

## I. Dispositions communes

### 1. Définitions

#### 1.1. L'assureur

Belfius Insurance SA, Place Charles Rogier 11 44 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064, entreprise d'assurances agréée sous le code 0037 pour pratiquer la branche 18 (Assistance) A.R. 04/07/1979 (M.B. 14/07/1979).

Dans les Conditions Générales, l'assureur et ses sous-traitants sont désignés par le terme « nous ».

#### 1.2. Le preneur d'assurance

Belfius Banque SA, Place Charles Rogier 11 44 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185, agent d'assurances agréé sous le n° FSMA 19649A.

#### 1.3. Les personnes assurées

- tous les titulaires d'une carte de crédit Mastercard Platinum, distribuée par le preneur d'assurance ;
- toutes les personnes physiques domiciliées à l'adresse du titulaire de la carte de crédit ;
- les enfants et les petits-enfants mineurs du titulaire de la carte de crédit ou de son conjoint ou partenaire vivant sous son toit qui ne sont pas domiciliés à l'adresse du titulaire de la carte de crédit mais y séjournent occasionnellement.  
Ces enfants doivent être confiés à la garde d'une personne assurée.

Les enfants adoptés d'origine étrangère sont assurés le lendemain de leur arrivée en Belgique. Les enfants adoptés d'origine belge sont assurés le lendemain de leur domiciliation à l'adresse du titulaire de la carte de crédit.

Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes « vous » ou « votre ».

#### 1.4. Les passagers assurés

- Les personnes assurées qui vous accompagnent dans votre véhicule ;
- Toute personne qui vous accompagne gratuitement dans votre véhicule.

Le nombre des passagers assurés ne peut pas excéder le nombre maximal de personnes transportables prévu par le constructeur du véhicule.

#### 1.5. Les véhicules assurés

Les véhicules des personnes assurées – maximum deux – inscrits en Belgique et appartenant à ou mis à disposition exclusive d'une des personnes assurées domiciliées à l'adresse du titulaire de la carte de crédit Mastercard Platinum pour autant qu'il s'agisse de :

- voitures de tourisme, motor-homes, camionnettes ou véhicules mixtes dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes ;
- caravanes, camping-cars ou remorques, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes, tractés durant le déplacement par un véhicule assuré ;
- motos d'une cylindrée de plus de 50 cm<sup>2</sup> ;
- véhicules de remplacement de la même nature que le véhicule assuré, pendant un mois maximum, si le véhicule assuré est immobilisé suite à un sinistre assuré par ce contrat.

Ne sont pas assurés et donc exclus de la couverture :

- les véhicules de location, sauf les véhicules sous leasing et les véhicules loués pour une période de minimum 6 mois ;
- les véhicules de plus de 8 places, chauffeur non compris ;
- les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
- les véhicules pourvus de plaques marchand, de transit ou d'essai ;
- les caravanes résidentielles ;
- les remorques dont les dimensions – chargement compris – excèdent 6 mètres de long, 2,5 mètres de large ou 2,5 mètres de haut ;
- les chaises roulantes motorisées.

Dans les Conditions générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes « votre véhicule », « votre caravane » ou « votre remorque ».

#### 1.6. Domicile

Le domicile du titulaire de la carte de crédit Mastercard Platinum, distribuée par le preneur d'assurance. Ce domicile doit être votre résidence habituelle et doit se situer en Belgique.

#### 1.7. Maladie

Une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin.

#### 1.8. Accident

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant :

- dans le cadre de la garantie « assistance aux personnes », une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin ; ou
- dans le cadre de la garantie « assistance aux véhicules et aux occupants », l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de l'événement.

#### 1.9. Panne

Une soudaine défaillance mécanique, électronique ou électrique immobilisant votre véhicule sur le lieu de l'événement.

#### 1.10. Rapatriement

Le retour à votre domicile, sauf stipulation expresse contraire.

#### 1.11. Frais médicaux

Seuls les frais médicaux à la suite d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste sont pris en considération. Il s'agit des frais suivants :

- les honoraires médicaux ;
- les frais d'admission et de traitement en cas d'hospitalisation ;
- les frais pharmaceutiques ;
- les frais dentaires à concurrence de EUR 125 par personne assurée et par sinistre ;
- les frais de kinésithérapie à concurrence de EUR 125 par personne et par sinistre.

#### 1.12. Immobilisation du véhicule et durée d'immobilisation

- immobilisation du véhicule : une immobilisation effective ou une défectuosité du véhicule qui rendrait, selon le plateau d'assistance, la poursuite de votre déplacement dangereuse ;
- la durée d'immobilisation : le temps entre la réception de votre premier appel par le plateau d'assistance et le moment estimé par le garagiste de la mise à disposition du véhicule réparé.

#### 1.13. Bagage

- tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez avec vous pour votre usage personnel ;
- ne sont pas considérés comme bagages : les véhicules automoteurs, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins maritimes ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles.

## 2. Objet de ce contrat

Dans les limites des conditions et des montants spécifiés dans ces Conditions Générales, ce contrat garantit le paiement des montants prévus et l'exécution des prestations prévues.

## 3. Durée du contrat et de la garantie – résiliation

### 3.1. Durée de ce contrat

La durée de ce contrat correspond à la durée du contrat avec le preneur d'assurance concernant votre carte de crédit Mastercard Platinum.

## 3.2. Garantie

La garantie prend cours à 0 heure à la date mentionnée dans le contrat avec le preneur d'assurance concernant votre carte de crédit Mastercard Platinum. La garantie est d'application en Belgique pour la durée totale assurée. La garantie n'est d'application hors de la Belgique que durant les 90 premiers jours de votre séjour à l'étranger. Passé ce délai, la garantie ne sera d'application que si une extension a été convenue en la matière dans un contrat séparé.

## 3.3. Résiliation

**3.3.1.** Tant nous-mêmes, le titulaire d'une carte de crédit Mastercard Platinum que le preneur d'assurance pouvons résilier le contrat après un sinistre ou une demande d'assistance, toutefois au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité, l'exécution de l'assistance ou le refus de l'indemnisation ou de l'assistance. La résiliation ne prendra effet au plus tôt que 3 mois à dater du jour de la notification de celle-ci.

Toutefois, la résiliation peut prendre effet un mois après la date de sa notification lorsque le titulaire de la carte de crédit ou un assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de nous tromper, à condition que nous ayons déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou que nous l'ayons cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 du code pénal.

**3.3.2.** La résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée à la poste, par remise de la lettre contre récépissé ou par exploit d'huissier. Les primes payées afférentes à la période suivant l'entrée en vigueur de la résiliation, sont remboursées endéans les quinze jours de cette entrée en vigueur.

## 4. Territorialité

Sauf stipulation contraire, il n'y a pas de franchise kilométrique. Dans les dispositions diverses de ce contrat, on entend par « la Belgique », « l'étranger » ou « mondial » les régions suivantes :

### 4.1. Pour la garantie « assistance aux personnes »

- On entend par mondial : le monde entier y compris la Belgique ;
- On entend par l'étranger : couverture mondiale en dehors de la Belgique et un rayon de 30 km au-delà de la frontière belge ;
- On entend par la Belgique : la Belgique et un rayon de 30 km au-delà de la frontière belge.

### 4.2. Pour la garantie « Assistance vélo » et « Assistance aux véhicules et aux occupants »

- On entend par l'étranger : l'Europe géographique, à l'exclusion de la Belgique comme défini ci-dessous, à savoir : le continent européen jusqu'à la chaîne de l'Oural, les îles méditerranéennes et Istanbul sur le Bosphore. Ne font donc pas partie de l'Europe géographique : Chypre, Madère, les Canaries, le Cap Vert, le Groenland et l'Islande. En cas de doute, il est conseillé de nous contacter avant le départ ;
- On entend par la Belgique : la Belgique et un rayon de 30 km au-delà de la frontière belge.

## 5. Séjour à l'étranger

Nos interventions à l'étranger, tant pour l'assistance aux personnes que pour l'assistance aux véhicules, sont couvertes pendant les 90 premiers jours de votre séjour à l'étranger. Les événements survenus après cette période ne donnent pas droit aux garanties sauf si une extension a été convenue en la matière dans un contrat séparé.

## 6. Obligations de déclaration

- Les assurés ont l'obligation, tant lors de la souscription de ce contrat que pendant sa durée de validité, de nous communiquer toutes circonstances existantes, nouvelles ou modifiées, connues d'eux, et qu'ils doivent raisonnablement considérer comme constituant des éléments d'appréciation du risque.
- Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous devez nous communiquer les garanties et l'identité des assureurs.

## 7. Modification de garantie

Nous pouvons modifier les conditions d'assurance sans modification du risque. Dans ce cas, vous avez le droit de résilier votre contrat dans les 90 jours après la réception de l'avis de modification.

## 8. Procédure en cas de sinistre

**8.1.** En cas de sinistre, après avoir reçu les premiers soins médicaux, contacter immédiatement notre plateau d'assistance au numéro +32 2 773 61 27 (disponible 24 heures sur 24) et se conformer aux instructions. Toute assistance, tout débours ou toute prestation ne donne droit à une indemnisation que si ce plateau a été prévenu de cette procédure et a marqué son accord sauf pour les frais médicaux ambulatoires inférieurs à EUR 250.

**8.2.** Dès que possible, et en tout cas endéans les 7 jours calendrier, déclarer le sinistre par écrit.

**8.3.** Sans retard, et en tout cas endéans les 30 jours, fournir tous les renseignements utiles et répondre aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et de fixer l'étendue du sinistre.

**8.4.** Transmettre les documents justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et les dommages encourus.

**8.5.** Prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

**8.6.** Faire constater par un médecin la maladie ou la blessure.

**8.7.** Prendre les mesures nécessaires afin de fournir les informations médicales afférentes à la personne concernée. Autoriser en outre les médecins de l'assureur à recueillir ces informations médicales. Autoriser le médecin désigné par l'assureur à examiner la personne concernée.

**8.8.** En Belgique comme pendant votre séjour à l'étranger, prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir récupérer vos frais auprès de la Sécurité Sociale ou toute autre compagnie d'assurance.

**8.9.** Lors de l'enlèvement et de la livraison de votre véhicule, faire établir un état et inventaire détaillé du véhicule.

**8.10.** En cas de vol ou de vandalisme, faire immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous.

Chaque assistance, transport, rapatriement, réparation et remorquage est organisé avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de service est responsable des prestations effectuées par ses soins. Si vous manquez à l'une ou l'autre de vos obligations et que l'ampleur du dommage augmente par conséquent, vous perdrez votre droit à la prestation d'assurance. Toutefois, dans le cas des dispositions des points 8.2., 8.3. et 8.5. de cet article, nous ne pouvons réduire notre prestation qu'à concurrence du préjudice que nous avons subi. Le manquement à vos obligations avec intention frauduleuse par omission intentionnelle ou fausse déclaration entraîne toujours la perte de tous vos droits aux prestations d'assurance.

## 9. Subrogation

Nous sommes subrogés, à concurrence des indemnités payées, dans vos droits et actions contre les tiers. Si de votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, nous pouvons vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice que nous avons subi.

## 10. Prescription

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite après trois ans à dater de l'événement qui donne ouverture à l'action.

## 11. Protection de vos données à caractère personnel Information

Belfius Insurance SA et Belfius Banque SA, dans la mesure où elle intervient comme votre intermédiaire d'assurances, traitent vos données à caractère personnel à différentes finalités, dont la conclusion et l'exécution de contrats d'assurance, le respect des obligations légales, l'évaluation de la relation clientèle, le marketing direct et la lutte contre la fraude. Ces données ne sont pas conservées plus longtemps qu'il ne faut pour le traitement pour lequel elles ont été collectées.

Vos données à caractère personnel relatives aux finalités précitées peuvent également être communiquées à d'autres entreprises du groupe Belfius et à des prestataires de service spécialisés, comme des experts, des réparateurs, des entreprises de réassurance et Datassur GIE.

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel dont nous disposons et, le cas échéant, de les faire rectifier ou supprimer. Vous pouvez aussi demander de transférer certaines de ces données à un tiers ou directement à vous-même. En outre, vous pouvez demander de limiter le traitement.

Pour le traitement des données à caractère personnel pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans porter préjudice à la légitimité du traitement sur la base du consentement donné avant son retrait.

### **Votre droit d'opposition**

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de certaines données à caractère personnel et de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte sur la vie privée de Belfius Insurance SA et de Belfius Banque SA. Cette charte est disponible dans nos agences Belfius et peut également être consultée sur [www.belfius.bel/privacycharte](http://www.belfius.bel/privacycharte).

### **12. Plaintes**

Chaque jour, nous nous donnons à 100% pour vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e), surtout faites-le nous savoir.

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter soit votre conseiller financier ou votre chargé de relation, soit le Service Gestion des Plaintes de Belfius, par courrier à Service Gestion des Plaintes (numéro de colis: 7908), Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à [complaints@belfius.be](mailto:complaints@belfius.be). Nous prendrons le temps de vous écouter et de chercher une solution avec vous.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par le Service Gestion des Plaintes de Belfius? Vous pouvez alors contacter le Négociateur de Belfius, par courrier à Negotiation (numéro de colis: 7913), Place Charles Rogier 11, à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à [negotiation@belfius.be](mailto:negotiation@belfius.be).

À défaut de solution, vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as). Plus d'infos: [ombudsman.as](http://ombudsman.as)

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.

### **13. Correspondance**

Toute communication ou notification concernant la gestion de votre police doit être adressée au preneur.

Toute déclaration de sinistre doit être adressée au n° d'appel mentionné à l'article 8.1. de ce contrat.

Toute communication ou notification qui vous est destinée sera envoyée à l'adresse mentionnée dans le contrat avec le preneur d'assurance concernant la carte de crédit Mastercard Platinum ou à l'adresse qui nous a été communiquée ultérieurement par écrit.

### **14. Pouvoir juridique**

Ce contrat est régi par les Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la Loi relative aux assurances et la législation belge. Une procédure judiciaire sera uniquement traitée par les tribunaux compétents en Belgique.

### **15. Exclusions de ce contrat**

#### **15.1. Exclusions concernant la garantie « assistance aux personnes »**

- les cures, l'héliothérapie, les traitements diététiques, la médecine préventive, les check-up, les consultations de contrôle ou d'observation périodiques, la contraception, les prothèses, les frais d'optique, les lunettes, les verres de lunettes, les lentilles de contact, les béquilles, les appareils médicaux, les vaccinations et les vaccins ;
- les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont rendus médicalement nécessaires par une lésion corporelle suite à un accident ;
- les diagnostics, traitements et médications qui ne sont pas reconnus par la Sécurité Sociale belge (INAMI) ;
- les conséquences d'un état de grossesse, sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles. Est exclu tout voyage en avion après 26 semaines de grossesse, à l'exception de celui pour lequel une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue traitant, confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée. L'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui en découlent et leurs conséquences, sont de toute manière exclus de la garantie.

#### **15.2. Exclusions concernant la garantie "assistance vélo"**

- les entraînements ou la participation à des compétitions amateurs ;
- si vous vous trouvez dans un rayon d'un kilomètre de votre domicile ou lieu de résidence provisoire ;
- à des endroits qui ne sont pas accessibles pour l'assisteuse ;
- plus de 3 sinistres par année d'assurance ;
- spécifiquement pour les vélos électriques : une batterie déchargée.

#### **15.3. Exclusions concernant la garantie « assistance aux véhicules et aux occupants »**

- les défaillances techniques pendant votre déplacement connues au moment du départ de votre domicile ; le mauvais état du véhicule ; l'entretien insuffisant du véhicule ; les pannes répétitives ou l'aggravation de la panne, suite à l'absence de réparation du véhicule ; le rappel systématique d'une série de véhicules ;
- les frais et travaux d'entretien normaux ; les frais de carburant, les frais de devis et de réparation, les frais de pièces détachées et de pièces de rechange ;
- les frais de douane, de transit, de péage, les taxes, les amendes et les frais de restaurant ;
- le vol, la perte ou les dégâts au véhicule assuré, ainsi que des objets transportés, des pièces détachées, des accessoires ou des bagages, survenus durant une réparation, un remorquage, un transport ou un rapatriement. Seul le dépanneur, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations qu'il a effectuées ;
- l'arrêt de la production de pièces de remplacement par le constructeur, l'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de ces pièces ;
- l'envoi d'un moteur.

#### **15.4. Exclusions concernant toutes les garanties**

- tout sinistre existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie concernée ou au moment du départ de votre domicile, et ses conséquences ;
- toute circonstance connue ou présente lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée ou au moment du départ de votre domicile, qui pouvait raisonnablement faire présumer le sinistre ;
- toutes les maladies ou accidents existant au moment de l'entrée en vigueur de la garantie concernée ou au moment du départ de votre domicile, et leurs conséquences.  
N'est cependant pas exclue : une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après le départ de votre domicile, d'une maladie qui existait au moment de ce départ, si cette maladie était stable durant les 3 mois précédant le départ de votre domicile, et qu'aucune thérapie n'avait été entamée ou adaptée durant ces 3 mois ;
- les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il y a un séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé ;
- l'usage abusif de médicaments, l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme ;
- les attitudes irréfléchies, les activités liées à des risques particuliers de travail ou d'entreprise ;
- les voyages aériens, sauf en tant que passager payant d'un appareil agréé pour le transport public de voyageurs ;
- la participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense ;
- la participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à n'importe quel sport ou compétition, ainsi qu'aux entraînements. De plus toute participation à un sport ou une compétition pour lesquels des véhicules à moteur sont utilisés (essais, compétitions, rallies, raids...) et les entraînements ;
- les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles ;
- les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes ;
- les retards ou le non-respect de services convenus, en cas de force majeure, d'événements imprévisibles, de grèves, de guerres ou de guerres civiles, de révoltes, d'émeutes, de décisions des autorités, de restriction de la libre circulation, de rayonnement radioactifs, d'explosion, de sabotage, de détournement ou de terrorisme ;
- toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

## 15.5. Assistance non garantie en cas d'événements exclus

Si votre sinistre n'est pas garanti par ce contrat, nous pouvons vous aider par souci humanitaire et sous certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement avant l'organisation de l'assistance.

## II. Assistance aux personnes

### 1. Assistance mondiale aux personnes

#### 1.1. Transport ou rapatriement

##### 1.1.1. Votre transport ou rapatriement

Lorsque votre état de santé en déplacement, suite à une maladie ou un accident, nécessite un transport ou un rapatriement nous organisons et prenons en charge :

- a) votre transport depuis le lieu où vous êtes immobilisé vers votre domicile ou vers un hôpital le plus proche possible de votre domicile ou vers l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.  
Le rapatriement se fait sous surveillance médicale si votre état de santé le requiert. Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport approprié. La décision du rapatriement et du mode de transport appartient exclusivement à notre service médical, en accord avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.
- b) le transport d'une personne assurée afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.

##### 1.1.2. Le transport ou le rapatriement des autres personnes assurées qui vous accompagnent

Nous pouvons également intervenir dans le cas où les autres personnes assurées qui vous accompagnent ne peuvent plus poursuivre leur déplacement avec les moyens prévus :

- soit nous organisons et prenons en charge leur transport ou rapatriement ;
- soit nous prenons en charge les frais supplémentaires de poursuite du déplacement, et ce à concurrence des frais que nous aurions pris en charge pour leur transport ou rapatriement.

#### 1.2. Chauffeur de remplacement

Si, en raison de notre intervention à l'occasion d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, le véhicule assuré ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, nous organisons et prenons en charge le transport d'une personne désignée par vous ou par nous pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique, ainsi que les passagers assurés, la remorque ou la caravane et les bagages qui n'ont pu être ramenés par les personnes rapatriées et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

Nous ne sommes pas tenus au respect de ces engagements si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction par rapport au code de la route des pays traversés, par rapport aux dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

#### 1.3. Prolongation de votre séjour

Si lors d'un déplacement, vous devez prolonger votre séjour sur la base d'une attestation médicale et à la suite de votre maladie ou votre accident, nous garantissons :

- a) la prise en charge des frais d'hôtel pour 10 nuits au maximum ;
- b) l'organisation et la prise en charge de votre rapatriement à votre domicile à la fin de votre séjour prolongé.

#### 1.4. Hospitalisation durant le déplacement

Si lors d'un déplacement vous devez être hospitalisé à la suite d'une maladie ou d'un accident et si :

- a) vous avez moins de 18 ans et vous vous déplacez sans vos parents, nous garantissons :
  - l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un membre de la famille depuis son domicile en Belgique afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital ;
  - la prise en charge des frais d'hôtel pour 10 nuits au maximum.
- b) vous avez moins de 18 ans, et l'adulte qui vous accompagne ne peut plus s'occuper de vous pour des raisons médicales et aucune personne accompagnante ne peut le remplacer, nous garantissons :

- l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un membre de la famille ou d'une hôtesse à partir de son domicile en Belgique ;
  - la prise en charge des frais d'hôtel pour deux nuits au maximum ;
- c) vous vous déplacez seul et vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital, nous garantissons :
    - l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un membre de la famille depuis son domicile en Belgique, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital ;
    - la prise en charge des frais d'hôtel pour 10 nuits au maximum.

Si l'hospitalisation nécessite un transport ou un rapatriement, nous intervenons selon les dispositions du point 1.1. dans la rubrique « assistance aux personnes ».

#### 1.5. Ski-pass et leçons de ski

Lorsque, à la suite de votre maladie ou de votre accident, vous devez être rapatrié ou vous êtes dans l'incapacité physique, confirmée par un médecin sur place, d'utiliser le reste de votre ski-pass et/ou de vos leçons de ski, nous remboursons votre ski-pass et/ou vos leçons de ski au prorata des jours non utilisés à concurrence de EUR 200 au total.

#### 1.6. Blocage de votre carte de débit et de votre carte de crédit

Nous vous aidons à bloquer vos cartes de débit et vos cartes de crédit en organisant les contacts nécessaires, pour autant que vous nous communiquiez les données nécessaires concernant les comptes.

#### 1.7. Service d'information

Nous vous communiquons l'adresse et le numéro de téléphone des services médicaux suivants en Belgique :

- hôpitaux et cliniques ;
- services d'ambulance près de chez vous ;
- organismes pratiquant les soins à domicile ;
- loueurs de matériel médical ;
- stations thermales ;
- centres de réhabilitation ;
- pharmacies et médecins de garde ;
- maisons de retraite dans votre région.

Nous pouvons vous aider à préparer votre voyage en vous communiquant des informations concernant :

- les mesures sanitaires et médicales préventives ;
- les vaccinations obligatoires et conseillées ;
- les formalités administratives pour les voyageurs, les véhicules et les animaux domestiques ;
- les adresses des consulats et des offices de tourisme en Belgique et des consulats belges à l'étranger.

Ce service d'information est opérationnel du lundi au vendredi de 9 à 17 heures.

Ces renseignements ne peuvent être demandés et communiqués que par téléphone.

## 2. Assistance aux personnes valable uniquement à l'étranger

### 2.1. Frais médicaux

Lorsque vous devez payer des frais médicaux à l'étranger, à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu à l'étranger, nous prenons en charge les frais médicaux à l'étranger jusqu'à maximum EUR 50 000 par personne assurée et par sinistre, après déduction de l'intervention de votre mutualité ou de toute autre assurance complémentaire. En cas de maladie ou d'accident, survenu en Amérique du Nord, notre intervention est augmentée jusqu'à EUR 250 000 par personne assurée et par sinistre. En cas d'hospitalisation, nous pouvons avancer les frais médicaux. Par frais médicaux nous entendons :

- les frais médicaux à l'étranger ;
- le transport local à l'étranger vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche pour recevoir les premiers soins à concurrence de EUR 1 000 ;
- le transport local à l'étranger, par ambulance, si prescrit par un médecin.

### 2.2. Retour prématuré

Nous garantissons l'organisation et la prise en charge, sur présentation d'une attestation médicale du médecin traitant, du rapatriement de toutes les personnes assurées et des animaux domestiques qui les accompagnent lors d'un séjour à l'étranger et qui souhaiteraient retourner à leur domicile dans les cas suivants :

- a) décès inopiné ou hospitalisation imprévue de plus de 5 jours d'un membre de la famille des personnes assurées jusqu'au deuxième degré ou de leur conjoint ou partenaire en Belgique. Si le membre de la famille en question a moins de 16 ans, une hospitalisation de plus de 2 jours donne lieu à garantie ;
- b) décès imprévu d'un associé ou d'un remplaçant indispensable pour la gestion quotidienne si vous exercez une profession libérale ;
- c) dommages graves au domicile du titulaire de la carte de crédit suite à un incendie, une tempête, une explosion ou une catastrophe naturelle (tremblement de terre, inondation, glissement de terrain).

### 2.3. Décès d'un assuré

#### 2.3.1. L'organisation des funérailles

Si les héritiers d'une personne assurée décédée à l'étranger préfèrent le rapatriement du défunt, nous organisons et prenons en charge :

- a) le rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation au choix en Belgique. L'embaumement, un cercueil en zinc et les frais de douane sont également pris en charge ;
- b) le traitement post-mortem, cercueil compris, jusqu'à EUR 750 par défunt assuré. Nous ne prenons jamais en charge les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation.

Si les héritiers d'une personne assurée décédée à l'étranger préfèrent l'enterrement ou la crémation sur place à l'étranger, nous remboursons ces frais d'enterrement ou de crémation sur place jusqu'à EUR 750 par défunt assuré. Ces EUR 750 comprennent le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille mortelle, l'enterrement ou la crémation à l'exclusion du service funèbre et le rapatriement de l'urne.

#### 2.3.2. Rapatriement des autres personnes assurées et du véhicule assuré

Nous organisons et prenons en charge :

- soit le transport d'une personne assurée à son domicile ou au lieu de l'enterrement ou de la crémation en Belgique et, si elle le souhaite, son retour à l'étranger ;
- soit le transport de deux personnes assurées à leur domicile ou au lieu de l'enterrement ou de la crémation en Belgique.

Le rapatriement d'une ou de plusieurs personnes assurées se fait à condition que cette personne ou ces personnes ne sachent pas retourner à leur domicile elles-mêmes ou par l'organisation de voyages avec les moyens de transport qui avaient été utilisés pour l'aller ou qui sont prévus pour le retour. Nous organisons le rapatriement du véhicule assuré qui resterait à l'étranger en cas d'incapacité des personnes assurées de le conduire au retour.

### 2.4. Frais de recherche et de secours

Nous prenons en charge à concurrence de EUR 6 250 par personne assurée et par sinistre, les frais de fonctionnement d'un service de secours et de recherche, lors de votre accident ou de votre disparition, y compris les frais de transport en hélicoptère et les frais de descente en traîneau.

### 2.5. Perte ou vol de vos médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses

Nous organisons le remplacement des médicaments, lunettes, lentilles de contact et prothèses et prenons en charge les coûts d'expédition, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- a) ces objets sont indispensables ;
- b) ces objets équivalents ne sont pas disponibles sur place ;
- c) ces objets ont été prescrits par un médecin ;
- d) ces objets sont reconnus par la Sécurité Sociale belge (INAMI).

Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable de notre service médical. Une intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale. Le prix d'achat de ces médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses doit nous être remboursé dans les 30 jours suivant leur envoi.

### 2.6. Perte ou vol de vos bagages

Lorsque vos bagages sont perdus ou ont été volés à l'étranger, nous garantissons :

- a) l'organisation et la prise en charge des coûts d'expédition d'une valise d'effets personnels. Elle doit nous être délivrée par une personne désignée par vous ;
- b) l'assistance pour la recherche de vos bagages perdus lors d'un voyage en avion de ligne ;

- c) la prise en charge des frais d'achats de première nécessité à concurrence de EUR 250 par personne assurée sur présentation des preuves d'achat en cas de non-récupération de vos bagages par une compagnie aérienne à l'étranger.

### 2.7. Perte ou vol de vos documents d'identité ou titres de transport

- a) En cas de perte ou vol de vos documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation ou visa) à l'étranger, nous vous donnons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat belge le plus proche et nous remboursons à concurrence de EUR 125, les frais administratifs exposés en vue de leur remplacement, à condition que vous ayez rempli toutes les formalités requises à l'étranger, telles que la déclaration auprès des instances compétentes, à la police, à l'ambassade, au consulat, etc. ;
- b) En cas de perte ou vol de vos titres de transport, nous mettons à disposition des titres nécessaires à la poursuite de votre voyage moyennant paiement préalable par vous ou par une personne désignée par vous.

### 2.8. Maladie ou accident de votre animal domestique

Lorsque l'animal domestique qui vous accompagne à l'étranger est victime d'une maladie ou d'un accident, nous prenons en charge les frais de vétérinaire à concurrence de EUR 65.

### 2.9. Blocage à l'étranger

Nous remboursons les frais de séjour supplémentaires si, au cours du voyage aller ou retour, vous êtes immobilisé pendant 48 heures au moins par un des événements suivants :

- non-respect par l'organisateur de voyages ou l'entrepreneur de transports de ses obligations contractuelles ;
- conditions atmosphériques, grève ou autre cas de force majeure ; cette immobilisation doit être prouvée par une déclaration de la police, ou des autorités locales, ou des services de transport public.

Cette garantie peut aussi être invoquée sans condition de délai si une prescription médicale vous interdit d'entreprendre à la date prévue le voyage de retour à votre lieu de résidence habituel. Elle s'étend à l'assuré accompagnateur dont la présence est médicalement recommandée. Notre intervention s'élève à 65,00 EUR maximum par jour et par personne, sans excéder 650,00 EUR.

## 3. Assistance aux personnes valable uniquement en Belgique

Outre les prestations prévues au point II.1., nous garantissons également :

### 3.1. Décès d'un assuré

Si une personne assurée décède durant un déplacement en Belgique, nous organisons et prenons en charge :

#### 3.1.1. Rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au funérarium en Belgique

Nous ne prenons pas en charge les frais de cercueil, de traitement post-mortem, du service funèbre, de l'enterrement ou de la crémation.

#### 3.1.2. Transport des autres personnes assurées qui accompagnaient l'assuré au moment du décès

Nous organisons le transport de ces personnes de la manière suivante :

- lorsqu'un véhicule en état de marche se trouve sur le lieu du décès mais qu'aucune des personnes assurées ne se sent capable de le conduire, nous envoyons un chauffeur de remplacement ou une personne désignée par vous afin de vous ramener avec le véhicule assuré à votre domicile ;
- lorsqu'il n'y a pas de véhicule en état de marche ou pas de véhicule sur le lieu du décès, nous organisons le transport des assurés à leur domicile et le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré vers le garage le plus proche.

### 3.2. Assistance médicale

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie imprévue, le médecin traitant prescrit votre hospitalisation urgente, nous organisons et prenons en charge :

- a) le transport en ambulance vers un hôpital proche ;
- b) votre retour au domicile si vous n'êtes pas en état de vous déplacer normalement.

### 3.3. Aide ménagère

Lorsque l'assuré, qui s'occupe habituellement des travaux ménagers, est malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum, nous organisons et prenons en charge :

- soit le voyage aller/retour à votre domicile d'une personne de votre choix séjournant en Belgique ;
- soit les frais d'une aide ménagère de votre choix à votre habitation, à concurrence de EUR 125.

### 3.4. Accueil d'assurés handicapés

Lorsque l'assuré, qui répond de l'accueil et des soins quotidiens d'un autre assuré handicapé vivant à son foyer (invalidité permanente de 67 % au moins), est malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum, nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour de cet assuré handicapé vers le lieu où il peut être accueilli temporairement, et ce à concurrence de EUR 125.

### 3.5. Gardiennage d'enfants

Lorsque l'un des parents assurés est malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum, nous organisons et prenons en charge le transport d'une personne domiciliée en Belgique qui gardera les enfants vivant sous le même toit que le parent et qui ont moins de 16 ans à concurrence de EUR 125.

### 3.6. Accueil d'animaux domestiques

Lorsque vous êtes malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum et qu'aucune personne ne peut s'occuper de ces animaux, nous organisons et prenons en charge le gardiennage de votre chien ou chat à concurrence de EUR 100.

### 3.7. Assistance psychologique suite à un home-jacking

Si à la suite d'un home-jacking à l'adresse de la personne assurée, une assistance psychologique est prescrite par un médecin, nous organisons et prenons en charge l'assistance psychologique nécessaire. Elle est limitée à cinq sessions chez un psychologue reconnu en Belgique. On entend par home-jacking : l'intrusion illégale de tiers à votre domicile avec des menaces ou de la violence sur les personnes assurées, dans le but de voler le véhicule assuré (qu'il soit volé ou non).

## III. Assistance vélo

### 1. Quels sont les deux-roues assurés ?

L'assistance vélo est assurée pour les vélos de toutes les personnes de votre ménage. A condition qu'elles habitent à la même adresse que vous et qu'elles soient propriétaires de leur vélo.

Par vélos, nous entendons tous les types de deux-roues comme les :

- vélos de ville : vélos à utilisation quotidienne
- VTT (vélos tout terrain)/MTB (mountain bikes) : vélos à utiliser en dehors des routes
- vélos de route (vélos de course) : vélos de cyclisme (route) optimisés en termes de poids et de résistance à l'air
- etc...

Les deux-roues suivants sont également assurés :

- vélos pedelec : vélo à assistance électrique au pédalage
- vélos électriques
- deux-roues motorisés jusqu'à 50 cc

### 2. Quelles sont les prestations assurées ?

L'assistance en cas de panne est assurée sur place dans l'Europe géographique. Par panne, il faut entendre :

- un problème mécanique;
- un problème de batterie;
- un éclairage défectueux;
- un accident;
- le vandalisme;
- un pneu crevé;
- un cadenas bloqué;
- la perte des clés du vélo;
- le vol ou la tentative de vol empêchant le vélo d'encore rouler.

Une réparation sur place est impossible et vous ne pouvez pas continuer ? Nous vous conduisons, ainsi que le vélo, les bagages et votre passager éventuel à un des endroits suivants proche :

- à votre domicile ou lieu de séjour (temporaire)
- à votre destination la plus proche
- chez un réparateur de vélo

Nous indemnisons aussi l'assistance psychologique en cas de traumatisme à cause d'un accident. Cette assistance psychologique doit être prescrite par un médecin et comprend 5 séances maximum chez un psychologue ou psychothérapeute agréé en Belgique.

## IV. Assistance aux véhicules et aux occupants

### 1. Assistance aux véhicules et aux occupants valable tant en Belgique qu'à l'étranger

#### 1.1. Dépannage et remorquage

En cas d'immobilisation de votre véhicule à la suite d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie ou d'un acte de vandalisme, nous organisons et prenons en charge :

- l'envoi d'un dépanneur sur place ;
- le remorquage du véhicule immobilisé vers un garage proche, si le dépanneur ne peut pas remettre le véhicule en route sur place ;
- le transport de tous les occupants assurés vers le garage où votre véhicule est remorqué.

Notre indemnisation est limitée à EUR 200 pour l'ensemble des services mentionnés ci-dessus. Le prix des pièces et les frais de réparation restent toujours à votre charge.

#### 1.2. Assistance carburant

En cas d'immobilisation de votre véhicule suite à un manque de carburant, nous envoyons un dépanneur muni d'une réserve de carburant pour vous permettre de rejoindre la station de service la plus proche. Les frais de carburant restent à votre charge.

#### 1.3. Assistance crevaison

En cas de crevaison d'un pneumatique, nous organisons et prenons en charge le dépannage sur place avec votre roue de secours. En cas de crevaison de plusieurs pneumatiques ou si la voiture n'a pas de roue de secours, le point 1.1 de cette rubrique est d'application et nous organisons le remorquage de votre véhicule. Les frais de cette intervention restent toutefois à votre charge si votre roué de secours présent n'est pas en bon état.

#### 1.4. Problèmes de clés

Lorsque votre véhicule est immobilisé à cause d'un problème de clé, nous organisons et prenons en charge :

- l'envoi d'un dépanneur sur place pour tenter d'ouvrir le véhicule. L'ouverture éventuelle se fait toujours en votre présence et avec votre accord. Nous pouvons refuser d'ouvrir votre véhicule si cela risque de l'endommager ;
- le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche si le dépanneur n'arrive pas à ouvrir le véhicule ;
- les frais à concurrence de EUR 65 pour aller chercher le double des clés et pour le gardiennage du véhicule pendant maximum 24 heures.

#### 1.5. Vol du véhicule

##### 1.5.1. Si votre véhicule est volé et n'est pas retrouvé dans les 24 heures suivant la déclaration et que :

- vous désirez poursuivre votre déplacement : nous organisons et prenons en charge le transport de tous les occupants assurés vers votre destination jusqu'au coût égal au coût de rapatriement ;
- vous désirez retourner à votre domicile : nous organisons et prenons en charge le transport de tous les occupants assurés vers votre domicile.

##### 1.5.2. Si votre véhicule est retrouvé dans les six mois après le vol et que vous n'avez pas été indemnisé par un assureur, nous intervenons de la manière suivante :

- lorsque votre véhicule est retrouvé en état de marche. Nous organisons le rapatriement de votre véhicule selon votre choix :
  - soit vous désignez vous-même une personne, pour laquelle nous organisons et prenons en charge le transport de son domicile en Belgique vers le véhicule ainsi qu'une nuit d'hôtel si le véhicule se trouve à une distance de plus de 500 km du domicile de l'assuré ;

- soit vous marquez votre accord sur l'envoi d'un de nos chauffeurs de remplacement. Votre véhicule doit être en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales des pays à traverser ;
- b) lorsque votre véhicule est retrouvé hors d'état de marche. Vous avez deux possibilités :
  - si vous faites réparer le véhicule sur place, nous organisons le retour du véhicule réparé à votre domicile selon votre choix :
    - soit vous marquez votre accord sur l'envoi d'un de nos chauffeurs de remplacement afin de ramener le véhicule ;
    - soit vous indiquez vous-même une personne, pour laquelle nous organisons et prenons en charge le transport de son domicile vers le véhicule, ainsi qu'une nuit d'hôtel si le véhicule se trouve à une distance de plus de 500 km du domicile de l'assuré. Votre véhicule doit être en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales des pays à traverser ;
  - si vous préférez le rapatriement du véhicule et sa réparation en Belgique, nous organisons et prenons en charge le rapatriement. Notre intervention est limitée à la valeur résiduelle de votre véhicule à concurrence de sa valeur marchande fixée par Eurotax au moment de l'appel. Si les frais sont plus élevés, nous pouvons rapatrier votre véhicule contre paiement préalable de la différence. Si votre véhicule est retrouvé en Belgique, l'indemnité pour le rapatriement du véhicule est limitée à EUR 200.

### 1.6 Car-jacking

Si à la suite d'un car-jacking, une assistance psychologique est prescrite par un médecin, nous organisons et prenons en charge l'assistance psychologique nécessaire. Elle est limitée à cinq sessions chez un psychologue reconnu en Belgique.

### 1.7 Assistance pour votre caravane ou votre remorque

La garantie ne joue qu'au cas où votre caravane ou votre remorque est tractée par votre véhicule lors d'un déplacement.

- a) En cas d'immobilisation de votre caravane ou de votre remorque à la suite d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, d'un problème de clé ou d'un acte de vandalisme, nous proposons la même assistance que pour votre véhicule selon les points IV 1.1. à IV 1.5. inclus. Si vous êtes retourné à votre domicile et que votre caravane ou remorque a été réparée sur place, nous prenons uniquement en charge les frais du carburant jusqu'à EUR 75 afin de la ramener à votre domicile.
- b) Nous prenons également en charge l'organisation et l'indemnisation des frais de remorquage, de transport ou de rapatriement de votre caravane ou de votre remorque si le véhicule tracteur a été volé ou doit être rapatrié et que ces interventions sont garanties selon le point IV.1.1 en cas de rapatriement ou selon le point IV.1.5 en cas de vol.

## 2. Assistance aux véhicules et aux occupants valable uniquement à l'étranger

### 2.1. Transport et rapatriement

Lorsque votre véhicule est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie ou d'un acte de vandalisme, qu'il ne peut pas être remis en route sur place et que nous avons organisé le remorquage vers le garage le plus proche :

- a) si la durée d'immobilisation ne dépasse pas les 5 jours calendrier, nous organisons et prenons en charge soit le transport des occupants assurés vers leur destination, soit les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu d'immobilisation dans l'attente de la fin des réparations. L'indemnisation est dans les deux cas limitée à EUR 250 par sinistre.
- b) si la durée d'immobilisation dépasse les 5 jours calendrier, nous organisons et prenons en charge :
  - le rapatriement des occupants assurés ou le transport des occupants assurés vers leur destination à coût égal au coût de rapatriement ;
  - le rapatriement de votre véhicule si vous préférez la réparation en Belgique. Notre intervention est limitée à la valeur résiduelle de votre véhicule à concurrence de sa valeur marchande fixée par Eurotax au moment de l'appel. Si les frais sont plus élevés, nous pouvons rapatrier votre véhicule contre paiement préalable de la différence. Les frais de gardiennage éventuels de votre véhicule en attendant ou pendant le rapatriement sont indemnisés à concurrence de 65 EUR ;

- le transport d'une personne qui ramène votre véhicule réparé si vous faites réparer votre véhicule sur place. Vous pouvez soit marquer votre accord sur l'envoi d'un de nos chauffeurs de remplacement, soit indiquer vous-même une personne pour laquelle nous organisons et prenons en charge le transport depuis son domicile vers le véhicule ainsi qu'une nuit d'hôtel si le véhicule se trouve à une distance de plus de 500 km du domicile de l'assuré. Votre véhicule doit être en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales des pays à traverser.

### 2.2. Véhicule de remplacement

Si nous ne sommes pas encore intervenus pour les garanties qui sont prévues dans l'article IV.2.1b) des présentes conditions générales, nous garantissons l'organisation et la prise en charge de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement durant la période d'immobilisation ou d'indisponibilité de votre véhicule, et ce pour maximum cinq jours successifs à partir du début de l'immobilisation ou de l'indisponibilité, lorsque votre véhicule :

- a) est immobilisé par une panne, un accident, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme à l'étranger, qu'une remise en route sur place est impossible, que nous avons organisé le remorquage vers un garage proche et que la période durant laquelle vous ne pouvez pas disposer de votre véhicule dépassera vraisemblablement les 24 heures ;
- b) a été volé à l'étranger et que la période durant laquelle vous ne pourrez pas disposer de votre véhicule dépassera vraisemblablement les 24 heures.

Cette garantie n'est pas cumulable avec le rapatriement du véhicule et des occupants assurés.

Nous prenons en charge le prix de la location d'une voiture de tourisme de la même catégorie que celle de votre véhicule, mais tout au plus de catégorie B (de type citadine) pour un usage local.

En outre, nous intervenons pour le trajet depuis votre domicile (ou lieu de résidence) ou depuis le lieu d'immobilisation de votre véhicule, pour vous rendre à la société de location. Il en est de même, lors de la restitution du véhicule de remplacement, pour effectuer le trajet vers le lieu de réparation de votre véhicule.

La centrale d'assistance organise à nos frais ces déplacements.

Si vous organisez vous-même la prestation, nous rembourserons vos frais de déplacement pour récupérer votre voiture réparée sur base des pièces justificatives, jusqu'à concurrence des frais que nous aurions exposés nous-mêmes.

Vous êtes le loueur du véhicule. Vous devez tenir compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de remise du véhicule de remplacement, la garantie, les frais d'abandon, les assurances complémentaires, les frais de carburant et les franchises d'assurances restent à votre charge. Nous ne sommes pas tenu de faire des interventions supplémentaires si toutefois vous n'obteniez pas de véhicule de remplacement parce que vous ne répondez pas aux conditions de l'agence de location.

### Prolongation exceptionnelle

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule à l'étranger est supérieure à 5 jours, nous organisons et prenons en charge une voiture de remplacement pour une période totale de maximum 10 jours successifs pour autant que vous préféreriez que votre véhicule immobilisé ne soit pas rapatrié et souhaitiez attendre sur place la fin de l'immobilisation de votre véhicule. Les frais cumulés que nous prenons en charge en application du présent article et de l'article IV., 2.1., a) des présentes conditions générales, ne peuvent excéder les frais que nous aurions pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés.

### 2.3. Frais de gardiennage

Nous prenons en charge les frais de gardiennage à partir du jour de l'immobilisation jusqu'au jour de l'enlèvement pour le transport ou le rapatriement. Lorsqu'il s'agit d'un véhicule volé retrouvé à l'étranger, ces frais seront indemnisés à concurrence de EUR 65.

### 2.4. Pièces de rechange

Si vous avez besoin de pièces de rechange à l'étranger et si ces pièces de rechange indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers ne sont pas disponibles sur place, nous organisons et prenons en charge leur envoi, en tenant compte des règlements locaux et internationaux en la matière. L'intervention est toutefois limitée à la valeur résiduelle de votre véhicule à concurrence de sa valeur marchande fixée par Eurotax au moment de l'appel.

Le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés, doivent nous être remboursés dans les 30 jours suivant l'envoi des pièces.

## 2.5. Abandon de l'épave de votre véhicule

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours et si vous devez abandonner votre épave sur place, nous organisons et prenons en charge l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut y rester. Les frais que nous prenons en charge à l'occasion de l'abandon de l'épave sont limités à EUR 65 pour les frais de gardiennage et à EUR 620 pour les frais administratifs et de transport.

## 2.6. Assistance pour votre caravane ou votre remorque

La garantie ne joue qu'au cas où votre caravane ou votre remorque est tractée par votre véhicule lors d'un déplacement.

- a) En cas d'immobilisation de votre caravane ou remorque à la suite d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie ou d'un acte de vandalisme, nous proposons la même assistance que pour votre véhicule selon les points III.2.1., III.2.3. et III.2.4. Si vous êtes retourné à votre domicile et que votre caravane ou remorque a été réparée sur place, nous prenons uniquement en charge les frais du carburant jusqu'à EUR 75 afin de la ramener à votre domicile.
- b) Nous prenons également en charge l'organisation et l'indemnisation des frais de remorquage, de transport ou de rapatriement de votre caravane ou votre remorque si le véhicule tracteur a été volé ou doit être rapatrié et que ces interventions sont garanties selon le point III.2.1 en cas de rapatriement.

## 3. Assistance aux véhicules et aux occupants valable uniquement en Belgique

Outre les prestations prévues au point IV.1., nous garantissons également :

### 3.1. Transport et rapatriement

Lorsque votre véhicule est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie ou d'un acte de vandalisme, qu'il ne peut pas être remis en route sur place et que nous avons organisé le remorquage vers le garage le plus proche :

- a) si la durée de l'immobilisation ne dépasse pas les 24 heures, nous organisons et prenons en charge :
  - le rapatriement des occupants assurés ou le transport de ces personnes vers leur destination en Belgique ;
  - le transport depuis son domicile de la personne que vous désignez pour ramener le véhicule réparé à votre domicile. Votre véhicule doit être en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales.
- b) si la durée de l'immobilisation dépasse les 24 heures, nous organisons et prenons en charge :
  - le rapatriement des occupants assurés ou le transport de ces personnes vers leur destination en Belgique ;
  - le rapatriement de votre véhicule vers un garage proche de votre domicile si vous ne faites pas réparer le véhicule sur place. Notre intervention est limitée à la valeur résiduelle de votre véhicule à concurrence de sa valeur marchande fixée par Eurotax au moment de l'appel. Si les frais sont plus élevés, nous pouvons rapatrier votre véhicule contre paiement préalable de la différence ;
  - le transport depuis son domicile de la personne que vous désignez pour ramener le véhicule réparé à votre domicile. Votre véhicule doit être en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales.

### 3.2. Véhicule de remplacement

Nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement durant la période d'immobilisation ou d'indisponibilité de votre véhicule, et ce pour maximum 10 jours successifs à partir du début de l'immobilisation ou de l'indisponibilité, lorsque votre véhicule :

- a) est immobilisé en Belgique par une panne, un accident, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme, qu'une remise en route sur place est impossible, que nous avons organisé le remorquage vers un garage proche et que la période durant laquelle vous ne pouvez pas disposer de votre véhicule dépassera vraisemblablement les 24 heures ;
- b) a été volé en Belgique et que la période durant laquelle vous ne pourrez pas disposer de votre véhicule dépassera vraisemblablement les 24 heures. Nous prenons en charge le prix de la location d'une voiture de tourisme de la même catégorie que celle de votre véhicule, mais tout au plus de catégorie B (de type citadine).

En outre, nous intervenons pour le trajet depuis votre domicile (ou lieu de résidence) ou depuis le lieu d'immobilisation de votre véhicule, pour vous rendre à la société de location. Il en est de même,

lors de la restitution du véhicule de remplacement, pour effectuer le trajet vers le lieu de réparation de votre véhicule.

La centrale d'assistance organise à nos frais ces déplacements.

Si vous organisez vous-même la prestation, nous rembourserons vos frais de déplacement pour récupérer votre voiture réparée sur base des pièces justificatives, jusqu'à concurrence des frais que nous aurions exposés nous-mêmes. Vous êtes le loueur du véhicule. Vous devez tenir compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de remise du véhicule de remplacement, la garantie, les frais d'abandon, les assurances complémentaires, les frais de carburant et les franchises d'assurances restent à votre charge. Nous ne sommes pas tenu de faire des interventions supplémentaires si toutefois vous n'obteniez pas de véhicule de remplacement parce que vous ne répondez pas aux conditions de l'agence de location.

## 3.3. Assistance pour votre caravane ou votre remorque

La garantie ne joue qu'au cas où votre caravane ou votre remorque est tractée par votre véhicule lors d'un déplacement.

- a) En cas d'immobilisation de votre caravane ou remorque à la suite d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie ou un acte de vandalisme, nous proposons la même assistance que pour votre véhicule selon le point III.3.1. Si vous êtes retourné à votre domicile et que votre caravane ou remorque a été réparée sur place, nous prenons uniquement en charge les frais du carburant jusqu'à EUR 75 afin de la ramener à votre domicile.
- b) Nous prenons également en charge l'organisation et l'indemnisation des frais de remorquage, de transport ou de rapatriement de votre caravane ou de votre remorque si le véhicule tracteur a été volé ou doit être rapatrié et que ces interventions sont garanties selon le point III.3.1. en cas de rapatriement.

## V. Dispositions complémentaires concernant les garanties assistance aux véhicules, aux occupants et aux personnes

### 1. Dispositions valables tant en Belgique qu'à l'étranger

#### 1.1. Modalités de transport et de rapatriement

Sauf stipulation contraire, celui-ci se fait par avion en classe économique ou en train en première classe si la distance est inférieure à 1 000 km. Le transport inclut les trajets de et vers les aéroports ou les gares concernés. Nous tenons compte des moyens de transport et des frais initialement prévus et nous donnons priorité à ces moyens s'ils peuvent toujours être utilisés.

#### 1.2. Prise en charge des nuits d'hôtel

Nous prenons en charge les frais d'une chambre avec petit-déjeuner, à concurrence de EUR 65 par nuit et par personne.

#### 1.3. Messages urgents

Si vous désirez transmettre un message urgent à la suite d'un événement grave (maladie, accident ou décès d'un assuré), nous faisons le nécessaire pour transmettre ce message aux personnes désignées par vous. Nous ne pouvons pas être tenu responsable du contenu de ce message, qui doit répondre à la législation belge et internationale.

### 2. Dispositions valables uniquement à l'étranger

#### 2.1. Frais de télécommunication

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, nous vous remboursons les frais indispensables de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour nous joindre.

#### 2.2. Transfert d'argent

Dans les cas suivants, nous pouvons mettre de l'argent à votre disposition à concurrence de l'équivalent de EUR 2 500, à condition que l'équivalent en euro nous ait été payé préalablement. Sinon, nous pouvons avancer la somme à condition que vous mettiez à disposition des garanties suffisantes et que vous remboursiez l'argent dans les 30 jours après l'avance.

- a) Lorsque vous êtes à l'étranger, que nous faisons une intervention garantie par ce contrat et que vous avez besoin de moyens financiers sur place ;



- b) Lorsque vous ne pouvez pas disposer des moyens financiers nécessaires à l'étranger à la suite d'un problème technique avec votre carte de débit ou votre carte de crédit (un solde débiteur non autorisé entraîne la perte de tout droit à cette garantie) ou à la suite de problèmes techniques avec le réseau de paiement.

### **2.3. Bagages abandonnés**

Si dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par ce contrat, aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens, nous garantissons :

- a) l'organisation et la prise en charge des frais de transport afin de ramener vos bagages à votre domicile à concurrence de EUR 150 par personne assurée ;
- b) l'organisation et la prise en charge du rapatriement du chien/chat qui vous accompagnait. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire nécessaires pour le transport restent à votre charge.

### **2.4. Poursuites judiciaires**

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

- a) les honoraires de votre avocat à l'étranger à concurrence de EUR 1 250 par personne assurée ;
- b) la caution pénale à payer à l'étranger à concurrence de EUR 12 500 par personne assurée, si vous êtes incarcéré à l'étranger ou que vous en courez le risque. Vous êtes tenu de nous rembourser cette somme dans les 30 jours suivant son paiement. Si les autorités locales libèrent la caution payée avant ce terme, vous devez nous rembourser celle-ci immédiatement.

### **2.5. Assistance linguistique**

Si vous rencontrez à l'étranger de graves problèmes pour comprendre la langue dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat, nous vous aidons dans la mesure de nos moyens.

Dans la mesure où l'intervention d'un interprète est nécessaire, nous prenons ces frais à notre charge à concurrence de EUR 125.