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 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 maximum 1.300 EUR.
- Vous vous engagez à nous rembourser ces avances au plus tard 30 jours après notre versement.  
Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

## **Chapitre IV - Assistance informations voyages**

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

---

Notre service Informations Voyages est opérationnel du lundi au samedi de 9h à 18 heures (heure belge), sauf jours fériés. Il vous renseignera sur les questions relatives :

- au passeport
- aux vaccins
- climats
- situation sanitaire du pays
- hôtels
- curiosités touristiques (monuments, musées, site archéologique, ...)

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse.

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

## Chapitre V - Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou vol de véhicule

### 5.1 Véhicule(s)

---

#### 5.1.1 Conditions d'application particulières

Immatriculation du véhicule

Le véhicule doit être immatriculé dans un des pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein, et la Suisse

Faits générateurs

Les prestations citées à l'article 5.1.2 sont d'application en cas de panne, accident, vol, tentative de vol ou acte de vandalisme au véhicule assuré.

Vous, l'assuré

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

#### 5.1.2 Les garanties

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

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

- Si votre véhicule est réparable dans la journée de l'appel:
  - le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche ou, si votre véhicule est sous la garantie de son constructeur, au garage de la marque le plus proche du lieu d'immobilisation;
  - le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.
- Si votre véhicule n'est pas réparable dans la journée de l'appel:
  - le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez dans votre pays de domicile;
  - le transfert du conducteur et des passagers immobilisés soit au garage où le véhicule est amené, soit vers votre domicile.

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

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

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

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

- le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche ou si votre véhicule est sous la garantie de son



constructeur, au garage de la marque le plus proche du lieu d'immobilisation;

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

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

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

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. Le prix des pièces restant à votre charge.

#### *5.1.2.3 Envoi de pièces détachées (D/E)*

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

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

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

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

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

- soit nous participons à vos frais d'hôtel pour 2 nuits à concurrence de 125 EUR t.t.c. par nuit, dans l'attente des réparations ;
- soit, si vous souhaitez continuer votre voyage sans attendre sur place la fin des réparations: nous organisons et prenons en charge à concurrence de 375 EUR maximum pour l'ensemble des personnes immobilisées (conducteur et/ou passagers):
  - en fonction des disponibilités locales, un moyen de transport de votre choix permettant au conducteur et/ou

passagers immobilisés d'arriver à destination, et

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

Les prestations mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas si vous bénéficiez d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article 5.2.

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

#### *5.1.2.5 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 120 heures à l'étranger (E)*

§ 1. Si le véhicule assuré n'est pas réparable à l'étranger dans un délai de 120 heures (délai suivant devis du réparateur) à dater de votre immobilisation, nous vous offrons le choix:

- soit nous procédons à nos frais au rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez à proximité de votre domicile;
- soit, si vous préférez le faire réparer sur place, à l'étranger : nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement pendant maximum 7 jours, en fonction des disponibilités locales. Les coûts du véhicule de remplacement, les frais d'hôtel, les frais de transports locaux et autres frais sont limités à maximum 600 EUR TTC. Si vous n'êtes plus sur place, une fois le véhicule réparé, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même.
- soit, si vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule, nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant l'abandon pendant 10 jours maximum.

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

- estimé en perte totale (càd techniquement irréparable);
- estimé en perte économique (dont les frais de réparation dépassent la valeur catalogue selon la cotation “achat” d’Eurotax)
- dont la valeur catalogue selon la cotation “achat” d’Eurotax ou la valeur résiduelle est inférieure au coût du rapatriement;
- destiné à démolition.

Dans ce cas nous prenons en charge l’accomplissement des formalités de son abandon légal.

#### *5.1.2.6 Rapatriement du conducteur et des passagers immobilisés pendant plus de 120 heures à l’étranger (E)*

Si le véhicule assuré bénéficie de l’une des prestations énoncées à l’article 5.1.2.5, nous procédons au rapatriement du conducteur et/ou des passagers immobilisés selon les options suivantes:

- Soit ils souhaitent être rapatriés sans tarder: nous organisons et prenons en charge leur retour jusqu’à votre/leur domicile;
- Soit ils souhaitent continuer leur voyage et être rapatriés ensuite:
  - nous organisons et prenons en charge un moyen de transport de leur choix permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d’arriver à destination à concurrence de maximum 375 EUR pour l’ensemble de ces personnes et
  - nous organisons et prenons en charge le retour du conducteur et/ou des passagers immobilisés jusqu’à votre/leur domicile pour autant que leur domicile soit situé dans un des pays repris 1.2.1.

La prestation continuation voyage ne s’applique pas si vous avez choisi de faire réparer votre véhicule sur place à l’étranger tel que décrit à l’article 5.1.2.5.

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

§ 1. Lorsque le véhicule assuré est volé lors d’un déplacement, le conducteur et les passagers immobilisés ont droit aux prestations suivantes:

- si le véhicule est retrouvé endommagé dans les 24 h de la déclaration de vol aux autorités et si le conducteur et les passagers immobilisés attendent sur place la fin des réparations, l’article 5.1.2.4 est d’application;
- si le véhicule n’est pas retrouvé dans les 24 h de la déclaration de vol aux autorités, nous organisons et prenons en charge le retour du conducteur et des passagers immobilisés à leur domicile. Pour un rapatriement de l’étranger, l’article 5.1.2.6 est d’application.

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

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

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

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

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

#### *5.1.2.8 Frais de gardiennage (E)*

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

#### *5.1.2.9 Transport/ rapatriement des bagages (E)*

Lorsque nous procédons à votre retour au domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation du véhicule assuré, le conducteur et les passagers immobilisés bénéficient des prestations énoncées à l'article 2.9.

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

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

- Dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur assuré, nous remorquons, transportons ou rapatrions la caravane ou la remorque assurée.
- Nous faisons de même en cas de vol du véhicule tracteur assuré ou lorsque vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule assuré.
- En cas de panne, accident, tentative de vol ou acte de vandalisme immobilisant la caravane ou la remorque assurée ou en cas de vol de la caravane ou de la remorque assurée, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur assuré (dépannage, remorquage, envoi de pièces détachées, transport/rapatriement, gardiennage).
- Si la caravane non-résidentielle ou la remorque assurée volée est retrouvée en état de marche dans les 6 mois de la date indiquée sur la déclaration de vol fait aux autorités et si vous n'êtes plus sur place, nous vous remboursons:
  - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher;
  - si la distance du trajet aller-retour depuis votre domicile excède 600 Km, les frais d'hôtel pour une nuit à concurrence de maximum 125 EUR.

#### *5.1.2.11 Transport –rapatriement d'un bateau de plaisance (D/E)*

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

##### 1° Conditions

- le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut
- la remorque à bateau est 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 à notre disposition à vos frais, sur place, une remorque de remplacement

##### 2° Circonstances

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

## **5.2 Véhicule de remplacement**

---

### **5.2.1 Conditions d'application particulières**

#### Immatriculation du véhicule

Cet article est d'application uniquement lorsque le véhicule est immatriculé dans un des pays repris en 1.2.1

#### Vous, l'assuré

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

#### Domicile

Voir définition articles 1.1 et 1.2.1.

## **5.2.2 Les garanties "véhicule de remplacement"**

### *5.2.2.1 Véhicule de remplacement en cas de panne ou d'accident (D)*

§ 1. Par dérogation à l'article 5.1.2.1§1, les garanties suivantes sont d'application:

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

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

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

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

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

- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...)

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

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

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

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

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

§ 1 Lorsque votre véhicule assuré est volé dans votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales, à dater de la déclaration de vol aux autorités, et pour autant que le véhicule ne soit pas retrouvé en état de marche avant l'expiration de ce délai. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge.

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

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

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

- lorsque vous n'avez pas fait de déclaration de vol aux autorités et ne nous communiquez pas les références du procès-verbal dressé.

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

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une tentative de vol, un acte de vandalisme, ou un incendie du véhicule dans votre pays de domicile, ou à la suite d'un sinistre survenu à votre domicile (incendie, dégât des eaux, tempête, explosion, grêle, inondation), nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales, à dater du jour du sinistre. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...).

## Chapitre VI - HOME ASSISTANCE (valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg et en Belgique)

### *6.1 Assistance au domicile*

---

#### **6.1.1 Assistance médicale aux assurés blessés**

Dans les cas où suite à un accident survenu dans l'habitation garantie (maladies exclues), et après intervention des premiers secours et/ ou du médecin traitant, l'assuré ne peut être soigné sur place et doit être hospitalisé, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge son transport par ambulance de l'habitation garantie à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire.

A l'issue de l'hospitalisation, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le transport de retour à l'habitation garantie si l'assuré n'est en état de se déplacer dans des conditions normales.

#### **6.1.2 Aide ménagère**

Si, à la suite d'un accident, l'assuré, père ou mère d'enfants de moins de 15 ans, doit être hospitalisée pour une durée d'au moins 7 jours, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'une aide ménagère à concurrence de 12,50 EUR par jour pour une durée maximum de 8 jours.

#### **6.1.3 Garde d'enfant de moins de 15 ans**

Si, à la suite d'un accident survenu dans l'habitation garantie, un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 15 ans, doit être hospitalisé pour une durée de 2 jours, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 50 EUR par jour pendant 2 jours maximum.

#### **6.1.4 Domicile inhabitable**

Si l'habitation garantie est endommagée et rendue inhabitable par suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de vandalisme, de bris de glace, et ne permet plus aux assurés d'y demeurer décemment, EUROP ASSISTANCE prend en charge :

- a) les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) pendant deux nuits engagés par l'assuré à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre. EUROP ASSISTANCE se charge également de la réservation auprès du ou des hôtels concernés, et prend en charge les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où il serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.
- b) les frais de gardiennage. Si l'habitation doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol des biens restés sur place, EUROP ASSISTANCE recherche un vigile ou un gardien chargé de surveiller les lieux et prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 48 heures.
- c) les frais de transfert du mobilier. EUROP ASSISTANCE recherche et prend en charge la location d'un véhicule du type utilitaire se conduisant avec un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés dans l'habitation sinistrée. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR.
- d) les frais de déménagement. Pour autant que l'habitation ne soit pas habitable dans les 30 jours qui suivent la date de surveillance du sinistre. En accord avec l'assuré, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier à concurrence de 250 EUR vers le nouveau lieu de résidence dans le pays de résidence. Il est cependant précisé que le déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.

### **6.1.5 Dépannage serrurerie**

Si à la suite de la perte ou du vol de ses clefs, l'assuré ne peut pénétrer dans l'habitation garantie, EUROPE ASSISTANCE prendra en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 100 EUR maximum. Une seule intervention par an sera accordée par habitation garantie.

## ***6.2 Information corps de métiers***

---

Europ Assistance met à votre disposition, du lundi au samedi de 9h à 18 heures (heure belge) sauf jours fériés, un service de renseignements téléphonique destiné à vous communiquer les coordonnées de professionnels compétents pour les travaux de réparation, d'entretien ou de dépannage des biens dont vous êtes le propriétaire, le locataire ou l'utilisateur. Les services d'intervention dont vous avez besoin doivent être contactés par vos soins.

## ***6.3 Information juridique***

---

Votre carte MasterCard Platinum vous donne accès à un service de renseignements juridiques, par téléphone, du lundi au samedi de 9h à 18 heures (heure belge) sauf jours fériés.

Ce service vous permet d'obtenir des informations juridiques concernant des problèmes de la vie privée

- mariage
- décès
- héritage
- trouble du voisinage
- etc.

Nous n'intervenons en aucun cas dans des affaires déjà en cours ou traitées par les organismes compétents, ni n'intervenons ou arbitrons des litiges, ni ne donnons d'avis sur les prix et qualités des biens ou services de consommation, ni ne traitons de questions fiscales et commerciales.

Nous garantissons une majorité de réponses immédiates. Toutefois, pour des demandes impliquant des recherches plus complexes, nous vous rappellerons dans les meilleurs délais.

Les services fournis par ce service relèvent uniquement de la notion d'obligation de moyens : nous mettons en œuvre des moyens raisonnables pour tenter de répondre à vos attentes. Nous ne garantissons toutefois pas le résultat de nos interventions, ni le fait que le résultat obtenu soit en conformité avec ce que vous auriez du attendre du service ou des prestations que nous vous aurions aidé à obtenir.

## **Chapitre VII - Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres II à VI**

### ***7.1 Exclusions***

---

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 et de manière générale les incidents ou accidents résultant de l'usage d'un véhicule autrement qu'en bon père de famille;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré;
- les diagnostics et les traitements ordonnés dans le pays de domicile;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus dans le pays de domicile, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger ou relatifs à un diagnostic posé avant le déplacement ;
- les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- les bilans de santé; les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...);
- les vaccins et les vaccinations;
- les frais d'ambulance dans le pays de domicile, sauf s'ils sont expressément prévus par l'une des dispositions du présent contrat;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour;
- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation;
- les états pathologiques connus avant le départ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique existant avant le déplacement;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;
- les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement;
- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- le diagnostic, le contrôle et le traitement d'une grossesse à moins d'une complication nette et imprévisible avant la 28ème semaine; tout état de grossesse après la 28ème semaine, les accouchements, les interruptions volontaires de grossesse;
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex: batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf dans les cas énoncés expressément par le présent contrat;
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage;
- les frais de restaurant et de boissons;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention.
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

### ***7.2 Circonstances exceptionnelles***

---

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

## Chapitre VIII - Dispositions communes à toutes les garanties

### *8.1 Vos engagements*

---

#### **8.1.1 Vos engagements**

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

- à nous appeler dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements garantis et à nous transmettre toutes informations et/ou documents utiles;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre;
- à nous déclarer les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat;
- à fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis; à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge ces transports.

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

En cas de non-respect des obligations visées en 8.1.1, nous pouvons :

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

### *8.2 Nos engagements*

---

#### **8.2.1 Remboursement de vos débours garantis**

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

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

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

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 lorsque votre appel est suivi d'une assistance garantie par le contrat.

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

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

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



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

---

#### **8.3.1 Pluralité de contrats auprès de nous**

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

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

Si le même risque est couvert par plusieurs assureurs, vous pouvez, en cas de sinistre, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites des obligations de chacun d'eux.. aucun des assureurs ne peut se prévaloir de l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie. La charge du sinistre se répartit entre les divers assureurs suivant l'article 55§ 2 de la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

### ***8.4 Cadre juridique***

---

#### **8.4.1 Subrogation**

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

#### **8.4.2 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 consenties à titre d'avance ou d'intervention bénévole.

#### **8.4.3 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.

#### **8.4.4 Attribution de juridiction**

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

#### **8.4.5 Loi du contrat**

Le présent contrat est régi par la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

#### **8.4.6 Protection de la Vie Privée**

Conformément à la loi du 02 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le preneur d'assurance autorise la compagnie d'assurances Europ Assistance Belgium SA à enregistrer et à traiter les données qu'il lui a communiquées, ainsi que celles qu'il lui communiquera ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance, de régler d'éventuels sinistres et de prévenir toute fraude.

Le responsable du traitement est BIL. Il peut communiquer ces données à des tierces personnes dans les cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 111-1 de la loi modifiée du 6.12.1991 sur le



secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Le preneur d'assurance dispose d'un droit d'accès et de rectification concernant ses données qu'il pourra exercer en adressant une demande écrite à l'adresse du responsable du traitement.

#### **8.4.7 Clause de consentement**

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