



# Conditions générales

## BIL VISA INFINITE

---

## Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>Préambule</b> .....	<b>4</b>
<b>Chapitre I - Conditions d'application</b> .....	<b>4</b>
1.1 Définitions générales .....	4
1.2 Etendue géographique.....	7
1.3 Conditions d'application diverses .....	7
1.4 Modalités d'appel aux prestations.....	8
<b>Chapitre II - Assistance aux personnes en cas de Maladie, Accident corporel et décès ....</b>	<b>9</b>
2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E) .....	9
2.2 Confort hospitalier (D/E).....	9
2.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E) .....	9
2.4 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E).....	10
2.5 Retour des autres assurés (D/E).....	10
2.6 Chauffeur de remplacement (D/E).....	10
2.7 Assistance en cas de décès (D/E) .....	10
2.8 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E).....	11
2.9 Transport / rapatriement des Bagages (D/E).....	11
2.10 Accident en montagne : frais de recherche (D/E).....	11
2.11 Accident en montagne : frais de secours (D/E).....	11
2.12 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E) .....	11
2.13 Avance sur frais d'hospitalisation (E) .....	12
2.14 Transport primaire (D) .....	12
2.15 Assistance psychologique après traumatisme grave (D/E).....	12
2.16 Ski-pass et leçon de ski (D/E) .....	12
2.17 Animal de compagnie (E) .....	12
<b>Chapitre III - Assistance voyage</b> .....	<b>13</b>
3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport (E).....	13
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).....	13
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) .....	14
3.8 Mise à disposition d'argent (E) .....	14
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>15</b>
5.1 Véhicule(s).....	15
5.2 Véhicule de remplacement .....	19

<b>Chapitre VI - HOME ASSISTANCE (valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg, en Belgique et en France).....</b>	<b>20</b>
6.1 Assistance au domicile .....	21
6.2 Information corps de métiers .....	22
6.3 Information juridique.....	22
<b>Chapitre VII - ASSISTANCE VELO (valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg, en Belgique, en Allemagne et en France).....</b>	<b>22</b>
7.1. Assistance en cas de panne, accident, vandalisme, tentative de vol ou vol du Vélo. ....	22
<b>Chapitre VIII - Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres II à VII</b>	<b>24</b>
8.1 Exclusions.....	24
8.2 Circonstances exceptionnelles .....	24
<b>Chapitre IX - Dispositions communes à toutes les garanties.....</b>	<b>25</b>
9.1 Engagements de l'Assuré .....	25
9.2 Nos engagements.....	25
9.3 Pluralité de contrats d'assistance .....	26
9.4 Cadre juridique.....	26

# Conditions générales contrat BIL VISA INFINITE

## Préambule

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROP ASSISTANCE dans le cadre du contrat BIL Visa Infinite.

Pourront seules être invoquées les couvertures dont le détail est mentionné aux conditions particulières signées par le preneur d'assurance.

Note préliminaire : Europ Assistance n'offrira pas de couverture, ne fera aucun paiement ou ne fournira pas de prestations ou services décrits dans le présent contrat si cela l'expose à une quelconque sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies, ou à des sanctions commerciales ou économiques en vertu des lois ou règlements de l'Union européenne et des États-Unis d'Amérique.

## Chapitre I - Conditions d'application

### 1.1 Définitions générales

#### **Nous**

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, agissant par le biais de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au 4ème étage 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlande, D01 N5W8 et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089 et exerce au Grand-Duché de Luxembourg sous le régime de la liberté de prestation de service. L'Assistance et le traitement des plaintes sont effectués par Europ Assistance Belgium, dont le siège est situé Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles et qui est une succursale d'Europ Assistance S.A.

#### **Preneur d'assurance**

BANQUE INTERNATIONALE A LUXEMBOURG SA., 69, route d'Esch L- 2953 Luxembourg, au bénéfice du titulaire de la carte Visa Infinite.

#### **Accident (corporel)**

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 d'un véhicule dans les conditions normales de sécurité définies au code de la route.

## **Assuré**

Les personnes assurées (dénommées ci-après « les assurés ») sont :

- Le titulaire de la carte Visa Infinite 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 du titulaire de la carte Visa Infinite ;
- Toute personne vivant habituellement au foyer du titulaire de la carte Visa Infinite. Les descendants non mariés et les ascendants au 1er degré vivant au foyer du titulaire de la carte Visa Infinite ;
- Les enfants non-mariés (miliciens, étudiants,...) résidant ailleurs mais domicilié chez le titulaire de la carte Visa Infinite 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 Visa Infinite.

## **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.

## **Catastrophe naturelle**

Une catastrophe naturelle est un événement brutal et soudain d'origine naturelle ayant des conséquences destructives 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. Dans la présente convention, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme catastrophes naturelles.

## **Domicile**

Le lieu d'inscription de l'Assuré aux registres de la population ou de tout autre registre administratif en tenant lieu.

## **F.A.S.T.**

F.A.S.T., « Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst » est une mesure prise par le Gouvernement Flamand et la Police Fédérale qui a pour but de sécuriser et libérer rapidement les autoroutes.

Tout véhicule immobilisé sur la voie de circulation ou se trouvant sur la bande d'arrêt d'urgence de chaque autoroute en Flandre et sur certaines parties du Ring de Bruxelles (les « gegunde percelen ») est pris en charge par un dépanneur F.A.S.T afin de libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes et dans certains cas sur les aires de stationnement. Seule la police peut ordonner à un dépanneur F.A.S.T. d'aller sur place et d'effectuer le dépannage. Cette règle est régie par la loi sur le code de la route, article 51.5.

## **Frais d'hôtel**

Les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus aux conditions générales ci-dessous et à l'exclusion de tous autres frais.

## **Franchise**

Partie de l'indemnité restant à charge de l'Assuré.

## **Garage**

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

## **Maladie**

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

## **Panne véhicule**

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

#### **Panne Vélo**

Tout bris ou défaut d'un vélo résultant d'une pièce cassée ou défectueuse ou d'une défaillance électrique qui rend le vélo inutilisable. Une crevaison est assimilée avec une Panne.

#### **Pays du domicile**

Le pays où votre domicile est situé.

#### **Pays d'origine**

Le pays dont l'assuré a la nationalité.

#### **Réparateur**

Toute entreprise commerciale agréée, disposant de toutes les autorisations légales pour s'occuper de tout ce qui concerne la garde, l'entretien et les réparations des vélos.

#### **Sinistre**

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

#### **Terrorisme**

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

#### **Vandalisme**

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le Vélo ou le Véhicule assuré. La tentative de vol est assimilée au Vandalisme. N'entrent pas dans la définition de "Vandalisme", les dégâts mineurs, le vol d'accessoires, ou objets personnels, et autres dégâts qui n'empêchent pas le Vélo ou le Véhicule assuré de circuler.

#### **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.

#### **Vélo**

Tout vélo à 2 ou 3 roues, propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par maximum 2 occupants et non pourvu d'un moteur ;

- Tout vélo avec un moteur électrique d'appoint dont l'alimentation est complètement interrompue lorsque le vélo atteint la vitesse de 45km/h et plus, et qui ne peut rouler de façon autonome.
- Sont également couverts le bi -ou triporteur, le chariot attelé, le segway, la trottinette ou le vélo remorque.

#### **Vol**

La disparition du Véhicule assuré ou du Vélo ou d'une partie du véhicule ou du vélo à la suite d'un Vol non commis par ou avec la complicité de l'Assuré ou de l'un des membres de sa famille. Pour bénéficier des prestations liées au Vol du Véhicule assuré ou du Vélo, l'Assuré doit faire une déclaration de vol auprès de la Police. Le numéro du procès-verbal devra être communiqué à l'Assureur.

## **1.2 Etendue géographique**

---

Aux conditions de la convention, le contrat s'applique pour :

### **1.2.1.L'assistance aux personnes (ch. II) et 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'ad 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 de ce qui est mentionné au point 3. ci-après

### **1.2.2.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 de ce qui est mentionné au point 3, 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 du Nord, 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.

### **1.2.3. Pays et Régions exclus de toute assistance tant aux personnes qu'aux véhicules**

- Afghanistan, Antarctique, Bouvet, Christmas, Cocos, Corée du Nord, Crimée, Falkland, Heard et MacDonald, Mineures, Salomon, Kiribati, Marshall, Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Pitcairn, Sahara occidental, Ste Hélène, Samoa, Somalie, Syrie, 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. La garantie responsabilité civile personnelle ne s'applique pas si l'Assuré voyage en Iran.
- 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 trois (3) mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des premiers trois (3) mois. Les retours de moins de quinze (15) jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de trois (3) mois. Toutefois, les prestations reprises en 2.3, 2.4, 2.7 et au chapitre 5 restent d'application pendant les six (6) premiers mois de votre déplacement à l'étranger.

Les retours de moins de quinze (15) jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de six (6) mois.

Si l'Assuré désire bénéficier de l'ensemble des prestations au-delà de trois (3) mois, il doit Nous consulter.

### **1.3.2 Véhicule de remplacement**

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

§ 2 l'assuré s'engage à vous conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à sa 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 charge de l'Assuré.

### **1.3.3 Titre de transport**

Lorsque Nous transportons ou rapatrions l'Assuré, les titres de transport garantis sont, sauf contre-indication médicale, soit des billets de chemin de fer de première classe soit d'avion de ligne en classe économique, suivant les possibilités locales. Lorsque la distance à parcourir est inférieure à 1.000 Km seuls des billets de chemin de fer première classe seront délivrés à l'Assuré.

### **1.3.4 Prestataire**

L'Assuré est toujours en droit de récuser le prestataire de service que Nous lui envoyons (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, Nous proposons l'Assuré d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend se font avec l'accord et sous contrôle de l'Assuré. Pour les frais de réparation et pour les pièces que Nous ne prenons pas en charge, il 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 la disposition de l'Assuré pour l'aider, tous frais à sa charge. Consultez-Nous.

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

---

Nos services d'assistance sont au service de l'Assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :

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, Accident corporel et décès**

Les prestations du chapitre II s'appliquent en cas de Maladie – Accident corporel - décès, survenus à l'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 l'Assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et Nous donner ensuite un rapport médical du médecin qui s'occupe de lui.

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

---

Lorsque l'Assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas son transport ou son rapatriement dans les cinq (5) jours de son hospitalisation :

- Nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche du choix de l'Assuré depuis son pays de Domicile ou de résidence pour lui permettre de se rendre au chevet de l'Assuré ;
- 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 100 EUR par nuit pendant sept (7) nuits maximum pendant la durée de l'hospitalisation.

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

---

Lorsque l'Assuré est hospitalisé pour une durée minimale de 48 heures à la suite d'un Accident ou d'une Maladie survenue lors de son déplacement et si le médecin traitant sur place n'autorise pas son transport, Nous organisons dans les limites des disponibilités locales :

- le transfert de l'Assuré vers une chambre individuelle ;
- l'amélioration du confort hospitalier de l'Assuré en prenant à Notre charge la location d'un téléviseur durant son séjour à l'hôpital ;
- un moyen de télécommunication sur place (téléphone dans la chambre) durant le séjour de l'Assuré 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 l'Assuré est hospitalisé à la suite d'un Accident ou d'une Maladie survenue lors d'un déplacement et que le médecin le soignant sur place autorise son transport ou rapatriement, Nous organisons et prenons en charge en fonction des seules exigences médicales :

- soit le retour de l'Assuré à son domicile ou vers un service hospitalier approprié proche de son Domicile ;
- soit le retour de l'Assuré à son Pays d'origine au lieu de résidence de son conjoint, de son père, de sa mère ou de ses 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 l'intérêt médical de l'Assuré 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 du rapatriement de l'Assuré appartient à Nos médecins, après consultation des médecins locaux et si nécessaire du médecin traitant habituel. Dans le cas où l'Assuré refuserait de suivre la décision considérée comme la plus opportune par Nos médecins, il Nous décharge expressément de toute responsabilité.

Si la sécurité médicale de l'Assuré nécessite un premier transport vers un centre de soins de proximité avant son retour vers une structure proche de son Domicile, Nous organisons et prenons en charge également ce premier transport.

Si l'Assuré le souhaite, Notre service médical lui réservera un lit dans le service où son hospitalisation est

prévue.

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

---

Lorsque l'Assuré est 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 l'Assuré ou qui s'est rendue à son chevet en vertu de l'art. 2.1 jusqu'au lieu où l'Assuré est rapatrié en vertu de l'art. 2.3. En fonction de l'avis de Notre médecin, le retour de l'accompagnant se fera soit avec l'Assuré, soit séparément.

Si la personne accompagnant l'Assuré lors de son transport ou rapatriement souhaite ensuite regagner son lieu de résidence, Nous organisons et prenons en charge son retour à son lieu de résidence.

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

---

Si le transport ou rapatriement de l'Assuré 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'au 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 d'un Accident 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 assuré au domicile de l'Assuré ou du conducteur habituel du Véhicule assuré, par l'itinéraire le plus direct ;
- les autres frais de voyage de retour (frais d'hôtel, de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du Véhicule assuré,...) restent à charge de l'Assuré.

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 son pays du Domicile 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 1.500EUR ;
- 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 2ième 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 l'Assuré est en déplacement et s'il ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de ses lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, Nous les commandons dans le pays de domicile de l'Assuré sur base de ses indications et les lui 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 dans le pays de domicile de l'Assuré par le moyen de son choix. Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à charge de l'Assuré.

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

Lorsque Nous prenons en charge le retour de l'Assuré à son Domicile, Nous prenons également en charge les frais de transport des Bagages que l'Assuré expédie 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 l'Assuré les abandonne à l'intérieur du Véhicule assuré que Nous transportons.

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

Nous remboursons l'Assuré, à concurrence d'un maximum de 10.000 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 remboursons l'Assuré à concurrence de 10.000 EUR les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder sa vie ou son 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 demandons l'Assuré, 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 par l'Assuré pour se 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 l'Assuré n'est pas affilié à une mutuelle dans son pays de Domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'il ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou de son assurance maladie (notamment s'il n'est pas en règle de cotisation), Notre intervention sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 2.500 EUR.

§ 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 l'Assuré peut 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 le rapatriement de l'Assuré a lieu ou lorsque l'Assuré refuse ou fait différer Notre proposition de le 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 ;

- 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 l'Assuré malade ou blessé ne peut entreprendre son retour au 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 500.000 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 soignant l'Assuré 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 la mutuelle de l'Assuré ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance, l'Assuré est tenu de Nous envoyer l'attestation de refus et les justificatifs originaux de ses débours.

Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 75 EUR par sinistre. Pour les soins dentaires urgents une franchise de 35 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 transmettrons à l'Assuré les factures de soins pour lesquelles Nous avons fait l'avance des frais. Il incombera à l'Assuré de les transmettre à son organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de Nous rembourser les quote-parts qu'il(s) lui verser(a)(ont).

Les frais de transaction sont à charge de l'Assuré.

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

En cas d'Accident ou de Maladie subite survenant au cours d'un déplacement dans le pays de Domicile de l'Assuré, Nous prenons en charge ses frais de transport primaire (ambulance) à concurrence de 125 EUR après intervention de sa mutuelle ou de l'assurance maladie.

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

Si l'Assuré est 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 l'Assuré est en déplacement hors Belgique ou hors du Grand-Duché du Luxembourg, les entretiens se feront par téléphone.

Si l'Assuré est en Belgique ou au Grand-Duché du Luxembourg, le psychologue le contactera, dans les 24 heures qui suivent le premier appel de l'Assuré, 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 ils n'auront pu être utilisés. Le remboursement de l'Assureur est limité pour l'ensemble de la couverture à 500 EUR TTC.

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

En cas d'Accident ou de Maladie encourue par l'animal domestique (chien ou chat) de l'Assuré, en règle de

vaccination, accompagnant un Assuré, Nous prenons 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, Nous prenons 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 conseillons l'Assuré dans les démarches à accomplir.

Nous prendrons en charge les frais administratifs liés au renouvellement des papiers de l'Assuré ainsi que les frais de transport pour accomplir les démarches administratives nécessaires à concurrence de max 500 EUR. L'Assuré devra Nous fournir les justificatifs originaux de ses frais.

§ 2. En cas de perte ou vol de billets de transport lors d'un déplacement, Nous nous mettons au service de l'Assuré pour commander à ses frais les billets nécessaires à la poursuite de son voyage.

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

En cas de perte ou de vol de ses Bagages lors d'un déplacement et à condition que l'Assuré ait 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 au Domicile de l'Assuré pour l'expédier à son lieu de séjour.

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

§ 1. Lorsque le conjoint de l'Assuré, son père, sa mère, son beau-père, sa belle-mère ou son enfant de + de 18 ans est hospitalisé dans l'un des pays de Domicile ou d'origine de manière imprévue pour une durée de plus de cinq (5) jours pendant que l'Assuré est en déplacement et que le médecin sur place certifie que la gravité de l'état de santé du patient justifie sa 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 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 quinze (15) jours de son aller.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.3. §1, l'Assuré doit abandonner le Véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut le conduire et que l'Assuré ne retourne pas sur place, Nous envoyons un chauffeur pour le ramener au 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 l'enfant de l'Assuré âgé de moins de 18 ans doit être hospitalisé dans son pays de Domicile ou d'origine de manière imprévue durant plus de 48 h pendant que l'Assuré est en déplacement, Nous organisons et prenons en charge le retour de l'Assuré vers son Pays de domicile. Si l'enfant de l'Assuré est hospitalisé dans un autre pays que le pays de domicile de l'Assuré, Nous organisons et prenons en charge le voyage de l'Assuré vers ce pays à concurrence du coût qu'aurait entraîné son rapatriement vers son pays de domicile.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.4. §1, l'Assuré doit abandonner le Véhicule assuré sur

place et qu'aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut le conduire et qu'il ne retourne pas sur place, Nous envoyons un chauffeur pour le ramener au Domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.6.

§ 3. Si l'Assuré ne peut rejoindre immédiatement son enfant, Nous tenons l'Assuré 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 la famille de l'Assuré (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 qu'il est 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 Assurés 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 sept (7) jours des funérailles.

§ 3. Si les funérailles du défunt ont lieu dans un autre pays que le pays de Domicile ou d'origine de l'Assuré et si l'Assuré souhaite se rendre aux funérailles, Nous intervenons à concurrence des frais que Nous aurions consentis dans le cas d'un retour simple vers le Domicile de l'Assuré.

§ 4. Si, dans les circonstances décrites à l'article 3.5 §1, l'Assuré doit abandonner le Véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut le conduire et que l'Assuré ne retourne pas sur place, Nous envoyons un chauffeur pour le ramener au Domicile de l'Assuré aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.6.

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

---

Si la présence d'un Assuré est requise, lorsque son Domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que l'Assuré est 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 quinze (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 l'Assuré est dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans son Pays de domicile, Nous transmettons à Nos frais les messages nationaux et internationaux urgents de l'Assuré 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 luxembourgeoise et internationale.

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

---

Si l'Assuré Nous a saisis d'une demande d'assistance couverte par le présent contrat et s'il est confronté à des dépenses imprévues, Nous mettrons à sa demande, à sa disposition le montant en devises dont il a besoin à concurrence d'un montant maximal de 5.000 EUR. Une garantie de remboursement sera exigée avant l'avance de ces fonds..

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

---

Lorsque l'Assuré bénéficie d'une assistance garantie à l'étranger, Nos services ou Nos correspondants peuvent aider l'Assuré si la langue parlée du pays où il se trouve lui pose d'importants problèmes de compréhension.

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

---

En cas d'impossibilité de conduire le Véhicule assuré lorsque l'Assuré est en déplacement privé et si aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut conduire le Véhicule assuré, Nous mettons à sa disposition, à ses frais et moyennant l'avance des fonds par ses soins, un chauffeur de remplacement pour le ramener à son 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 l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, Nous lui 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 15.000 EUR par Assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, Nous demandons l'Assuré une copie certifiée conforme de la décision des autorités ;
- les honoraires d'un avocat que l'Assuré choisit librement à l'étranger, à concurrence de maximum 5.000 EUR. L'Assuré s'engage à Nous rembourser ces avances au plus tard trente (30) jours après Notre versement. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre l'Assuré à l'étranger.

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

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

---

Notre service Informations Voyages est opérationnel 24/24, 7 jours sur 7. Il renseignera l'Assuré sur les questions relatives :

- Au passeport ;
- Aux vaccins ;
- Aux climats ;
- Aux situations sanitaires du pays ;
- Aux hôtels ;
- A la 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 pas responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que l'Assuré fera 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 assuré**

Le Véhicule assuré doit être immatriculé dans un pays repris en 1.2.2.

## **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.

## **L'Assuré**

La personne physique définie à l'article 1.1 en tant que conducteur habituel du Véhicule assuré et les passagers ayant leur Domicile dans un pays repris en 1.2.2.

## **5.1.2 Les garanties**

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

§ 1. Lorsque le Véhicule assuré est immobilisé dans le Pays de domicile de l'Assuré, Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur. Si le Véhicule assuré n'est pas réparable sur place, Nous organisons à Nos frais :

- Si le Véhicule assuré est réparable dans la journée de l'appel :
  - le remorquage de ce véhicule jusqu'au Garage le plus proche ou, si ce 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 assuré est amené.
- Si le Véhicule assuré n'est pas réparable dans la journée de l'appel :
  - le remorquage de ce véhicule jusqu'au Garage que l'Assuré Nous désigne dans son pays de Domicile ;
  - le transfert du conducteur et des passagers immobilisés soit au Garage où ce véhicule est amené, soit vers le Domicile de l'Assuré.

§ 2. Lorsque l'Assuré a fait appel à un dépanneur sans Notre intervention, Nous lui remboursons les frais de dépannage / remorquage à concurrence de 200 EUR par dépannage.

§ 3. Si le Véhicule assuré immobilisé se trouve dans la zone F.A.S.T. (les autoroutes en Flandre et une partie du ring de Bruxelles, voir 1.1., F.A.S.T « Gegunde percelen » et s'il est dépanné et/ou remorqué par un dépanneur F.A.S.T., Nous remboursons l'Assuré les frais de dépannage-remorquage ainsi que les frais de signalisation.

§ 4. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à charge de l'Assuré.

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

§1. Lorsque le Véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et est réparable dans la journée, Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur. Si le Véhicule de l'Assuré n'est pas réparable sur place, Nous organisons à Nos frais :

- le remorquage de ce Véhicule jusqu'au Garage le plus proche ou si ce 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 assuré est amené.

§ 2. Lorsque l'Assuré a fait appel à un dépanneur sans Notre intervention, Nous lui remboursons les frais de dépannage / remorquage à concurrence de 200 EUR par dépannage.

§ 3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à charge de l'Assuré.

Nous recherchons et envoyons à l'Assuré, 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 charge de l'Assuré.



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

Nous recherchons et envoyons à l'Assuré, à Nos frais, les pièces indispensables au bon fonctionnement du Véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. L'Assuré s'engage à Nous les rembourser sur base du prix TTC 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 à l'Assuré 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 le Véhicule assuré n'est pas réparable dans la journée, Nous offrons l'Assuré le choix :

- soit Nous participons aux frais d'hôtel de l'Assuré pour deux (2) nuits à concurrence de 200 EUR TTC. par nuit, dans l'attente des réparations ;
- soit, si l'Assuré souhaite continuer son 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 du choix de l'Assuré permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d'arriver à destination, et
  - le retour du conducteur jusqu'à l'endroit d'immobilisation du Véhicule assuré afin de récupérer le Véhicule assuré réparé.

Les prestations mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas si l'Assuré bénéficie 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 assuré 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 offrons l'Assuré le choix :

- soit Nous procédons à nos frais au rapatriement du Véhicule assuré jusqu'au Garage que l'Assuré nous désigne à proximité de son Domicile ;
- soit, si l'Assuré préfère le faire réparer sur place, à l'étranger : Nous mettons à la disposition de l'Assuré un Véhicule de remplacement pendant maximum sept (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 800 EUR TTC. Si l'Assuré n'est plus sur place, une fois le Véhicule assuré réparé, Nous mettons à sa disposition un titre de transport pour qu'il puisse le récupérer lui-même.
- soit, si l'Assuré décide d'abandonner sur place l'épave du Véhicule assuré, Nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant l'abandon pendant dix (10) jours maximums.

§ 2. Ne donne pas lieu à la prestation de rapatriement du Véhicule assuré 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 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 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 l'Assuré a choisi de faire réparer le Véhicule assuré 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 assuré est retrouvé endommagé dans les 24h 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 assuré 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 six (6) mois de la date de déclaration de vol aux autorités, l'Assuré a 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 assuré 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 charge de l'Assuré.

- 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 assuré est volé dans un rayon de 5 km du Domicile de l'Assuré. 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 prestataire.

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

Lorsque Nous prenons en charge le retour de l'Assuré à son 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 six (6) mois de la date indiquée sur la déclaration de vol fait aux autorités et si l'Assuré n'est plus sur place, Nous lui remboursons :
  - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher ;
  - si la distance du trajet aller-retour depuis le Domicile de l'Assuré 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 du bateau de l'Assuré que s'il met à notre disposition à ses frais, sur place, une remorque de remplacement.

#### **2° Circonstances**

- lorsque l'Assuré est transporté ou rapatrié pour des raisons médicales l'empêchant de conduire le Véhicule tracteur assuré et si aucun autre Assuré l'accompagnant ne peut le conduire à sa place ;
- lorsque la remorque à bateau ou le Véhicule tracteur assuré est transporté ou rapatrié par Nos soins ;
- en cas de Vol du Véhicule tracteur assuré ou lorsque l'Assuré abandonne sur place l'épave du Véhicule tracteur assuré.

## **5.2 Véhicule de remplacement**

---

### *5.2.1 Conditions d'application particulières*

#### **Immatriculation du Véhicule assuré**

Cet article est d'application uniquement lorsque le Véhicule assuré est immatriculé dans un des pays repris en 1.2.2.

#### **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, domicilié dans un pays repris en 1.2.2.

#### **Domicile**

Le pays de domicile de l'assuré doit se trouver dans un pays repris en 1.2.2.

## 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 :

- 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 charge de l'Assuré. L'Assuré accepte de se 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 assuré ou pour couvrir la durée d'un entretien régulier ;
- Lorsque le conducteur habituel du Véhicule assuré immobilisé n'a pas atteint l'âge de 21 ans ;
- Lorsque l'Assuré n'a pas fait appel à Notre intervention pour le dépannage/remorquage du Véhicule assuré immobilisé dès son immobilisation.

### 5.2.2.2 Véhicule de remplacement en cas de Vol du Véhicule (D)

§ 1 Lorsque le 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 assuré 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 charge de l'Assuré.

L'Assuré accepte de se 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 l'Assuré n'a pas fait de déclaration de vol aux autorités et ne nous communique 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 charge de l'Assuré. L'Assuré accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...).

§ 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 l'Assuré n'a pas fait de déclaration de vol aux autorités et ne nous communique pas les références du procès-verbal dressé.

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

Cette prestation est uniquement valable si le Domicile de l'Assuré est situé en Belgique, le Grand-Duché de Luxembourg ou en France. La notion d'habitation garantie reprise dans les prestations ci-dessous est étendue à la seconde résidence de l'Assuré, pour autant que sa seconde résidence soit située en Belgique, en France ou au Grand-Duché de Luxembourg.

## ***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 pas être soigné sur place et doit être hospitalisé, Nous organisons et prenons en charge son transport par ambulance du Domicile à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire.

A l'issue de l'hospitalisation, Nous organisons et prenons en charge le transport de retour au Domicile 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, son père ou mère d'enfants de moins de quinze (15) ans, doit être hospitalisée pour une durée d'au moins sept (7) jours, Nous prenons en charge les frais d'une aide ménagère à concurrence de 12,50 EUR par jour pour une durée maximum de huit (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, l'Assuré, son père ou mère d'enfants de moins de quinze (15) ans, doit être hospitalisé pour une durée de deux (2) jours, Nous prenons en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 50 EUR par jour pendant deux (2) jours maximums.

### ***6.1.4 Domicile inhabitable***

Si le Domicile de l'Assuré est endommagé et rendu inhabitable par suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de Vol, de Vandalisme, de bris de glace, et ne lui permet plus d'y demeurer décentement, Nous prenons en charge :

**a) Les frais d'hôtel** (chambre et petit-déjeuner) pendant deux (2) nuits engagées par l'Assuré à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre. Nous nous chargeons également de la réservation auprès du ou des hôtels concernés, et prenons 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 le Domicile de l'Assuré doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol des biens restés sur place, Nous recherchons un vigile ou un gardien chargé de surveiller les lieux et prenons en charge les frais occasionnés par cette présence pendant quarante-huit (48) heures.

**c) Les frais de transfert du mobilier.** Nous recherchons et prenons 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 son Domicile. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR.

**d) Les frais de déménagement.** Pour autant que le Domicile de l'Assuré ne soit pas habitable dans les trente (30) jours qui suivent la date de surveillance du sinistre. En accord avec l'Assuré Nous organisons et prenons en charge les frais de déménagement du mobilier à concurrence de 250 EUR vers le nouveau lieu de résidence dans le Pays de domicile. Il est cependant précisé que le déménagement doit être effectué au maximum dans les soixante (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. Nous prenons en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 100 EUR maximum. Une seule intervention par an par habitation est garantie.

## **6.2 Information corps de métiers**

---

Nous mettons à la disposition de l'Assuré 24h sur 24, 7 jours sur 7, un service de renseignements téléphonique destiné à lui communiquer les coordonnées de professionnels compétents pour les travaux de réparation, d'entretien ou de dépannage des biens dont il est le propriétaire, le locataire ou l'utilisateur. Les services d'intervention dont l'Assuré a besoin doivent être contactés par ses soins.

## **6.3 Information juridique**

---

La carte Visa Infinite de l'Assuré lui 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 permet à l'Assuré 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 rappellerons l'Assuré 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 aux attentes de l'Assuré. Nous ne garantissons toutefois pas le résultat de Nos interventions, ni le fait que le résultat obtenu soit en conformité avec ce que l'Assuré aurait dû attendre du service ou des prestations que Nous lui aurions aidé à obtenir.

## **Chapitre VII - ASSISTANCE VELO (valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg, en Belgique, en Allemagne et en France)**

Cette prestation est uniquement valable si votre Domicile est situé en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France.

### ***7.1. Assistance en cas de panne, accident, vandalisme, tentative de vol ou vol du Vélo.***

---

Les garanties de ce chapitre s'appliquent lorsque le Vélo se trouve immobilisé sur une voie carrossable accessible à Notre service de dépannage-remorquage.

#### ***7.1.1. Dépannage et remorquage.***

Nous organisons et prenons en charge :

- L'envoi sur place d'un dépanneur ;
- Le remorquage du Vélo vers le Réparateur proche du Domicile de l'Assuré ou le lieu de résidence désigné par l'Assuré si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité dans l'heure.
- L'acheminement de l'Assuré et de ses Bagages :
  - soit jusque chez le Réparateur ;
  - soit jusqu'à son Domicile ou lieu de résidence ;

- soit jusqu'à l'endroit, en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France, où l'Assuré doit se rendre et ensuite son retour à son Domicile ou Lieu de résidence. Pour cette prestation, l'intervention dans les frais par Nous, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200 EUR.

Pour l'application de ces prestations, le prestataire est seul responsable des travaux effectués. Nous ne prenons pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services.

### *7.1.2. Vélo de remplacement*

L'Assuré peut bénéficier d'un vélo de remplacement, pour la durée comprise entre l'immobilisation, et la fin des réparations du Vélo chez un Réparateur, à concurrence de sept (7) jours consécutifs maximum et aux conditions ci-après :

- L'Assuré doit nous appeler au moment de l'immobilisation, pour que Nous procédons au dépannage-remorquage du Vélo ;
- L'immobilisation du Vélo doit être au minimum de 24 heures à compter de l'arrivée sur place du dépanneur.

L'Assuré doit se conformer aux conditions générales du loueur. Les cautions, les amendes encourues, les frais de location excédant la durée garantie, le prix des assurances supplétives et le montant de la franchise pour les dégâts occasionnés au vélo loué sont à votre charge.

Le vélo de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du Vélo.

Vous devrez accomplir les formalités de prise et de remise du vélo de remplacement. Au besoin, Nous remboursons l'Assuré ses frais de transport pour les accomplir.

### *7.1.3. Assistance en cas de Vol du Vélo*

Cette prestation s'applique si le Vol du Vélo survient au cours du déplacement de l'Assuré en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France et pour autant que l'Assuré ait pris toutes les précautions nécessaires afin de limiter au maximum le risque du Vol.

Nous organisons et prenons en charge le transport de l'Assuré ainsi que le transport de ses Bagages

- soit jusqu'au Domicile ou Lieu de résidence de l'Assuré ;
- soit jusqu'à l'endroit, en Belgique, au Grand Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France où l'Assuré doit se rendre et ensuite son retour au Domicile. Pour cette prestation, Notre intervention dans les frais, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200 EUR.

Lorsque le Vélo est retrouvé en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France, Nous organisons et prenons en charge un titre de transport afin que l'Assuré puisse récupérer son Vélo.

### *7.1.4. Gardiennage du Vélo*

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

### *7.1.5. Retour et accompagnement des enfants*

Si l'Assuré bénéficie d'une des prestations reprises à l'article 7 et qu'il est accompagné d'enfants mineurs dont il a la responsabilité, Nous organisons et prenons en charge leur retour à son Domicile.

### *7.1.6. Assistance en cas de crevaison*

Lorsqu'un pneu crevé du Vélo ne peut être réparé sur place, Nous organisons et prenons en charge le transport de l'Assuré, celui de son Vélo et de ses Bagages comme définit à l'article 7.1.3.

### *7.1.7. Assistance en cas de perte des clés du cadenas ou cadenas bloqué*

Lorsque le cadenas de du Vélo de l'Assuré ne peut être réparé ou ouvert sur place, Nous organisons et prenons

en charge le transport de l'Assuré celui de son Vélo et de ses Bagages comme définit à l'article 7.1.3.

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

### 8.1 Exclusions

---

Sont exclus de la garantie :

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent et de manière générale les incidents ou accidents résultant de l'usage d'un véhicule autrement qu'en bon père de famille ;
- 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 n'empêchant pas l'Assuré de poursuivre son 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 états consécutifs à une tentative de suicide ;
- des affectations ou des événements consécutifs à :

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 d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;

- l'immobilisation du Véhicule assuré ou du Vélo pour des opérations d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule assuré ou du Vélo (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 assuré ou du Vélo, 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, du réparateur et de démontage ;
- les frais de restaurant et de boissons ;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire, de terrorisme ou de catastrophes naturelles ;
- 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.

### 8.2 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 IX - Dispositions communes à toutes les garanties

### *9.1 Engagements de l'Assuré*

---

#### **9.1.1 Engagements**

Lors d'un appel aux prestations garanties, l'Assuré s'engage :

- 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 lui 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 ses débours garantis ;
- à Nous remettre le récépissé de sa déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie ;
- à nous céder les titres de transport qu'il n'a pas utilisés lorsque Nous avons pris en charge ces transports.

#### **9.1.2 Non-respect des engagements de l'Assuré**

En cas de non-respect des obligations visées en 9.1.1, Nous pouvons :

- réduire la prestation due ou réclamer à l'Assuré nos débours, à concurrence de notre préjudice ;
- décliner la prestation due ou réclamer à l'Assuré la totalité de Nos débours, si son manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

### *9.2 Nos engagements*

---

#### **9.2.1 Remboursement des débours garantis de l'Assuré**

§ 1 Nous nous engageons à rembourser l'Assuré ses débours garantis par le présent contrat sur base des pièces justificatives originales.

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

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

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie, d'E-mail et de télex que l'Assuré a consentis à l'étranger pour Nous atteindre lorsque son appel est suivi d'une assistance garantie par le contrat.

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

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour l'Assuré une source d'enrichissement. Elles sont destinées à aider l'Assuré lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

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

---

#### **9.3.1 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.

#### **9.3.2 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.

### ***9.4 Cadre juridique***

---

#### **9.4.1 Subrogation**

Nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre tout tiers responsable à concurrence de Nos débours. Sauf en cas de malveillance, Nous n'avons aucun recours contre les descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe de l'Assuré, ni contre les personnes vivant sous son toit, ses hôtes et les membres de son 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.

#### **9.4.2 Reconnaissance de dette**

L'Assuré s'engage à Nous rembourser dans un délai d'un (1) mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que Nous lui avons consenties à titre d'avance ou d'intervention bénévole.

#### **9.4.3 Prescription**

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

#### **9.4.4 Attribution de juridiction**

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

#### **9.4.5 Loi du contrat**

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

### 9.4.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

Europ Assistance S.A. à l'attention du Complaints Officer,  
Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles  
E-mail : [complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)  
Tél. : +32 (0)2.541.90.48  
Ou à :

L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

### 9.4.7 Protection de la vie privée

Nous traitons les données de l'Assuré conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'Assuré trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans Notre déclaration de confidentialité. L'Assuré les trouvera à l'adresse suivante : [www.europ-assistance.lu/privacy](http://www.europ-assistance.lu/privacy). Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Les coordonnées du Délégué à la Protection des Données (DPD) ;
- Les finalités du traitement des données personnelles de l'Assuré ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement des données personnelles de l'Assuré ;
- Les tiers qui peuvent recevoir des données personnelles de l'Assuré ;
- La durée de conservation des données personnelles de l'Assuré ;
- La description de ses droits en ce qui concerne les données personnelles de l'Assuré ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'Assuré.

### 9.4.8 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 Nous. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. Nous nous réservons le droit de poursuivre l'Assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.