

# TUI

## Conditions générales du contrat annuel assistance voyage

Valable à partir du 1er Janvier 2025

La durée du contrat d'assurance est définie dans les conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. À chaque échéance annuelle, le contrat d'assurance est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an.

Vous pouvez résilier le contrat d'assurance pour la fin de la période en cours, au moins 2 mois avant l'échéance annuelle, soit par lettre recommandée, soit par exploit d'huissier, soit en remettant la lettre de résiliation contre récépissé.

Lorsque le contrat d'assurance entre dans sa deuxième année, vous avez la possibilité de résilier le contrat d'assurance à tout moment et sans frais ni pénalités. Dans ce cas, la résiliation prendra effet après l'expiration d'un délai de deux mois à compter du lendemain de la signification ou du lendemain de la date de réception ou, dans le cas d'une lettre recommandée, du lendemain de sa présentation.

## SOMMAIRE

<b>Chapitre 1. CONDITIONS D'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
1.1 Définitions .....	4
1.2 Force majeure et cas fortuits .....	6
1.3 Accessibilité de nos services d'assistance .....	6
1.4 Etendue géographique .....	6
1.5 Modalités d'application .....	7
1.5 Durée.....	8
1.6 Résiliation.....	9
1.7 Modalités de résiliation et date de prise d'effet.....	9
1.8 Primes.....	10
1.9 Vos engagements lors d'une assistance.....	10
1.10 Non-respect de vos engagements.....	11
1.11 Droit de contrôle de l'assureur .....	11
1.12 Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur.....	11
<b>Chapitre 2. ASSISTANCE VOYAGE.....</b>	<b>11</b>
2.1 Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel ou décès .....	12
2.1.1 Transport/rapatriement du malade ou du blessé .....	12
2.1.2 Accompagnement du malade ou du blessé .....	12
2.1.3 Frais de recherche et de sauvetage .....	13
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.....	13
2.1.4 Frais de transport primaire .....	13
2.1.5 Remboursement complémentaire des frais médicaux payés à l'étranger .....	13
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 .....	14
2.1.7 Assistance en cas de décès .....	15
2.2. Prise en charge des accompagnants .....	15
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.....	16
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 dans le pays de domicile de votre conjoint ou d'un proche jusqu'au deuxième degré de parenté .....	17
2.3.3 Retour anticipé suite au 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 dégâts à votre habitation ou vol avec effraction dans votre 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 .....	19

2.4.3 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger .....	19
2.4.4 Assistance interprète .....	19
2.4.5. Assistance au véhicule garé à l'aéroport .....	19
2.4.6. Perte ou vol de bagages .....	20
2.4.7. Mise à disposition d'argent à l'étranger .....	20
<b>Chapitre 3. SERVICES DE CONCIERGERIE .....</b>	<b>20</b>
3.1. Informations avant vorte départ.....	20
3.2. Informations générales .....	21
3.3 Prestataires de service .....	21
<b>Chapitre 4. ASSISTANCE VELO-BIKE ASSISTANCE .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1. Définitions et conditions d'application .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2. Etendue géographique de l'assistance vélo .....</b>	<b>23</b>
<b>4.3. Assistance au vélo assuré et au conducteur du vélo immobilisé .....</b>	<b>23</b>
<b>4.4. Autres cas d'assistance au vélo.....</b>	<b>24</b>
<b>4.5.Obligation supplémentaire de l'assuré pour l'assistance vélo .....</b>	<b>25</b>
<b>4.6. Exclusions spécifiques de l'assistance vélo «Bike Assistance» .....</b>	<b>25</b>
<b>Chapitre 5. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE TOUS LES CHAPITRES .....</b>	<b>25</b>
5.1 Sont exclus .....	25
5.2. Circonstances exceptionnelles .....	26
<b>Chapitre 6. Cadre juridique.....</b>	<b>27</b>
6.1 Subrogation.....	27
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. ....	27
6.2 Reconnaissance de dette en cas d'avance .....	27
6.3 Prescription .....	27
6.4 Attribution de juridiction .....	27
6.5 Loi du contrat .....	27
6.6 Plaintes.....	27
6.7 Protection de la vie privée .....	28
6.8 Fraude .....	28

Note préliminaire :

Nous (Europ Assistance Belgium) 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

### 1.1 Définitions

Lorsqu'elles sont utilisées 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

a) Les personnes nommément désignées aux conditions particulières du contrat sous le titre «personnes bénéficiaires», à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement en Belgique, les Pays-Bas ou le Grand-Duché de Luxembourg.

b) Les enfants du preneur d'assurance venant à naître ou à être adoptés au cours du contrat et qui ne sont pas mentionnés dans le contrat, sont provisoirement assurés jusqu'à la prochaine échéance. Toutefois l'enfant des parents assurés venant à naître pendant un déplacement hors du pays du domicile ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés que dès leur arrivée dans le pays du domicile.

Les personnes pouvant être assurées par un contrat annuel TUI sont:

- Individuel: une seule personne.
- Couple: le couple de droit ou de fait vivant sous le même toit ou deux personnes vivant ensemble sous le même toit.  
Famille: le couple de droit ou de fait, ses parents et ses enfants célibataires à charge ou pas à charge, tous vivant sous le même toit, en ce compris les enfants non mariés résidant ailleurs que le pays du domicile pour raison d'études ou stage d'études. Les enfants non mariés de parents divorcés peuvent être assurés où que soit leur domicile dans le pays du domicile.

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 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.

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

#### **4° Les conjoints**

Par conjoints, on entend deux personnes qui sont mariées, cohabitants légaux ou cohabitants de fait, domiciliées en Belgique, les Pays-Bas ou le Grand-Duché de Luxembourg et vivant sous le même toit.

#### **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° Garantie**

L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans la présente convention (garantie de remboursement, garantie 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° 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 (tel. 02/541 91 01, e-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)).

### **1.4 Etendue géographique**

Les garanties sont d'application dans le monde entier sauf dans les :

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.
- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.
- 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).

## 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.

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, soit des billets d'avion (vol 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 refuser le prestataire de services que nous vous mandatons. 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° Remboursement des 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 EUR 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° Conditions 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.

### **1.6 Durée**

#### **1° Durée et fin du contrat**

Le contrat existe dès la signature de la police ou de la proposition d'assurance présignée par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour la durée d'un an. A l'expiration, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes successives de 1 an, sauf opposition du preneur d'assurance au moins 2 mois avant l'échéance ou de l'assureur au moins 3 mois avant l'échéance, soit par lettre recommandée, soit par exploit d'huissier, soit par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Après l'expiration d'un délai d'un an à compter du début du contrat d'assurance, le preneur d'assurance peut résilier le contrat à tout moment et sans frais ni pénalités. Dans ce cas, la résiliation prend effet après l'expiration d'un délai de deux mois à compter du lendemain de la signification ou du lendemain de la date de réception ou, s'il s'agit d'une lettre recommandée, du lendemain de sa présentation.

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

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



la date de prise d'effet par le preneur, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

### **3° Faculté de dénonciation**

Si le contrat est souscrit pour une durée supérieure à 29 jours, nous avons la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'accusé de réception 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 Résiliation**

Le contrat peut être résilié:

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

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

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

4° Par le preneur d'assurance:

- Si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif dans les circonstances énoncées en 1.7.
- Si nous résilions une partie de la garantie.
- Si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.

5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées en 1.7.2.

## **1.8 Modalités de résiliation et date de prise d'effet**

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

2° Sauf dans les cas visés en 1.5, 1.6.2, 1.6.3 ci-dessous et 1.7.2, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

3° Lorsque nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante et notifions cette adaptation au preneur d'assurance au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance en telle sorte que l'adaptation prenne effet à l'échéance suivante.

Toutefois, nous nous réservons également le droit de notifier ultérieurement la

modification tarifaire mais, dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification, ce droit de résiliation y étant formellement mentionné.

## **1.9 Primes**

### **1° Caractéristiques**

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 1.5.2, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

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

A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste.

La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prennent effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.

Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l'alinéa 1 ci-dessus.

### **3° Crédit de prime**

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

## **1.10 Vos engagements lors d'une assistance**

Vous vous engagez:

- à nous appeler ou à nous faire prévenir dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis.
- à vous conformer aux solutions que nous préconisons.
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention.
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés.
- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances

ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat.

- à nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis.
- à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie.
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.

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

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.9 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.

### **1.12 Droit de contrôle de l'assureur**

Vous nous reconnaissez le droit de vérifier le contenu de l'ensemble de vos déclarations et/ ou tous vos documents produits. En cas de problèmes médicaux, nous pouvons procéder à un éventuel contrôle médical et vous demander une liste des médicaments prescrits.

### **1.13 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 corporel 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 et dans le pays de domicile, ou jusque dans un établissement hospitalier proche de votre domicile dans lequel une place vous sera réservée.

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

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

Par dérogation à l'article 4.1, pour l'assuré bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organes nous pouvons, à votre demande et à vos frais, sous votre responsabilité et si les délais le permettent, organiser son retour vers l'hôpital dans le pays de domicile 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 officiel.

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 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 4, 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 garantis:**

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de 1 000 000 EUR, et ce par assuré 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 soins dentaires urgents à la suite d'un accident corporel ou d'une crise aiguë, à concurrence de 250 EUR par personne assurée et par événement après l'intervention de votre mutuelle. Les frais de réparations urgentes de prothèse dentaires sont également pris en charge à concurrence de maximum 50 EUR par personne assurée et par événement.
- 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 et ne peut entreprendre son retour à son domicile, à concurrence de maximum 100 EUR par jour pendant une durée de 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 à l'exclusion de tous les autres frais funéraires.

Si ce décès empêche les 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 EUR.

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 EUR.
- 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 de l'assuré à l'étranger, nous organisons et prenons en charge les frais de transport supplémentaires des autres assurés qui voyagent avec l'assuré et qui sont dépendants de l'assuré décédé et ne peuvent entreprendre le voyage retour par le moyen de transport initialement prévu et ce du lieu de l'immobilisation vers le domicile des proches et accompagnants assurés.

## **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.

### **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 EUR pour les jours/heures non utilisées pour:

- Le skipas.
- 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 2<sup>ème</sup> 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 dans le pays de domicile de votre conjoint ou d'un proche jusqu'au 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 partenaire ou du membre de votre famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré 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 suite au décès d'un proche**

Vous êtes en déplacement et un membre de votre famille de deuxième degré de parenté décède inopinément dans votre pays de domicile. Pour vous permettre d'y

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.

Vous devez nous envoyer un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

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

Si votre domicile 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.

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 dégâts à votre habitation ou vol avec effraction dans votre 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 pouvons les commander dans votre pays de domicile sur 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 choisirez 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 interprète**

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. Assistance au véhicule garé à l'aéroport**

1° Lorsque vous partez en voyage et garez votre véhicule à l'aéroport et qu'à votre retour votre véhicule est immobilisé à l'aéroport suite à une panne, accident, vandalisme, vol ou tentative de vol, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur sur place et si nécessaire le remorquage du véhicule:

- Vers le garage le plus proche si le véhicule peut être réparé le jour même de l'appel.

- Et si non, le remorquage vers le garage que vous nous désignez dans le pays de votre domicile.

2° Nous organisons et prenons en charge le transport des assurés immobilisés vers le lieu où le véhicule est amené ou vers leur domicile.

#### **2.4.6. Perte ou vol de bagages**

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

#### **2.4.7. 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. SERVICES DE 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.

### **3.1. 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 réglementations douanières à usage privé.
- Les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères dans le 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.

## **3.2. 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 à votre demande les réserver. Nous nous chargeons de la mise à disposition des tickets à la caisse le jour de l'évènement ou l'envoi des tickets par 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.

## **3.3 Prestataires de service**

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

- Plombiers.
- Couvreurs.
- 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 4. ASSISTANCE VELO-BIKE ASSISTANCE**

### **4.1. 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.

#### **7° 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.

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

Les prestations ne s'appliquent que dans les pays de l'Europe géographique et qu'aux événements assurés survenus pendant le voyage dans le cadre d'un contrat de voyage.

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.

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

Les prestations de l'article 4.3. 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.

#### **4.3.1. 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.

#### **4.3.2. 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. 4.1.7. 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.

#### **4.3.3. 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.

#### **4.3.4. 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.

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

Si vous bénéficiez d'une des prestations reprises aux articles 5.3. et 5.4. 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.

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

#### **4.4.1. 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.



#### **4.4.2. 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.

#### **4.5. 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.

#### **4.6. 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 dommages 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 5. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE TOUS LES CHAPITRES**

#### **5.1 Sont exclus**

- 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 survenue à l'étranger sauf dans le cas d'un accident survenu à l'étranger comme énoncé au 2.1.6.
- Les diagnostics et les traitements ordonnés dans le pays de domicile, sauf dans les cas visés au 2.1.6.
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.
- Les bilans de santé.
- Les frais d'ambulance dans le 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.
- 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 affections 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'affection ou de l'événement, ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute 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.
  - Les droits de douane.
  - 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.

## **5.2. 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 6. CADRE JURIDIQUE

### 6.1 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.

### 6.2 Reconnaissance de dette en cas d'avance

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

### 6.3 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.

### 6.4 Attribution de juridiction

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

### 6.5 Loi du contrat

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

### 6.6 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.

## 6.7 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.

## 6.8 Fraude

Toute fraude de votre part dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que vous êtes déchu de vos 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.

**Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, 47 Cantersteen, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, , 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.**