

**TUI Vacances en voiture**

**Conditions générales du contrat**  
**Assistance voyage**

Valable à partir du 1 Janvier 2024

## SOMMAIRE

<b>Chapitre 1. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Définitions.....	5
1° Le Preneur d'assurance .....	6
2° Les Assurés.....	6
3° L'Assureur .....	6
4° L'organisateur de voyage.....	6
5° Domicile.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6° Pays de domicile .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7° La garantie .....	6
9° Deuxième degré de parenté .....	7
10° Terrorisme .....	7
11° Véhicule assuré.....	7
14° Catastrophe naturelle.....	8
1.2. Force majeure et cas fortuits .....	8
1.3. Accessibilité de nos services d'assistance.....	8
1.4. Etendue géographique.....	8
1.5. Modalités d'application .....	9
1° Frais d'appel à l'assistance .....	9
2° Prestations d'assistance .....	9
3° Titres de transport .....	10
4° Frais d'hôtel .....	10
5° Prestataire .....	10
6° Remboursements de frais.....	10
7° Assistance à la demande.....	10
8° Contraintes légales .....	10
9° Transport des bagages.....	10
1.6. Durée.....	11
1° Durée et fin du contrat .....	11
2° Prise d'effet de la garantie.....	11
3° Faculté de dénonciation .....	11
1.7. Vos obligations lors d'un sinistre .....	11
1.8. Non-respect de vos obligations .....	11
1.9. Droit de contrôle de l'assureur .....	12
1.10. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur .....	12
<b>Chapitre 2. ASSISTANCE VOYAGE</b> .....	<b>12</b>
2.1. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident ou décès .....	12
2.1.1. Transport/rapatriement du malade ou du blessé .....	12
2.1.2. Accompagnement du malade ou du blessé.....	13
2.1.3. Frais de recherche et de sauvetage .....	13
2.1.4. Frais de transport primaire .....	13
2.1.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux payés à l'étranger .....	14
2.1.6. Remboursement des frais médicaux payés dans le pays de domicile à la suite d'un accident survenu à l'étranger ou dans le pays de domicile .....	15
2.1.7. Assistance en cas de décès .....	15
2.1.8. Chauffeur de remplacement.....	15
2.2. Prise en charge des accompagnants.....	16

2.2.1.	Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants .....	16
2.2.2.	Retour des autres assurés.....	16
2.2.3.	Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats) et des bagages ....	16
2.2.4.	Remboursements complémentaires.....	16
2.2.5.	Frais vétérinaires à l'étranger .....	17
2.3.	Reconnexion avec vos proches .....	17
2.3.1.	Visite à l'hospitalisé.....	17
2.3.2.	Retour anticipé en cas de maladie grave ou d'un accident de votre conjoint ou d'un proche de deuxième degré de parenté .....	17
2.3.3.	Retour anticipé à la suite du décès d'un proche.....	17
2.3.4.	Retour anticipé pour sinistre grave au domicile .....	18
2.3.5.	Dépannage serrurier .....	18
2.3.6.	Assistance en cas de sinistre grave ou vol avec effraction dans le pays de domicile .....	18
2.4.	Assistance logistique et administrative .....	18
2.4.1.	Envoi de lunettes, prothèses, médicaments.....	18
2.4.2.	Transmission de messages urgents.....	18
2.4.3.	Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger.....	19
2.4.4.	Assistance linguistique.....	19
2.4.5.	Mise à disposition d'argent à l'étranger .....	19
<b>Chapitre 3.</b>	<b>ASSISTANCE BAGAGES .....</b>	<b>19</b>
3.1.	Définitions.....	19
3.2.	Etendue de la garantie .....	19
3.3.	Montants garantis.....	21
3.4.	Calcul de l'indemnité .....	21
3.5.	Que faire en cas de sinistre ? .....	21
3.6.	Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus .....	22
3.7.	Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels .....	22
<b>Chapitre 4.</b>	<b>SERVICES CONCIERGERIE .....</b>	<b>23</b>
4.1.	Informations avant votre départ .....	23
4.2.	Informations générales.....	23
4.3.	Prestataires de service .....	24
<b>Chapitre 5.</b>	<b>ASSISTANCE AU VEHICULE .....</b>	<b>24</b>
5.1.	Définitions.....	25
5.2.	Modalités d'application .....	25
5.3.	Garanties.....	26
5.3.1.	Dépannage-remorquage-transport du véhicule dans le pays de domicile.....	26
5.3.2.	Dépannage-remorquage à l'étranger .....	26
5.3.3.	Envoi de pièces détachées quand le véhicule est immobilisé à l'étranger.....	26
5.3.4.	Notre garantie de mobilité des assurés dans l'attente des réparations à l'étranger .....	26
5.3.5.	Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 5 jours à l'étranger .....	27
5.3.6.	Rapatriement des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger.....	27
5.3.7.	Assistance lorsque le véhicule volé assuré est retrouvé.....	27
5.3.8.	Frais de gardiennage du véhicule dans l'attente de son rapatriement .....	28
5.3.9.	Assistance à la remorque .....	28
5.3.10.	Transport/ rapatriement des animaux de compagnies .....	29
<b>Chapitre 6.</b>	<b>ASSISTANCE VELO – BIKE ASSISTANCE .....</b>	<b>29</b>
6.1.	Définitions et conditions d'application.....	29
6.2.	Etendue géographique de l'assistance vélo.....	30

6.3.	Assistance au vélo assuré et au conducteur du vélo immobilisé.....	30
6.3.1.	Dépannage – remorquage du vélo.....	30
6.3.2.	Mise à disposition d’un vélo de remplacement.....	30
6.3.3.	Assistance en cas de vol du vélo .....	31
6.3.4.	Gardiennage du vélo .....	31
6.3.5.	Retour et accompagnements des enfants .....	31
6.4.	Autres cas d’assistance au vélo.....	31
6.4.1.	Assistance creaison .....	31
6.4.2.	Assistance perte de clé du cadenas ou cadenas bloqué.....	31
6.5.	Obligation supplémentaire de l’assuré pour l’assistance vélo .....	31
6.6.	Exclusions spécifiques de l’assistance vélo «Bike Assistance» .....	31
<b>Chapitre 7.</b>	<b>EXCLUSIONS ET LIMITATIONS POUR TOUS LES CHAPITRES EXCEPTE LE CHAPITRE 3 .....</b>	<b>32</b>
7.1.	Sont exclus de la garantie .....	32
7.2.	Circonstances exceptionnelles.....	33
<b>Chapitre 8.</b>	<b>CADRE JURIDIQUE .....</b>	<b>33</b>
8.1.	Subrogation.....	33
8.2.	Reconnaissance de dette en cas d’avance.....	33
8.3.	Prescription .....	33
8.4.	Attribution de juridiction .....	34
8.5.	Loi du contrat .....	34
8.6.	Plaintes.....	34
8.7.	Protection de la vie privée .....	34
8.8.	Fraude .....	34

Note préliminaire :Nous (Europ Assistance) ne fournirons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournirons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique. Pour Plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-partenaires>

## Chapitre 1. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT

### 1.1. Définitions

Lorsqu'ils sont utilisés dans les conditions générales de ce contrat, les mots ont le sens défini ci-après.

#### 1° Le Preneur d'assurance

Le souscripteur du contrat d'assurance.

#### 2° Les Assurés

Les personnes nommément désignées aux conditions particulières du contrat sous le titre «personnes bénéficiaires», à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement en Belgique, les Pays-Bas ou le Grand-Duché de Luxembourg  
Les assurés seront aussi désignés dans le présent contrat sous le vocable de « vous ».

#### 3° L'Assureur

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

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

#### 4° L'organisateur de voyage

Toute personne qui, comme vendeur (au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur), vend ou offre des voyages et ce, directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyage.

#### 5° Domicile

Le lieu dans en Belgique, les Pays-Bas ou le Grand-Duché de Luxembourg où les personnes assurées sont inscrites à titre principal dans les registres de la population. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

#### 6° Pays de domicile

La Belgique, les Pays-Bas ou le Grand-Duché de Luxembourg

#### 7° La garantie

L'ensemble des prestations d'assistance et d'assurances auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué par la présente convention (garantie de remboursement, de prise en charge, etc.) s'entend toutes taxes comprises (ttc).

## **8° Evénements assurés**

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

## **9° Deuxième degré de parenté**

Sous deuxième degré de parenté sont compris: époux, épouse, père, mère, beau-père, belle-mère, grand-père, grand-mère, fils, fille, petit-fils, petite-fille, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur.

## **10° 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.

## **11° Véhicule assuré**

A condition que les véhicules assurés soient :

- immatriculés dans le pays de domicile et que le numéro de plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné.
- et désignés en couverture optionnelle aux conditions particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation, nous assurons le véhicule qui appartient à un des assurés dont la MMA n'excède pas 3,5 tonnes et qui contient maximum 8 places (conducteur compris) ou la voiture de leasing ou la voiture de société, dont l'assuré est le conducteur habituel et dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes et qui contient maximum 8 places (conducteur compris).

La remorque, qui est attelée au véhicule assuré est également couverte, à condition que la remorque est immatriculée dans le pays de domicile.

Par remorque, nous entendons:

- Remorque à bagages.
- Caravane non résidentielle.
- Camping-car.

Toutefois les véhicules à 2 roues avec une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup> sont exclus, tout comme les véhicules avec plaque d'immatriculation commerciale, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, véhicules agricoles, auto-écoles, corbillards, les véhicules destinés à être donnés en location.

Les remorques soumises à la législation du transport exceptionnel ainsi que les remorques destinées au transport de véhicules sont exclues et ne sont pas couvertes.

## **12° Garage**

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

### **13° Bagage et matériel de camping**

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

Cette définition ne s'applique pas au chapitre 3 « Assistance Bagages ». Veuillez- vous référer à la définition spécifique dans les définitions du chapitre 3. « Assistance bagages ».

### **14° Catastrophe naturelle**

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

## **1.2. Force majeure et cas fortuits**

Nous ne pouvons garantir nos obligations contractuelles dans des pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère, ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres cas de force majeure ou de cas fortuits empêchant l'exécution de nos obligations contractuelles. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Europ Assistance suit en la matière les avis et recommandations du Ministère des Affaires Etrangères.

## **1.3. Accessibilité de nos services d'assistance**

Nos services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (tél.02/541 91 01 e-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)).

## **1.4 Etendue géographique**

Les garanties sont d'application en Europe dans les pays suivants :

Albanie - Allemagne - Andorre - Autriche - Belgique - Bosnie-Herzégovine - Bulgarie - Chypre\* - Croatie - Danemark - Espagne (dont Baléares et Canaries\*, mais sauf Ceuta et Melilla) - Estonie - Finlande - France sauf outre-mer - Gibraltar - Grèce + îles - Hongrie - Irlande - Italie + îles - Kosovo - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg – Macédoine du Nord (République de) - Madère\* - Malte\* - Moldavie - Monaco - Monténégro - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal sauf Açores et Madère - Roumanie - Royaume-Uni - Saint-Marin - Serbie - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse - Tchèque (République) - Turquie (partie européenne) - Ukraine – Vatican.

Note : Excepté s'ils sont repris dans la liste ci-dessus, les territoires faisant partie des pays de la Zone Europe non situés dans l'Europe géographique sont couverts en Zone Monde (ex. : Martinique, Guadeloupe, Antilles françaises, Açores)

Pays et territoires exclus :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Avant de souscrire et/ou partir, renseignez-vous. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-partenaires>
- Font partie des exclusions : Corée du Nord, Syrie, Iran, Venezuela, Belarus, Myanmar (Birmanie), Afghanistan, Fédération de Russie, et les territoires ukrainiens annexés par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporizhia, Kherson.

Limitations territoriales

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

Les prestations énoncées au point 2.1.8 (chauffeur de remplacement) et celles reprises au chapitre 5 (Assistance au véhicule) ne s'appliquent que dans les pays d'Europe à l'exception des pays marqués d'un astérisque (\*) : Canaries, Chypre, Madère et Malte

## **1.5. Modalités d'application**

### **1° Frais d'appel à l'assistance**

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

### **2° Prestations d'assistance**

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

Chaque situation donnant lieu à une demande d'assistance sera évaluée raisonnablement au cas par cas.

Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

### **3° Titres de transport**

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont, selon notre choix, soit des billets de chemin de fer 1ère classe si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, soit d'avion de ligne économique ou de charter.

### **4° Frais d'hôtel**

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

### **5° Prestataire**

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous désignons. Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches dans la limite des disponibilités locales.

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

### **6° Remboursements de frais**

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

Les frais inférieurs à 10 € ne sont pas remboursés.

### **7 ° Assistance à la demande**

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

### **8° Contraintes légales**

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

### **9° Transport des bagages**

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

## **1.6. Durée**

### **1° Durée et fin du contrat**

Le contrat d'assurance est formé dès le jour de la souscription auprès de l'organisateur de voyage jusqu'à la fin du voyage réservé auprès de votre organisateur de voyage pour lequel un contrat d'assurance a été souscrit.

### **2° Prise d'effet de la garantie**

La garantie prend cours à condition que la prime ait été payée à l'organisateur de voyage et commence au moment que l'assuré quitte son domicile à la date de départ du voyage réservé auprès de l'organisateur de voyage et prend fin dès le retour au domicile à la date de voyage de retour, y compris le délai raisonnable nécessaire pour atteindre le lieu de destination et en revenir.

### **3° Faculté de dénonciation**

Si le contrat est souscrit pour une durée supérieure à 29 jours, le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'accusé de réception par l'assureur de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. Nous avons la même faculté dans le même délai, notre résiliation devenant effective 8 jours après sa notification. En cas de dédit nous remboursons au preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime que nous aurions appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

## **1.7. Vos obligations lors d'un sinistre**

Vous devez nous fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue des prestations garanties. Vous devez prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

Notamment, vous vous engagez :

- à nous appeler ou à nous faire prévenir dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis.
- à vous conformer aux solutions que nous préconisons.
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans le présent contrat.
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés.
- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat.
- à nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis.
- à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère un sinistre garanti.
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.

## **1.8. Non-respect de vos obligations**

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.7, nous pouvons:

- réduire la prestation contractuelle ou vous réclamer nos débours à concurrence de notre préjudice.

- décliner la prestation contractuelle ou vous réclamer la totalité de nos débours si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

### **1.9. Droit de contrôle de l'assureur**

L'assuré reconnaît à l'assureur le droit de vérifier le contenu de l'ensemble des déclarations faites par l'assuré et/ou tous documents produits par l'assuré. En cas d'accident corporel ou de maladie, nous pouvons procéder à un éventuel contrôle médical.

### **1.10. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur**

Lorsque le preneur d'assurance souscrit différentes polices couvrant les mêmes risques, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application. La garantie ne pourra jamais être supérieure au montant assuré quels que soit le nombre de contrats que le preneur d'assurance a souscrit.

## **Chapitre 2. ASSISTANCE VOYAGE**

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

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

### **2.1. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident ou décès**

#### **2.1.1. Transport/rapatriement du malade ou du blessé**

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

- Tout transport/ rapatriement pour raisons médicales et garanti par la convention doit être précédé de l'accord de notre service médical. A lui seul, le certificat établi par le médecin vous soignant sur place ne suffit pas.
- Dès que les médecins ont décidé de vous transporter ou de vous rapatrier, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel. Ces décisions sont prises dans votre seul intérêt médical et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur.

- Nous organisons et prenons en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par nos médecins et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante jusqu'au domicile en Belgique ou jusque dans un établissement hospitalier proche de votre domicile dans lequel une place vous sera réservée.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales. Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Par dérogation à l'article 7.1, pour l'assuré bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organes, Europ Assistance peut, à votre demande et à vos frais, sous votre responsabilité et si les délais le permettent, organiser son retour vers l'hôpital en Belgique désigné pour la transplantation.

### **2.1.2. Accompagnement du malade ou du blessé**

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

### **2.1.3. Frais de recherche et de sauvetage**

Nous prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage lorsque vous êtes égarés à la condition que les recherches résultent d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes de secours officiels. Nous garantissons les frais de recherche et de sauvetage en vue de sauvegarder votre vie ou votre intégrité physique à concurrence de 10 000 EUR, à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes de secours officiels.

Dans ce cas, outre la facture originale, vous devez également nous fournir une attestation des autorités locales ou des organismes de secours précisant l'identité de la personne qui a eu l'accident.

En mer, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage ne s'applique que dans les eaux territoriales. Les accidents hors des pistes de ski ne sont toutefois couverts que pour autant que les bénéficiaires soient accompagnés d'un moniteur d'une organisation agréée pour pratiquer le ski-hors-piste.

### **2.1.4. Frais de transport primaire**

En cas de maladie ou d'accident lors d'un déplacement nous prenons en charge les frais de transport primaire en ambulance ou hélicoptère vers l'établissement hospitalier ou le centre médical le plus proche.

Nous garantissons ces frais après intervention de votre sécurité sociale.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 2.1.3 « Frais de recherche et de sauvetage ».

### **2.1.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux payés à l'étranger**

#### 1° Conditions de prise en charge:

- Sous réserve des exclusions prévues au chapitre 5, cette prestation couvre les frais de soins reçus à l'étranger dans un pays couvert par le contrat à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel survenu dans ce pays, ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus.
- Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou de toute autre assurance maladie. Par conséquent, vous devez effectuer au préalable, tant dans votre pays de domicile qu'à l'étranger, les démarches requises pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.
- Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle dans le pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle ou assurance maladie (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation) l'intervention d'Europ Assistance sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 2.500 EUR.
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous en aviser le jour-même ou, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse lorsque votre rapatriement peut avoir lieu et si vous refusez ou si vous faites reporter notre proposition de vous rapatrier pour convenance personnelle, le jour que nous avons fixé pour votre rapatriement.
- Pour les frais médicaux ambulatoires (soins et médicaments hors hospitalisation) vous devez nous produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins.

#### 2° Montants et frais garanties :

Nous prenons en charge les frais ci-après à concurrence de 100 000 EUR par personne assurée et par événement après l'intervention de votre mutuelle ou de votre assurance maladie:

- les honoraires médicaux et chirurgicaux.
- les médicaments prescrits par un médecin.
- les petits soins dentaires urgents à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë à concurrence de 250 EUR par personne assurée et par événement après intervention de votre sécurité sociale, incluant les réparations urgentes de prothèses dentaires de l'assuré à concurrence de maximum 50 EUR.
- les frais d'hospitalisation.
- les frais d'ambulance pour un trajet local.
- les frais de prolongation de séjour à l'hôtel ou les frais d'amélioration de logement ordonnés par un médecin si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour à son domicile, à concurrence de maximum 100 EUR par jour pendant maximum 10 jours. La garantie est étendue à une personne assurée accompagnant le patient.

Nous remboursons les frais de transport supplémentaires vers le domicile en train (première classe) ou en avion (economy class ou charter) de l'assuré et de son conjoint assuré ou du voyageur assuré qui l'accompagne, au cas où le voyage de retour ne peut se dérouler à la date prévue à la suite d'un séjour prolongé sur avis médical.

Nous remboursons le solde des frais médicaux après l'intervention de votre mutuelle ou de votre assurance maladie sur base de leurs décomptes originaux accompagnés des copies des factures et notes de frais. En cas de refus d'intervention envoyez-nous l'attestation de refus de votre sécurité sociale et les justificatifs originaux de vos débours.

### **2.1.6. Remboursement des frais médicaux payés dans le pays de domicile à la suite d'un accident survenu à l'étranger ou dans le pays de domicile**

Nous prenons en charge les frais médicaux exposés dans le pays de domicile prescrits par un médecin pendant 1 an pour autant que ceux-ci soient la conséquence d'un accident corporel couvert par la présent contrat survenu pendant le voyage dans le pays de domicile ou à l'étranger et ce jusqu'à un montant de 6 200 EUR par assuré. Les frais médicaux prescrits dans le pays de domicile doivent avoir un rapport direct avec cet accident.

Vous devez à cet effet nous produire un rapport médical de votre médecin prescripteur établi à l'attention de notre médecin conseil

### **2.1.7. Assistance en cas de décès**

#### **1 ° Décès dans le pays de domicile lors d'un déplacement**

Si un assuré décède dans le pays de domicile au cours d'un déplacement nous organisons et prenons en charge depuis l'hôpital ou la morgue le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu désigné par la famille dans le pays de domicile ou dans le lieu de domicile à l'exclusion de tous les autres frais funéraires.

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

#### **2 ° Décès à l'étranger**

Si un assuré décède à l'étranger:

- nous organisons et prenons en charge le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu désigné par la famille dans le pays du domicile.
- nous prenons en charge les frais de traitement funéraire et de mise en bière.
- nous participons dans les frais de cercueil à concurrence de maximum 1 500 €.

Les frais de cérémonie et tous les autres frais sont exclus.

#### **3 ° Inhumation ou incinération à l'étranger**

Si l'assuré est inhumé sur place ou incinéré à l'étranger :

- nous prenons en charge les frais de traitement funéraire et de mise en bière.
- nous participons dans les frais de cercueil et de l'urne funéraire à maximum 1 500 €.
- nous prenons en charge les frais des funérailles sur place à l'étranger suite au décès à l'étranger à concurrence du montant maximum d'intervention en cas de rapatriement de la personne décédée.

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, nous organisons et prenons en charge les frais de transport supplémentaires pour le retour des autres assurés qui voyagent avec l'assuré et qui sont dépendants de l'assuré décédé et ne peuvent entreprendre le voyage de retour par le moyen de transport initialement prévu de l'endroit de l'immobilisation vers le domicile des assurés accompagnants.

### **2.1.8. Chauffeur de remplacement**

Nous envoyons un chauffeur de remplacement lorsqu'au cours d'un déplacement le conducteur assuré ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessure 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 par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (vos frais d'hôtel

et de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule, ...) restent à votre charge. Pour l'application de cette prestation, le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

## **2.2. Prise en charge des accompagnants**

Les prestations garanties sous le 2.2 « prise en charge des accompagnants » s'appliquent lorsque vous êtes en déplacement lors d'un voyage assuré.

### **2.2.1. Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants**

Cette prestation est d'application pour les enfants, petits-enfants et arrière-petits enfants de moins de 18 ans vous accompagnant lorsque vous êtes dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucune autre personne sur place ne peut pourvoir à leur surveillance et entretien.

- Nous organisons et prenons en charge leur retour à leur domicile en les faisant accompagner à nos frais par une hôtesse ou par une personne de votre choix habitant le pays de leur domicile.
- Nous prenons en charge les frais de transport de l'hôtesse ou de l'accompagnant. Nous garantissons les frais d'hôtel de l'hôtesse ou de l'accompagnateur à concurrence de 125 EUR maximum.

### **2.2.2. Retour des autres assurés**

Si votre transport ou rapatriement pour raisons médicales empêchent les autres assurés voyageant avec vous de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour du lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile.

### **2.2.3. Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats) et des bagages**

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile:

- nous organisons et prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats) qui vous accompagnent.
- nous prenons en charge les frais de transport de vos bagages que vous expédiez vous-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Lorsque vous laissez des bagages dans le véhicule assuré que nous devons rapatrier, le transport de ceux-ci se fera à vos propres risques.

### **2.2.4. Remboursements complémentaires**

Lorsque suite à une maladie ou un accident vous ne pouvez plus pratiquer votre activité sportive, nous intervenons à concurrence de maximum 250 € pour :

- le remonte-pente.
- les cours de ski de plus de 4 jours.
- les green fees.
- la location de matériel de golf et de cours de golf.
- la location de matériel de plongée et de cours de plongée.

### **2.2.5. Frais vétérinaires à l'étranger**

En cas de maladie ou accident d'un animal domestique (chien ou chat) qui vous accompagne à l'étranger, nous prenons en charge les frais vétérinaires à l'étranger à concurrence d'un montant de 250 EUR par événement assuré et après remise de justificatifs originaux des frais encourus.

## **2.3. Reconnexion avec vos proches**

Les prestations garanties sous le 2.3 « Reconnexion avec vos proches » s'appliquent lorsque vous êtes en déplacement lors d'un voyage assuré.

### **2.3.1. Visite à l'hospitalisé**

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné et si les médecins n'autorisent pas votre transport ou rapatriement avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport aller/ retour d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré de parenté afin qu'il se rende auprès de vous. Nous intervenons dans les frais de taxi vers l'hôpital afin qu'il puisse vous rendre visite à concurrence de maximum 100 EUR.

Lorsque l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la règle des 5 jours n'est pas d'application et le père et la mère de l'enfant peuvent voyager de la même manière. Nous prenons en charge les frais de transport.

Dans les deux cas décrits ci-dessus nous garantissons:

- les frais d'hôtel du visiteur sur place durant votre hospitalisation à concurrence de 100 EUR la chambre par nuit. Cette garantie est limitée à un montant total de 400 EUR.
- les frais de taxi vers l'hôpital afin qu'il puisse vous rendre visite à concurrence de maximum 100 EUR.

### **2.3.2. Retour anticipé en cas de maladie grave ou d'un accident de votre conjoint ou d'un proche de deuxième degré de parenté**

Vous êtes en déplacement et le médecin traitant certifie que cette hospitalisation dans le pays de votre domicile devra excéder 1 jour d'hospitalisation, qu'elle était imprévisible et que la gravité de l'état de santé de votre conjoint ou d'un membre de votre famille jusqu'au deuxième degré de parenté justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge le retour simple d'un seul assuré.

Pour l'organisation du retour anticipé, nous nous réservons le choix du moyen de transport et du moment du retour anticipé qui compte tenu de la situation d'urgence sera organisé dans un délai de 24 heures à partir de la demande de retour anticipé.

En cas de retour définitif avec la voiture personnelle, il n'y a pas d'intervention dans les frais de retour exposés.

Dans tous les cas vous devez nous faire parvenir un certificat médical de l'événement assuré.

### **2.3.3. Retour anticipé à la suite du décès d'un proche**

Vous êtes en déplacement et un membre de votre famille de deuxième degré de parenté décède inopinément dans le pays de votre domicile.

Pour vous permettre d'assister aux funérailles, nous prenons en charge le retour simple de tous les assurés sur place ayant avec le défunt le lien de parenté requis. Vous devez nous envoyer un certificat de décès émanant de la commune et justifiant votre lien de parenté.

Nous prenons en charge le retour des enfants mineurs assurés vous accompagnant et seuls sur place vers leur domicile même s'ils n'ont pas le degré de parenté requis.

Pour l'organisation du retour anticipé, nous nous réservons le choix du moyen de transport et du moment du retour anticipé qui compte tenu de la situation d'urgence sera organisé dans un délai de 24 heures à partir de la demande de retour anticipé.

En cas de retour définitif avec la voiture personnelle il n'y a pas d'intervention dans les frais de retour exposés.

#### **2.3.4. Retour anticipé pour sinistre grave au domicile**

Si votre domicile dans le pays où vous êtes domicilié est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion, vol par effraction, nous organisons et prenons en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir à son domicile.

Pour l'organisation du retour anticipé, nous nous réservons le choix du moyen de transport et du moment du retour anticipé qui compte tenu de la situation d'urgence sera organisé dans un délai de 24 heures à partir de la demande de retour anticipé.

En cas de retour définitif avec la voiture personnelle il n'y a pas d'intervention dans les frais de retour exposés.

Vous devez nous faire parvenir la preuve du sinistre, un rapport d'expertise et/ ou une facture des réparations. En cas de vol, nous vous demandons de joindre en plus une copie de votre déclaration à la police.

#### **2.3.5. Dépannage serrurier**

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

#### **2.3.6. Assistance en cas de sinistre grave ou vol avec effraction dans le pays de domicile**

Si votre domicile a subi un incident grave suite à un incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion, implosion ou vol avec effraction et vous souhaitez protéger votre habitation contre le vol, nous prenons en charge les frais de gardiennage de votre habitation pendant les premiers 48 heures.

### **2.4. Assistance logistique et administrative**

#### **2.4.1. Envoi de lunettes, prothèses, médicaments**

A l'étranger, si suite à un accident ayant occasionné une lésion corporelle, 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 suite à cet accident, nous les commandons en Belgique sur la base de vos indications et nous vous les acheminons par le moyen de notre choix.

Nous prenons en charge les frais d'envois de ces objets et intervenons dans leur prix d'achat à concurrence de maximum 250 EUR. Cette prestation est soumise à l'accord de nos médecins et aux législations locales et internationales.

#### **2.4.2. Transmission de messages urgents**

A la suite d'un événement grave (décès, maladie, accident, sinistre grave à l'habitation) nous pouvons prendre contact avec un tiers dont vous nous aurez communiqué les coordonnées afin de lui délivrer le contenu d'un message que vous nous aurez communiqué.

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

### **2.4.3. Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger**

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

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12 500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités.
- les honoraires d'un avocat que vous choisissez librement à l'étranger à concurrence de 1 250 EUR. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires dans votre pays de domicile d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

Ces avances doivent nous être remboursées spontanément dans un délai d'un mois à compter du jour de l'avance. Si la caution vous est remboursée avant ce délai par les autorités, elle doit aussitôt nous être remboursée.

### **2.4.4. Assistance linguistique**

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

### **2.4.5. Mise à disposition d'argent à l'étranger**

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

## **Chapitre 3. ASSISTANCE BAGAGES**

### **3.1. Définitions**

Les bagages et les effets personnels couverts sont ceux qui vous appartiennent et que vous emportez lors d'un voyage privé pour votre usage personnel y compris les vêtements et les objets personnels portés sur vous durant le voyage. Le remboursement de certains bagages, effets personnels ou objets personnels sont limités ou exclus de la garantie. Vous en trouverez le détail et la liste dans les garanties reprises ci-dessous.

La garantie est acquise dans le cadre d'un voyage assuré à partir du moment où l'assuré quitte son domicile pour entreprendre le voyage assuré et se termine quand l'assuré le rejoint.

### **3.2. Etendue de la garantie**

Nous assurons vos bagages, vos effets personnels, vos objets personnels que vous emportez lors d'un voyage contre:

- le vol.
- la détérioration totale ou partielle occasionnée par une entreprise de transport.
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.
- le vol des documents d'identité.

Les bagages qui se trouvent sous la surveillance de l'assuré, ainsi que les objets et vêtements portés sur le corps ne sont assurés que contre la détérioration totale ou partielle à la suite d'un incendie, une explosion, les forces de la nature, dégâts des eaux ou vol perpétré avec violence sur la personne.

1° Limitations de garantie pour les objets précieux ou spéciaux suivants: les pierres précieuses, perles, bijoux, fourrures et montres portés sur le corps ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires (exemples: appareils photos, le matériel cinématographique, gsm, caméra, smartphones, consoles jeux vidéo), les portables informatiques, tous les types de lunettes, les verres/lentilles de contact, les jumelles, les instruments de musique, les prothèses médicales, les objets d'art, les antiquités, les tapis, les meubles.

Les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

2° Limitation de remboursement pour les bagages et effets personnels transportés par un véhicule: Si vous utilisez un véhicule pour transporter vos bagages et effets personnels, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule est stationné sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 6 heures et 22 heures.

3° Limitations de remboursement pour le matériel de camping installé sur un terrain de camping réglementé:

Le matériel de camping est assuré contre le vol et contre la destruction totale ou partielle résultant d'une catastrophe naturelle. Les catastrophes naturelles sont des événements soudains de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol à savoir les débordements d'eau, raz de marée, ouragans, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissement de terrain, effondrements de terrain. Au sens du présent contrat, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme des catastrophes naturelles.

4° Limitations de remboursement pour les objets se trouvant dans une chambre d'hôtel ou dans une résidence de vacances:

- ils sont assurés contre la destruction totale ou partielle à la suite d'un incendie ou d'une explosion.
- ils sont assurés contre le vol uniquement suite à un vol laissant des traces d'effraction visibles.

5° Nous couvrons le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés par une compagnie de transport que vous avez mandaté pour autant que vous ayez déclaré auprès de la compagnie de transport la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés. La déclaration doit se faire également auprès de l'organisateur du voyage.

6° Pour le vol des documents d'identité à savoir la carte d'identité ou de séjour, le passeport, la carte grise du véhicule vous appartenant et le permis de conduire, nous prenons en charge les frais de remplacement de ces documents sur présentation des justificatifs originaux des frais à concurrence de 250 € maximum par voyage pour l'ensemble des documents volés quel que soit le type de contrat souscrit.

7° La valeur de remboursement pour chaque objet pris séparément est assuré à maximum de 30 % du montant total assuré.

8° Nous intervenons jusqu'à maximum 250 EUR dans le vol de ski et 125 EUR dans le bris de skis dont vous êtes le propriétaire, suite à un accident lors de la pratique de sports d'hiver. Cette même garantie est d'application pour le vol de clubs de golf et de matériel de plongée dont vous êtes le propriétaire. Nous intervenons dans ce cas à concurrence de maximum 250 EUR.

### **3.3. Montants garantis**

Compte tenu des dispositions et limitations prévues dans l'étendue de la garantie, nous couvrons maximum 1 250 EUR par voyage.

### **3.4. Calcul de l'indemnité**

Sans préjudice aux limitations relatives aux objets nous remboursons dans la limite des montants assurés par type de contrat la valeur d'achat des bagages endommagés, volés ou non livrés déduction faite de leur moins-value suite à la vétusté ou la dépréciation au jour du sinistre.

En cas de détérioration partielle, seuls les frais de réparations du bagage ou de l'objet seront indemnisés à concurrence maximum de sa valeur au moment de sa détérioration partielle à savoir la valeur d'achat moins la vétusté et la dépréciation.

La vétusté ou la dépréciation est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée à calculer à partir de la date de la facture d'achat des objets en question.

### **3.5. Que faire en cas de sinistre ?**

Vous devez nous déclarer le sinistre par écrit dans les 5 jours de l'événement et détailler les causes, les particularités, les circonstances et les conséquences du sinistre.

En complément aux obligations prévues au 1.6 du présent contrat vous devez joindre à votre déclaration de sinistre les éléments suivants:

- En cas de vol vous devez porter plainte immédiatement aux autorités locales du lieu du vol (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...), faire dresser un procès-verbal et faire constater les traces d'effraction.
- En cas de perte vous devez porter plainte immédiatement aux autorités locales du lieu de perte (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord ...) et faire dresser un procès-verbal.
- Les documents délivrés par le transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous sa garde juridique. Exiger de faire établir un constat, une attestation de perte définitive et conserver tous les documents de transport.
- Les factures d'achat des bagages et objets volés, perdus ou endommagés.
- Pour la détérioration partielle de vos bagages et effets personnels vous devez nous adresser la facture de réparation ou une attestation de non réparation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez une indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenus de justifier par tous les moyens en votre pouvoir et par tous les documents en votre possession, de l'existence et de la valeur des biens au moment du sinistre ainsi que de l'importance et l'étendue des dommages en cas de destruction totale ou partielle.

### **3.6. Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus**

Si vous récupérez la totalité ou une partie des objets volés ou perdus couverts par une garantie bagages, vous devez nous en aviser immédiatement par écrit dès que vous en êtes informés.

Si vous n'avez pas encore été indemnisé, vous devez reprendre possession des objets. Nous sommes alors tenus à indemniser la destruction totale ou partielle des objets retrouvés.

Si vous avez déjà été indemnisé, vous pouvez alors opter dans un délai de 15 jours pour

- soit l'abandon.
- soit la reprise des objets moyennant restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des indemnisations de la destruction totale ou partielle des objets retrouvés que nous fixons.

Vous devez nous faire connaître votre choix par écrit dans un délai de 15 jours. Passé ce délai, nous considérons que vous optez pour l'abandon.

### **3.7. Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels**

Nous excluons:

- Le vol de bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes.
- L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange.
- Le vol sans effraction sauf s'il est dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...), à l'exception des garanties reprises au 3.2.4°.
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages.
- Tous les biens périssables.
- La confiscation, la saisie des biens par les autorités douanières ou gouvernementales.
- Les dommages occasionnés par les mites, rongeurs, insectes, vers, vermine ou de tout autre parasite.
- Les brûlures de cigarettes et les dommages causés par une source de chaleur non incandescente.
- Les collections, échantillons et marchandises à caractère professionnel.
- Les valeurs ne sont pas considérées comme des bagages.
- Par « valeurs » on entend les espèces, les billets de banques, ordres de paiement bancaires ou postaux, titres de voyages, chèques de voyage et/ou autres chèques, lettres de crédit, bons d'essence ou autres bons payés préalablement.
- Les perles fines non portées sur le corps et les pierres précieuses non montées.
- Les dégâts dus à l'usure, la dépréciation, la détérioration lente ou naturelle.
- Les dommages résultant de tout procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration.
- Les bosselures, les éraflures, les dégâts d'ordre électrique ou mécanique.
- La casse de tout objet fragile (pendules, porcelaines, verreries, sculptures, marbres, objets d'art, antiquité...) à moins que ces dommages ne résultent d'un incendie, d'un vol ou d'un accident survenu au véhicule de transport.
- Les armes de toutes sortes ainsi que leurs munitions.
- Motocyclette, remorque, caravane, bateaux et autres moyens de transport (sauf bicyclette récréative) ainsi que les accessoires qui y sont attachés ou arrimés.

- Le matériel de sport (à l'exception de skis, clubs de golf et équipement de plongée – voir 3.2.8°, planche à voile et planche de surf).
- Les bagages transportés par un véhicule à deux roues.
- Les frais de remplacement des serrures et clefs.
- Les faits découlant de suites d'un accident nucléaire.
- Les faits liés à un acte de terrorisme.
- Et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

## Chapitre 4. SERVICES CONCIERGERIE

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage qu'en font les assurés.

### **4.1. Informations avant votre départ**

#### **1° Votre voyage**

Avant de partir à l'étranger vous pouvez consulter notre service informations. Il vous aidera à régler les détails pratiques de votre voyage. Nous vous donnons les informations concernant:

- Les visas et les formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage, pour les personnes, les véhicules et les animaux domestiques.
- Les vaccins obligatoires ou conseillés.
- Les précautions d'hygiène et les mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter.
- Les règlementations douanières à usage privé.
- Les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères dans votre pays de domicile, ainsi que les consulats européens à l'étranger.
- Le climat et les tenues vestimentaires à emporter.
- Les jours fériés, le décalage horaire.
- Les conditions de voyage: les moyens de transport (air, mer, terre), les hôtels, les itinéraires.

#### **2° Votre santé**

Sur demande, nous vous donnons les informations relatives aux sujets ci-après:

- Les hôpitaux et les cliniques.
- Les services d'ambulance proches de votre domicile.
- Les organismes pratiquant les soins à domicile.
- Les loueurs de matériel médical.
- Les stations thermales.
- Les centres de convalescence.

### **4.2. Informations générales**

#### **1° Services à domicile**

Vous pouvez aussi nous contacter si vous avez besoin de services à domicile (un jardinier, une personne qui va promener votre chien, garde d'enfant, pédicure, coiffeur, etc...)

## **2° La réservation de restaurants**

Nous donnons des informations sur toute une série de restaurants. Sur demande nous réservons des places dans l'établissement de votre choix et nous vous confirmons la réservation. S'il y a des frais de réservation, ces frais restent à votre charge.

## **3° La réservation de tickets pour des événements culturels**

Sur demande nous vérifions s'il y a encore des places disponibles pour l'évènement de votre choix. Nous vous informons si les places sont toujours disponibles et nous les réservons à votre demande. Nous nous chargeons de la mise à disposition des tickets à la caisse le jour de l'évènement ou de l'envoi par la poste ou par livraison recommandée (selon votre choix). Les frais d'envoi restent à votre charge.

## **4° Commande de fleurs**

A votre demande nous faisons livrer des fleurs à l'adresse que vous nous aurez transmise. Les frais pour les fleurs et les éventuels frais de livraison restent à votre charge.

### **4.3. Prestataires de service**

Dans le cadre de transformations, rénovations, travaux de réparation nous pouvons vous mettre en contact avec des prestataires de service qualifiés qui répondent aux normes de qualité d'Europ Assistance et ce pour les professions suivantes:

- Plombiers.
- Couvresseurs.
- Plâtriers.
- Entrepreneur.
- Electriciens.
- Vitriers.
- Menuisiers.
- Serruriers.
- Maçons.
- Carreleurs.

Nous ne pouvons être tenus responsables pour les travaux, réparations ou services effectués par les professionnels recommandés.

## **Chapitre 5. ASSISTANCE AU VEHICULE**

Les prestations du Chapitre 5. « Assistance voiture » s'appliquent dans tous les pays de l'Europe géographique et ceci à l'extérieur du domicile, lorsque le véhicule assuré et les passagers se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou dans un garage, en cas de panne, dégâts au véhicule dû à un accident ou acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule.

Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, limitation de la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention.

## **5.1. Définitions**

### **1° Panne**

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du véhicule ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit d'empêcher son utilisation normale au regard du code de la route.

### **2° Accident immobilisant**

Toute collision (choc contre un corps mobile ou fixe), versement, sortie de route, incendie du véhicule assuré, que le véhicule soit ou non en circulation, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit d'empêcher son utilisation normale au regard du code de la route.

### **4° Vol et tentative de vol du véhicule**

Le véhicule assuré est considéré comme volé ou la tentative de vol est confirmée dès que vous aurez déposé plainte auprès des autorités locales concernées et que vous nous aurez envoyé une copie de votre déclaration.

### **5° Vandalisme**

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le véhicule empêchant soit le véhicule de rouler, soit son utilisation normale au regard du code de la route.

L'acte de vandalisme est confirmé dès que vous aurez déposé plainte auprès des autorités locales concernées et que vous nous aurez envoyé une copie de votre déclaration.

## **5.2. Modalités d'application**

### **1° Transport du véhicule assuré**

Ne donne pas lieu à cette prestation, le véhicule :

- Estimé en perte totale (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 (cotation « achat » de Eurotax) ou résiduelle est inférieure au coût du rapatriement.
- Destiné à la démolition.

Le preneur d'assurance s'engage, au cas où un assuré exigerait le rapatriement d'un tel véhicule à participer aux frais de rapatriement jusqu'à concurrence de la différence entre le coût du transport et la valeur résiduelle dudit véhicule.

Vous devez reprendre les bagages. Nous ne pouvons être tenus responsable pour toute affaire manquante.

### **2° Transport des bagages.**

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

## **5.3. Garanties**

### **5.3.1. Dépannage-remorquage-transport du véhicule dans le pays de domicile**

1° Pour le véhicule immobilisé dans le pays de domicile suite à une panne mécanique ou des dégâts consécutifs à un accident ou à un vol, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule:

- soit jusqu'au garage le plus proche s'il est réparable dans la journée de votre appel.
- et si non, son transport jusqu'au garage que vous nous désignez dans votre pays de domicile.

2° Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous remboursons à concurrence de 250 EUR. Les frais sur base de factures acquittées. Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.

3° Si l'immobilisation du véhicule assuré est due à un accident, que vous n'avez pas pu nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous remboursons les frais de dépannage-remorquage encourus.

4° Pour les passagers immobilisés, nous organisons et prenons en charge leur acheminement vers le lieu où le véhicule est amené ou vers leur domicile.

### **5.3.2. Dépannage-remorquage à l'étranger**

1° Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger suite à une panne nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

2° Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous remboursons à concurrence de 250 EUR. Les frais sur base de factures acquittées. Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.

3° Si l'immobilisation du véhicule assuré est due à un accident à l'étranger, que vous n'avez pas pu nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous remboursons les frais de dépannage-remorquage encourus à l'étranger.

4° Nous transférons à nos frais les assurés immobilisés jusqu'au garage où le véhicule est amené

### **5.3.3. Envoi de pièces détachées quand le véhicule est immobilisé à l'étranger**

Nous recherchons et nous envoyons à nos frais les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. Nous avançons le prix des pièces. Vous devez nous le rembourser dans le mois suivant notre demande de remboursement. Vous devez nous rembourser le prix que nous avons payé dans le pays où nous les avons achetées.

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

### **5.3.4. Notre garantie de mobilité des assurés dans l'attente des réparations à l'étranger**

Lorsque vous faites réparer votre véhicule sur place et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous garantissons votre mobilité dans l'attente des réparations et nous participons dans le

total de vos frais de transport, frais d'hôtel, de continuation de voyage et des frais de transport pour venir récupérer le véhicule réparé.

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous fournir la facture originale des dépenses garanties acquittées et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des frais vous reste acquise même s'il s'avère par après que votre véhicule n'a pas pu être réparé sur place.

Nous participons dans les frais de mobilité à concurrence de maximum 85 EUR par jour pendant maximum 10 jours.

### **5.3.5. Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 5 jours à l'étranger**

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et s'il n'est pas réparable sur place dans un délai de 5 jours à dater de votre immobilisation, vous choisissez l'une des prestations suivantes:

- Soit vous souhaitez le retour du véhicule en Belgique: nous procédons à nos frais au rapatriement de celui-ci jusqu'au garage que vous nous aurez désigné à proximité de votre domicile dans votre pays de domicile (dans un rayon de maximum 50 km). En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans le garage désigné, nous en choisissons un autre parmi les plus proches.
- Si l'estimation du délai probable de réparation impose des frais de démontage de pièces, ceux-ci vous seront remboursés.
- Soit vous préférez le faire réparer sur place et nous garantissons votre mobilité comme prévu au 5.3.4. Si le véhicule n'est pas réparé à la fin de votre séjour à l'étranger, nous procédons à son rapatriement aux conditions prévues au 5.3.5.1°.
- Soit vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule: nous prenons en charge l'accomplissement des frais de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

### **5.3.6. Rapatriement des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger**

Si le véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations énoncées en 5.3.5, nous procédons à votre rapatriement selon les options ci-après :

- Soit vous souhaitez rentrer à votre domicile: nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile en train (première classe) ou en avion (economy ou charter) à partir du lieu où vous vous trouvez. Nous nous réservons le droit de vous fournir un véhicule de location.
- Soit vous préférez le faire réparer sur place. Dans ce cas, nous garantissons votre mobilité aux conditions prévues au 5.3.4.. Si le véhicule n'est pas réparé à la date de votre retour initialement prévu, nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile à partir du lieu où vous vous trouvez.  
Nous nous réservons le droit de vous fournir un véhicule de location. Si nous optons pour cela, nous payons le prix de la location pour une durée de maximum 48 heures. Ce prix ne peut excéder le coût de transport des passagers assurés tel que décrit ci-dessus.

### **5.3.7. Assistance lorsque le véhicule volé assuré est retrouvé**

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

1° Lorsque votre véhicule est retrouvé en état de marche et vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous pouvons:

- Soit organiser et prendre en charge vos frais de voyage pour aller le récupérer. Dans ce cas, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour vous rendre sur place afin d'aller rechercher votre véhicule.
- Soit envoyer à votre demande un chauffeur:  
Dans ce cas, nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule assuré au domicile par l'itinéraire le plus rapide. Les autres frais de voyage de retour, tels que les frais de carburant, de péages, d'entretien, de réparations du véhicule, etc. restent à votre charge.

Pour l'application de cette prestation, le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

Si vous abandonnez des bagages dans le véhicule assuré ou dans la remorque du véhicule assuré, leur transport se fera à vos risques et périls.

2° Lorsque votre véhicule est retrouvé immobilisé suite à une panne, un accident ou un acte de vandalisme, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas au présent chapitre: dépannage/ remorquage, envoi de pièces, rapatriement du véhicule et gardiennage.

Si votre véhicule est retrouvé après votre retour vers votre domicile mais n'est pas en état de marche, nous prenons en charge les frais de rapatriement du véhicule, dans les limites de la valeur réelle du véhicule au moment de sa récupération.

### **5.3.8. Frais de gardiennage du véhicule dans l'attente de son rapatriement**

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 auprès de nos services jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur. Tous les autres frais de gardiennage ou d'entreposage sont exclus.

### **5.3.9 Assistance à la remorque**

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

- Nous remorquons, transportons ou rapatrions votre remorque dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur.
- Nous faisons de même en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule.
- En cas de panne, d'accident ou de vol de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur (dépannage - remorquage - envoi de pièces détachées - transport/rapatriement - gardiennage).
- Si elle est retrouvée en état de marche après un vol et si vous n'êtes plus sur place pour la récupérer, nous vous remboursons:
  - Les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher.
  - Si nécessaire les frais d'une nuit à l'hôtel à concurrence de 65 EUR.

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

### **5.3.10 Transport/ rapatriement des animaux de compagnies**

Lorsque nous procédons à votre retour au domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation de votre véhicule, vous bénéficiez des prestations énoncées en 2.2.3..

## **Chapitre 6. ASSISTANCE VELO – BIKE ASSISTANCE**

### **6.1. Définitions et conditions d'application**

#### **1° Le vélo assuré**

Le cycle à 2 ou 3 roues propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par maximum 2 occupants, ainsi que le cycle avec un moteur électrique d'appoint d'une puissance nominale continue maximale de 0,25kW, dont l'alimentation est réduite progressivement et finalement interrompue lorsque le cycle atteint la vitesse de 25 km/h, ou plus tôt si le conducteur arrête de pédaler et appartenant à un des assurés.

#### **2° Panne de vélo**

Tout bris de pièce ou défaillance électrique entraînant l'immobilisation du vélo assuré.

#### **3° Vol de vélo**

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

#### **4° Vandalisme**

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le vélo 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 de circuler.

#### **5° Transport de bagages**

La garantie s'applique aux seuls bagages dont l'assuré ne peut pas se charger à la suite d'un événement garanti.

L'assureur décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsqu'ils sont abandonnés ou qu'il doit faire transporter.

#### **6° Vélo de remplacement**

Cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

L'assuré devra accomplir les formalités de prise et de remise du vélo de remplacement. Au besoin, l'assureur lui rembourse ses frais de transport pour les accomplir.

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 charge de l'assuré.

## **8° Réparateur agréé**

On entend par réparateur agréé: 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.

## **6.2. Etendue géographique de l'assistance vélo**

Les prestations ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus pendant le voyage dans le cadre d'un contrat de voyage.

Sont exclus, même s'ils figurent parmi les pays couverts, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, limitation de la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention.

## **6.3. Assistance au vélo assuré et au conducteur du vélo immobilisé**

Les prestations de l'article 6.3. s'appliquent lorsque le vélo assuré se trouve immobilisé sur une voie carrossable en cas de panne, d'accident, d'acte de vandalisme, de tentative de vol ou de vol du vélo.

### **6.3.1. Dépannage – remorquage du vélo**

L'assureur organise et prend en charge:

1° L'envoi sur place d'un dépanneur et le remorquage du vélo assuré si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité dans l'heure. Ce remorquage s'effectuera jusqu'au réparateur proche du domicile désigné par l'assuré.

2° L'acheminement de l'assuré et de ses bagages :

- Soit jusque chez le réparateur.
- Soit jusqu'à son lieu de villégiature pendant son voyage.

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

### **6.3.2. Mise à disposition d'un 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 assuré chez un réparateur agréé (6.1.8.), à concurrence de 7 jours consécutifs maximum et aux conditions ci-après:

- L'assuré doit appeler l'assureur au moment de l'immobilisation pour qu'il procède au dépannage-remorquage du vélo assuré.
- L'immobilisation du vélo assuré doit être au minimum de 24 heures à compter de l'arrivée sur place du dépanneur.

Les dispositions de l'art. 6.1.7. sont également d'application.

Lors de la mise à disposition d'un vélo de location, l'assuré doit se conformer aux contraintes du loueur. Les contraintes les plus fréquentes sont:

- Franchise d'assurance.
- Caution.
- L'Age.

### **6.3.3. Assistance en cas de vol du vélo**

Cette prestation s'applique si le vol du vélo assuré survient au cours d'un déplacement de l'assuré et pour autant que l'assuré ait pris toutes les précautions nécessaires afin de limiter au maximum le risque du vol.

L'assureur organise et prend en charge l'acheminement de l'assuré immobilisé et de ses bagages jusqu'à son lieu de villégiature pendant son voyage.

Lorsque le vélo est retrouvé en Belgique, l'assureur organise et prend en charge un titre de transport afin que vous puissiez récupérer votre vélo.

### **6.3.4. Gardiennage du vélo**

Lorsque l'assureur transporte le vélo assuré, l'assureur prend 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.

### **6.3.5. Retour et accompagnements des enfants**

Si vous bénéficiez d'une des prestations reprises aux articles 6.3. et 6.4. et que vous êtes accompagnés d'enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, l'assureur organise et prend en charge leur retour à votre lieu de villégiature pendant votre voyage.

## **6.4. Autres cas d'assistance au vélo**

### **6.4.1. Assistance crevaison**

En cas de crevaison d'un pneumatique l'assureur, s'il ne peut réparer la panne sur place, organise et prend en charge l'envoi d'un taxi sur le lieu même de l'immobilisation pour assurer votre retour à votre lieu de villégiature pendant votre voyage.

### **6.4.2. Assistance perte de clé du cadenas ou cadenas bloqué**

Si le dépanneur ne peut pas réparer la panne sur place l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'un taxi sur le lieu même de l'immobilisation pour assurer votre retour à votre lieu de villégiature pendant votre voyage.

## **6.5. Obligation supplémentaire de l'assuré pour l'assistance vélo**

Lorsque l'assuré est victime d'un vol et qu'une assistance est nécessaire l'assuré doit porter plainte à la police dans les 24 heures à partir de la constatation des faits.

## **6.6. Exclusions spécifiques de l'assistance vélo «Bike Assistance»**

- Les événements assurés dans les pays exclus du contrat ou qui se produisent en dehors de la date de validité du contrat.
- Les incidents ou accidents survenus au cours de compétitions.
- L'immobilisation du vélo pour des opérations d'entretien.
- Les immobilisations répétitives résultant d'un manque d'entretien du vélo assuré après une première intervention de notre part.
- Les prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du vélo, les frais de réparation quels qu'ils soient.
- Les frais de diagnostic du réparateur et les frais de démontage.

- Les frais ou dommage liés à un vol autres que ceux prévus par la garantie et, en général, tous les frais non expressément prévus par la garantie.
- Les sinistres résultant d'une catastrophe naturelle ou d'un acte de terrorisme.
- Immobilisation d'un vélo de location.

## **Chapitre 7. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS POUR TOUS LES CHAPITRES EXCEPTE LE CHAPITRE 3**

### **7.1. Sont exclus de la garantie**

- Les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus sans votre pays de domicile qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie survenue à l'étranger sauf dans le cas d'un accident survenu à l'étranger comme énoncé au 2.1.7..
- Les diagnostics et les traitements ordonnés dans votre pays de domicile, sauf dans les cas visés au 2.1.7..
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.
- Les bilans de santé.
- Les frais d'ambulance dans votre pays de domicile, sauf dans les cas visés au 2.1.1 et 2.1.5.
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses (excepté point 2.1.6.2°).
- La médecine préventive.
- Les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de massages.
- Les traitements esthétiques, diététiques et les traitements homéopathiques et d'acupuncture non reconnus par l'INAMI.
- Les vaccins et les vaccinations.
- Le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour.
- Les frais et soins consécutifs à une dépression ou à une maladie mentale sauf s'il s'agit d'une première manifestation.
- Les frais et soins consécutifs à des états pathologiques connus avant le départ.
- Les frais et soins consécutifs à des rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement.
- Le rapatriement pour transplantation d'organe (sauf dérogation mentionnée au 2.1.1).
- Les frais de suivi, de contrôles, d'accouchement ou d'interruption volontaire dans le cadre d'une grossesse sont exclus. Seuls les frais de soins médicaux liés à une complication médicale soudaine et imprévisible sont couverts.
- Les voyages en avion en cas de grossesse de plus de 28 semaines à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue traitant et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître).
- Les affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/ litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement.
- Les états consécutifs à une tentative de suicide.

- Les frais de restaurant et de boissons.
  - Les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention.
  - Les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, compétition, rallyes, rallyes touristique, rallye d'ancêtres, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent.
  - L'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien.
  - Les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (exemple : 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 le cas énoncé en 4.10..
  - Les frais de diagnostic du garagiste et de démontage.
  - Les frais de signalisation (il s'agit de tous les frais supplémentaires qui sont nécessaires pour indiquer aux autres usagers l'endroit d'un accident ou d'une panne, comme un véhicule de signalisation, des panneaux d'éclairage, etc.
  - Les faits découlant d'un accident nucléaire.
  - Les faits découlant d'un acte de terrorisme.
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

## **7.2. Circonstances exceptionnelles**

Nous ne sommes pas responsable 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 ou de cas fortuits.

# **Chapitre 8. CADRE JURIDIQUE**

## **8.1. Subrogation**

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

## **8.2. Reconnaissance de dette en cas d'avance**

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai de 1 mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenti à titre d'avance.

## **8.3. 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. Attribution de juridiction**

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

#### **8.5. Loi du contrat**

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 Avril 2014 sur l'assurance (MB du 30 Avril 2014).

#### **8.6. Plaintes**

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

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

#### **8.7. Protection de la vie privée**

Europ Assistance traite vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre déclaration de confidentialité. On peut les trouver à l'adresse suivante: [www.europ-assistance.be/privacy](http://www.europ-assistance.be/privacy). Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes:

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD).
- Les finalités du traitement de vos données personnelles.
- Les intérêts légitimes pour le traitement de vos données personnelles.
- Les tiers qui peuvent recevoir vos données personnelles.
- La durée de conservation de vos données personnelles.
- La description de vos droits en ce qui concerne vos données personnelles.
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles.

#### **8.8. Fraude**

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses à des compléments d'informations que nous souhaitons a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Toute déclaration devra donc être complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

**Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France(451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.**