

**TUI Vacances en avion**

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

Valable à partir du 1 Janvier 2024

## SOMMAIRE

<b>Chapitre 1. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT .....</b>	<b>5</b>
1.1. Définitions.....	5
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
1.6. Durée.....	8
1.7. Vos engagements lors d'un sinistre .....	8
1.8. Non-respect de vos obligations .....	9
1.9. Droit de contrôle de l'assureur .....	9
1.10. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur.....	9
<b>Chapitre 2. ASSISTANCE VOYAGE.....</b>	<b>9</b>
2.1. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel ou décès .....	10
2.1.1. Transport/rapatriement du malade ou du blessé .....	10
2.1.2. Accompagnement du malade ou du blessé.....	10
2.1.3. Frais de recherche et de sauvetage .....	10
2.1.4. Frais de transport primaire .....	11
2.1.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux payés à l'étranger .....	11
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 .....	12
2.1.7. Assistance en cas de décès .....	12
2.2. Prise en charge des accompagnants.....	13
2.2.1. Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants .....	13
2.2.2. Retour des autres assurés.....	13
2.2.3. Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats) et des bagages ....	13
2.2.4. Remboursements complémentaires.....	14
2.2.5. Frais vétérinaires à l'étranger .....	14
2.3. Reconnexion avec vos proches .....	14
2.3.1. Visite à l'hospitalisé.....	14
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 .....	14
2.3.3. Retour anticipé à la suite du décès d'un proche.....	15
2.3.4. Retour anticipé pour sinistre grave au domicile .....	15
2.3.5. Dépannage serrurier .....	15
2.3.6. Assistance en cas de sinistre grave ou vol avec effraction dans le pays de domicile .....	15
2.4. Assistance logistique et administrative .....	16
2.4.1. Envoi de lunettes, prothèses, médicaments.....	16
2.4.2. Transmission de messages urgents.....	16
2.4.3. Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger.....	16
2.4.4. Assistance linguistique .....	16
2.4.5. Assistance au véhicule garé à l'aéroport .....	16
<b>Chapitre 3. ASSISTANCE BAGAGES .....</b>	<b>17</b>
3.1. Définitions.....	17
3.2. Etendue de la garantie.....	17
3.3. Retard des bagages.....	18

3.4.	Montants garantis.....	19
3.5.	Calcul de l'indemnité .....	19
3.6.	Que faire en cas de sinistre ? .....	19
3.7.	Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus .....	20
3.8.	Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels .....	20
<b>Chapitre 4.</b>	<b>SERVICES CONCIERGERIE .....</b>	<b>21</b>
4.1.	Informations avant votre départ .....	21
4.2.	Informations générales .....	22
4.3.	Prestataires de service .....	22
<b>Chapitre 5.</b>	<b>EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE TOUS LES CHAPITRES A L'EXCEPTION DU CHAPITRE 3 ....</b>	<b>23</b>
5.1.	Sont exclus .....	23
5.2.	Circonstances exceptionnelles.....	24
<b>Chapitre 6.</b>	<b>CADRE JURIDIQUE .....</b>	<b>24</b>
6.1.	Subrogation.....	24
6.2.	Reconnaissance de dette en cas d'avance.....	24
6.3.	Prescription .....	24
6.4.	Attribution de juridiction .....	24
6.5.	Loi du contrat.....	24
6.6.	Plaintes.....	24
6.7.	Protection de la vie privée .....	24
6.8.	Fraude .....	25

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° 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° 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).

## **1.4. Etendue géographique**

Les garanties sont d'application dans le monde entier :

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).

## **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.

### **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 engagements lors d'un sinistre**

- 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 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 :

1. Tout transport / rapatriement pour raisons médicales et garanti par la convention doit être précédé de l'accord de notre service médical. A lui seul, le certificat établi par le médecin vous soignant sur place ne suffit pas.
2. Dès que les médecins ont décidé de vous transporter ou de vous rapatrier, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel. Ces décisions sont prises dans votre seul intérêt médical et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur.
3. Nous organisons et prenons en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par nos médecins et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile en Belgique, ou jusque dans un établissement hospitalier proche de votre domicile dans lequel une place vous sera réservée.

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

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

Par dérogation à l'article 5.1, 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 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 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° Prestations médicales et paramédicales garanties :**

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de 100 000 EUR par personne assurée et par événement en Europe et à concurrence de 1 000 000 EUR par personne assurée et par événement ailleurs en dehors de l'Europe, après 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 € 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 en Belgique 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.

## **2.2. 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 € 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 du membre de votre famille jusqu'au 2ème 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 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.

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.

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 € 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 €. 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 € 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 €. 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. 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. 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 ou professionnel 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 vidéos), 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 à maximum 250 € dans le vol de ski et à maximum 125 € dans le bris de skis qui sont la propriété de l'assuré, lors de cadre des sports d'hiver.

Cette même garantie est d'application pour le vol de clubs de golf et de matériel de plongée qui sont la propriété de l'assuré. Nous intervenons dans ce cas à concurrence de maximum 250 €.

### **3.3. Retard des bagages**

Si au cours d'un voyage par avion vos bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne par laquelle vous voyagez sont livrés avec un retard de plus de 12 heures, nous participons dans vos achats urgents de première nécessité dans les premières 48 heures de votre atterrissage.

Pour obtenir le remboursement de ces frais, vous devez nous fournir l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture de vos achats de première nécessité. Nous garantissons vos frais d'achats de vêtements et d'articles de toilettes à concurrence de 250 € maximum par assuré pour l'ensemble des bagages assurés.

Si votre fauteuil roulant ou buggy (voiture d'enfant/landau) arrive avec plus de 12 heures de retard, nous vous payons un montant forfaitaire de 250€. Cette contribution est que valable si vous avez du retard à l'arrivée à votre destination ou à votre retour dans le pays de votre domicile.

Pour obtenir le paiement de ces frais, vous devez nous fournir l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture de votre achat/location du fauteuil roulant ou buggy (voiture d'enfant/landau).

### **3.4. Montants garantis**

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

### **3.5. 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.

### **3.6. 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 déposer plainte immédiatement auprès des 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 déposer plainte immédiatement auprès des 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.

### **3.7. 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.

### **3.8. 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 événements causés intentionnellement par un bénéficiaire;
- 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 évènements 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 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.

## **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 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 5. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE TOUS LES CHAPITRES A L'EXCEPTION DU CHAPITRE 3**

### **5.1. Sont exclus**

- 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;
- 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 ;
- 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 (MB 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](http://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 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, 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.**