



Conditions générales Contrats Annuel et Annuel Plus

Conditions générales Contrats Annuel et Annuel Plus

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder un an. A chaque échéance annuelle, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an. Vous pouvez résilier le contrat à la fin de la période en cours au moins 3 mois avant l'échéance annuelle. La notification de la résiliation se fait par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

(Valables à partir du 01.05.2010)

Conditions générales

SOMMAIRE

I. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT	3-8
1.1 Définitions	3-4
1.2 Nomenclature des garanties acquises	4
1.3 Signification des sigles B/E, E, B	4
1.4 Etendue géographique	4
1.5 Composition des zones géographiques	5
1.6 Accessibilité de nos services	5
1.7 Modalités d'application	5-6
1.8 Durée	6-7
1.9 Résiliation	7
1.10 Modalités de résiliation et date d'effet	7-8
1.11 Primes	8
1.12 Vos engagements lors d'une assistance	8
1.13 Non-respect de vos engagements	8
II. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, ACCIDENT, DECES	8-11
2.1 Visite à l'hospitalisé	9
2.2 Retour et accompagnement des enfants	9
2.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé	9
2.4 Accompagnement du malade ou du blessé	9
2.5 Retour des autres assurés	9-10
2.6 Chauffeur de remplacement	10
2.7 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments	10
2.8 Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages	10
2.9 Transmission de messages urgents	10
2.10 Accident sur les pistes de ski	10
2.11 Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger	10-11
2.12 Assistance en cas de décès	11
III. ASSISTANCE VOYAGE	12-13
3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger	12
3.2 Perte ou vol des bagages	12
3.3 Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique des conjoint, père, mère, fils, fille, belle-mère ou beau-père	12
3.4 Retour anticipé pour le décès d'un proche	12
3.5 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile	12
3.6 Mise à disposition d'argent à l'étranger	12-13
3.7 Assistance Interprète	13
3.8 Assistance à bicyclette et motocyclette (-125 cm ³)	13
3.9 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger	13
IV. ASSISTANCE AU VEHICULE ET AUX PASSAGERS IMMOBILISES EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT OU DE VOL DU VEHICULE	13-15
4.1 Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique	13
4.2 Dépannage-remorquage à l'étranger	13
4.3 Envoi de pièces détachées	14
4.4 Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations	14
4.5 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 5 jours à l'étranger	14
4.6 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger	14
4.7 Assistance en cas de vol du véhicule	15
4.8 Frais de gardiennage du véhicule	15
4.9 Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages	15
4.10 Assistance à la remorque	15
4.11 Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance	15
V. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES RESERVEES AUX ASSURES D'UN CONTRAT ANNUEL PLUS	15-16
5.1 Pas de franchise kilométrique	16
5.2 Dépannage-remorquage au domicile	16
5.3 Retour rapide du véhicule et des passagers immobilisés en Belgique	16
5.4 Voiture de remplacement en Belgique	16
5.5 Transport primaire (ambulance) en Belgique	16
VI. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU DOMICILE	17-18
6.1 Informations	17
6.2 Assistance aux assurés en cas d'hospitalisation en Belgique	17
6.3 Assistance en cas de sinistre au domicile	17
6.4 Dépannage serrurier	18
6.5 Transmission de messages urgents vers l'étranger	18

Contrats Annuel et Annuel Plus

VII. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS	18
7.1 Sont exclus de la garantie	18
7.2 Circonstances exceptionnelles	18
VIII. CADRE JURIDIQUE	19
8.1 Subrogation	19
8.2 Reconnaissance de dette	19
8.3 Prescription	19
8.4 Attribution de juridiction	19
8.5 Loi du contrat	19
8.6 Protection de la vie privée	19
8.7 Clause de consentement	19

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT EUROP ASSISTANCE

La présente convention constitue les Conditions Générales du contrat conclu entre Europ Assistance et le preneur d'assurance. Elle détermine les prestations garanties aux assurés par Europ Assistance.

I. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT

1.1 DEFINITIONS

1° LE PRENEUR

Le souscripteur du contrat.

2° LES ASSURES

- 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.
- Sans être désignés nommément au contrat, les enfants du preneur d'assurance venant à naître ou à être adoptés au cours du contrat sont assurés provisoirement jusqu'à sa prochaine échéance. Toutefois l'enfant des parents assurés venant à naître pendant un déplacement hors des pays limitrophes (c.-à-d. Allemagne, France, Grande-Bretagne, Luxembourg, Pays-Bas), ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés que dès leur arrivée en Belgique.
Dans un contrat Annuel ou Annuel Plus, les personnes pouvant être assurées sont, selon le type de contrat souscrit :
 - Annuel ou Annuel Plus Individuel : une seule personne.
 - Annuel ou Annuel Plus Couple: le couple de droit ou de fait ou deux personnes vivant sous le même toit.
 - Annuel ou Annuel Plus Famille: le couple de droit ou de fait, ses parents et ses enfants célibataires à charge ou pas à charge, tous vivant sous le même toit, en ce compris les enfants non mariés résidant ailleurs en Belgique pour raison d'études ou stage d'études. Les enfants non mariés de parents divorcés peuvent être assurés où que soit leur domicile en Belgique.
 - Annuel ou Annuel Plus avec véhicule(s) : la qualité d'assuré est étendue aux passagers légalement domiciliés en Belgique, lorsqu'ils sont blessés à la suite d'un accident de la route dans lequel le véhicule assuré est impliqué.
Ils bénéficient des seules prestations du chap. II (2.3, 2.7, 2.12).

3° L'ASSUREUR

EUROP ASSISTANCE (Belgium) S.A., R.C.B. 609.036, agréée sous le numéro de code 1401 pour pratiquer la branche 18 (Assistance) (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96), dont le siège social est établi boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

4° VEHICULES ASSURES

- le véhicule immatriculé appartenant à l'un des assurés, dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes;
- la voiture de leasing ou la voiture de société, dont l'assuré est le conducteur habituel et dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes;
- la remorque tractée (remorque à bagages, caravane non-résidentielle, camping-car) par un véhicule désigné aux conditions particulières et ce à condition que les véhicules soient:
 - immatriculés en Belgique,
 - et désignés aux conditions particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation.

Sont exclus les véhicules avec plaque marchand.

Dans un contrat Annuel ou Annuel Plus, sont également assurées les remorques qui y sont attelées, si leur numéro d'immatriculation figure aux conditions particulières.

Par extension, sera considéré comme véhicule assuré, le véhicule de remplacement, c'est-à-dire le véhicule appartenant à un tiers domicilié en Belgique, si ce véhicule remplace pour une durée d'un

Conditions générales

mois maximum le véhicule désigné qui est temporairement inutilisable. Ce remplacement doit être immédiatement porté à notre connaissance.

5° BICYCLETTE ET MOTOCYCLETTE (-125 CM3)

Sans être désignées aux conditions particulières du contrat, la bicyclette et la motocyclette de moins de 125 cm³ de l'assuré bénéficient des prestations énoncées en 3.8.

6° BAGAGES ET MATERIEL DE CAMPING

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

7° DOMICILE

C'est le lieu où vous résidez habituellement en Belgique avec votre famille. Ce lieu s'étend à tout ce qui vous est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

8° LA GARANTIE

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

9° EVENEMENTS ASSURES

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.

10° ACCIDENT IMMOBILISANT

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

1.2 NOMENCLATURE DES GARANTIES ACQUISES

Selon le type de contrat que vous avez souscrit, les garanties acquises sont marquées d'une croix.

Chapitre	II	III	IV	V	VI
. Annuel Plus	X	X	X	X	X
. Annuel avec véhicule	X	X	X		X
. Annuel sans véhicule	X	X			X

1.3 SIGNIFICATION DES SIGLES B/E, E, B

Pour l'application de la garantie, ces sigles ont la signification suivante:

- B/E:** les prestations marquées de ce sigle s'appliquent aux événements assurés survenus en Belgique ou dans un pays étranger couvert par le contrat.
- E:** les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans un pays étranger couvert par le contrat.
- B:** les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus en Belgique.

1.4 ETENDUE GEOGRAPHIQUE

Sous réserve des dispositions énoncées en 1.3 et aux conditions de la convention, l'étendue géographique de la garantie varie selon le contrat souscrit.

- Contrat Annuel Plus:** hormis les prestations d'assistance dont vous bénéficiez au domicile (5.2, 5.4 et chap VI), la garantie s'applique en Belgique à l'extérieur du domicile et à l'étranger dans tous les pays faisant partie des zones 1 et 2 code ZZ (voir 1.5). Toutefois, les prestations énoncées en 2.6 (chauffeur en remplacement) et celles du chap. IV (assistance au véhicule et aux passagers immobilisés) ne s'appliquent que dans les pays de la zone 1.
- Contrat Annuel:** hormis les prestations d'assistance dont vous bénéficiez au domicile (chap. VI), la garantie s'applique en Belgique au-delà de 10 km de votre domicile et aussi à l'étranger dans tous les pays faisant partie des zones 1 et 2 code ZZ (voir 1.5). Toutefois, les prestations énoncées en 2.6 (chauffeur en remplacement) et celles du chap. IV (assistance au véhicule et aux passagers immobilisés) ne s'appliquent que dans les pays de la zone 1.

Nous n'appliquons pas la franchise kilométrique prévue ci-dessus pour l'Annuel en cas d'accident immobilisant le véhicule assuré (voir 1.1.10°)

Contrats Annuel et Annuel Plus

1.5 COMPOSITION DES ZONES GEOGRAPHIQUES

Zone 1

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

Les territoires faisant partie de ces pays mais non situés dans l'Europe géographique sont couverts en zone 2 (ex. : Canaries, Madère, Martinique, Guadeloupe, Antilles françaises)

Zone 2

Les pays de la zone précédente + Açores - Afrique du Sud - Albanie - Algérie - Angola - Anguilla - Antigua-et-Barbuda - Antilles néerlandaises - Arabie Saoudite - Argentine - Arménie - Aruba - Australie - Azerbaïdjan - Bahamas - Bahreïn - Bangladesh - Barbade - Belize - Bénin - Bermudes - Bhoutan - Bolivie - Botswana - Brésil - Brunei - Burkina Faso - Burundi - Cambodge - Cameroun - Canada - Canaries - Cap Vert - Ceuta - Chili - Chine - Colombie - Comores - Congo (Brazzaville) - Congo (Kinshasa) - Corée du Nord - Corée du Sud - Costa Rica - Côte d'Ivoire - Cuba - Djibouti - Dominicaine (République) - Dominique - Egypte - El Salvador - Emirats arabes unis - Equateur - Erythrée - Etats-Unis d'Amérique - Ethiopie - Fidji - Gabon - Gambie - Géorgie - Ghana - Grenade - Groenland - Guadeloupe - Guam - Guatemala - Guinée - Guinée-Bissau - Guinée-Equatoriale - Guyana - Guyane française - Haïti - Honduras - Hong-Kong - Iles Caïmans - Iles Cook - Iles Falkland - Iles Féroé - Iles Mariannes du Nord - Iles Norfolk - Iles Turks et Caicos - Iles Vierges U.K. - Iles Vierges U.S. - Inde - Indonésie - Iran - Irak - Islande - Israël - Jamaïque - Japon - Jordanie - Kazakhstan - Kenya - Koweït - Kirgystan - Laos - Lesotho - Liban - Liberia - Libye - Macao - Madagascar - Madère - Malaisie - Malawi - Maldives - Mali - Maroc - Martinique - Maurice - Mauritanie - Mayotte - Melilla - Mexique - Moldavie - Mongolie - Montserrat - Mozambique - Myanmar - Namibie - Népal - Nicaragua - Niger - Nigeria - Nouvelle-Calédonie - Nouvelle-Zélande - Oman - Ouganda - Ouzbékistan - Pakistan - Panama - Papouasie-Nouvelle-Guinée - Paraguay - Pérou - Philippines - Polynésie française - Porto Rico - Qatar - République centrafricaine - La Réunion - Russie (Fédération de) (partie asiatique) - Rwanda - Sainte-Lucie - Saint-Kittset-Nevis - Saint-Pierre-et-Miquelon - Saint-Vincent-et-les-Grenadines - Samoa-Occidentales - São Tomé et Príncipe - Sénégal - Seychelles - Sierra Leone - Singapour - Soudan - Sri Lanka - Suriname - Syrie - Svalbard et Jan Mayen - Swaziland - Tadjikistan - Taiwan - Tanzanie - Tchad - Thaïlande - Togo - Trinité-et-Tobago - Tunisie - Turkménistan - Turquie (partie asiatique) - Uruguay - Venezuela - Viêt Nam - Yémen - Zambie - Zimbabwe

Pays exclus

- Les pays non désignés ci-dessus sont exclus ;
- sont exclus, même s'ils figurent parmi les pays couverts, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des 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. Europ Assistance suit en la matière les avis et recommandations du Ministère des Affaires Etrangères.

1.6 ACCESSIBILITE DE NOS SERVICES

- Nos services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Notre service "Infos" est accessible du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Les informations médicales sont accessibles 24 heures sur 24.

1.7 MODALITES D'APPLICATION

1° Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, 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 et nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit à une indemnité compensatoire.

Conditions générales

3° Titres de transport

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

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 autres frais.

5° Transport du véhicule assuré

Ne donne pas lieu à cette prestation: le véhicule

- estimé en perte totale (techniquement irréparable);
- estimé en perte économique (dont les frais de réparation dépassent la valeur catalogue selon la cotation "achat" de Eurotax);
- dont la valeur catalogue (Eurotax-cotation "achat") ou résiduelle est inférieure au coût du rapatriement;
- destiné à la démolition.

Nonobstant, le souscripteur du présent contrat s'engage, au cas où il exigerait le rapatriement d'un tel véhicule, à participer aux frais de rapatriement jusqu'à concurrence de la différence entre le coût du transport et la valeur résiduelle dudit véhicule.

Le bénéficiaire est tenu d'emporter ses bagages. Europ Assistance n'est pas responsable des manquants éventuels.

6° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous envoyons (ex.: réparateur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales.

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

Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectués.

7° Transport des bagages

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

8° Voiture de remplacement ou véhicule utilitaire

Ces prestations (5.4 et 6.3) sont garanties dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limite d'âge et autres).

Toute utilisation de ce véhicule au-delà de la durée garantie, les cautions, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances et la franchise d'assurance en cas d'accident à votre tort restent à votre charge.

Lorsque vous faites les formalités de prise et de remise de ce véhicule, nous vous remboursons vos frais de transport pour les accomplir.

9° Remboursement 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 12 EUR ne seront pas remboursés.

10° 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.

11° 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.

1.8 DUREE

1° Durée et fin du contrat

Le contrat est formé dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour la durée y mentionnée par le preneur d'assurance. Cette durée ne peut excéder une année.

Contrats Annuel et Annuel Plus

A son échéance, le contrat se renouvelle pour des périodes successives d'un an sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée déposée à la poste au moins trois mois avant l'arrivée de son terme annuel.

2° **Prise d'effet de la garantie**

La garantie prend cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat ou dans la demande d'assurance, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

3° **Voyage de plus de 3 mois à l'étranger (Annuel/Annuel Plus)**

Lorsque les bénéficiaires (personnes et véhicule) effectuent un voyage à l'étranger de plus de trois mois consécutifs sous le couvert d'un contrat Annuel ou Annuel Plus, les événements assurés donnant lieu aux prestations sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des trois premiers mois de votre séjour.

Si vous désirez prolonger votre séjour au-delà de 3 mois, vous avez la possibilité de bénéficier des mêmes garanties pour des mois supplémentaires moyennant le paiement d'une prime que vous trouverez dans le dépliant produits sous la rubrique "mois supplémentaires" de la tarification des contrats Annuel et Annuel Plus.

4° **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 huit 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, sur la base de nos tarifs «temporaires» en vigueur au moment du dédit.

1.9 RESILIATION

Le contrat peut être résilié :

- 1° Par chacune des parties dans les cas énoncés en 1.8.1° et 4°.
- 2° Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement, au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus de régler. Cette faculté s'applique aux contrats dont la durée est supérieure à 32 jours.
- 3° Par les ayants droit du Preneur en cas de décès de celui-ci, au plus tard dans les trois mois et quarante jours du jour où ils auront eu connaissance du jour du décès.
- 4° Par le preneur d'assurance :
 - si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif dans les circonstances énoncées en 1.11.3°;
 - si nous résilions une partie de la garantie;
 - si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.
- 5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées en 1.11.2°.

1.10 MODALITES DE RESILIATION ET DATE D'EFFET

- 1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.
- 2° Sauf dans les cas visés en 1.8, 1.10.3° ci-dessous et 1.11.2°, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.
- 3° Notre résiliation après déclaration d'une assistance prend effet lors de sa notification lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué, dans l'intention de nous tromper, à l'une des obligations énoncées en 1.12.
- 4° Lorsque nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante et notifions cette adaptation au preneur d'assurance au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance en telle sorte que l'adaptation prenne effet à l'échéance suivante.

Conditions générales

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

1.11 PRIMES

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 1.8.2°, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

2° Non-paiement de la prime à l'échéance (pour contrat Annuel et Annuel Plus)

- A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste. La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prennent effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l'alinéa 1 ci-dessus.

3° Modification des conditions d'assurance (pour contrat Annuel et Annuel Plus)

Lorsque nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante. Nous notifions cette adaptation au preneur d'assurance de sorte qu'il puisse disposer d'un délai de 30 jours pour refuser la modification et résilier le contrat. La résiliation prend effet à l'échéance du contrat et au plus tôt à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain du dépôt à la poste de la lettre recommandée.

4° Crédit de prime

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

1.12 VOS ENGAGEMENTS LORS D'UNE ASSISTANCE

Vous vous engagez :

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

1.13 NON-RESPECT DE VOS ENGAGEMENTS

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.12, 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.

II. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, ACCIDENT, DECES

Aux conditions de la convention, les prestations du chap. II s'appliquent en cas de maladie - accident - décès, survenu à un assuré au cours d'un déplacement.

- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.

Contrats Annuel et Annuel Plus

- 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.

B/E 2.1 VISITE A L'HOSPITALISE

- 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 votre famille habitant en Belgique pour qu'il se rende auprès de vous.
- Si l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours d'hospitalisation n'est pas requise et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre à son chevet de la même manière, frais de transport à notre charge.
- Dans les deux cas décrits ci-dessus, nous participons aux frais d'hôtel des visiteurs à raison de 62 EUR la chambre et par nuit. Cette garantie est limitée à 500 EUR.

B/E 2.2 RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés de moins de 18 ans vous accompagnant, lorsque vous êtes dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucun autre assuré ne peut pourvoir à leur surveillance et entretien.

- Nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile situé en Belgique en les faisant accompagner à nos frais par une hôtesse ou par une personne de votre choix habitant en Belgique.
- Nous prenons en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur à concurrence d'un total de 125 EUR.

B/E 2.3 TRANSPORT/RAPATRIEMENT DU MALADE OU DU BLESSE

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 :
 - par avion sanitaire spécial,
 - par hélicoptère,
 - par avion,
 - par wagons-lits,
 - par train 1ère classe,
 - par ambulance,et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile en Belgique, ou jusque dans un établissement hospitalier proche du domicile dans lequel une place vous est réservée.

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

B/E 2.4 ACCOMPAGNEMENT DU MALADE OU DU BLESSE

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.

B/E 2.5 RETOUR DES AUTRES ASSURES

Si votre transport ou rapatriement, pour raisons médicales, empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus:

Conditions générales

- soit nous organisons et prenons en charge leur retour, du lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile;
- soit nous prenons en charge la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que nous aurions consentis pour leur retour au domicile.

B/E 2.6 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Nous envoyons un chauffeur de remplacement lorsqu'au cours d'un déplacement le conducteur assuré ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessures et si aucun autre assuré ne peut le remplacer comme conducteur.

Nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (vos frais d'hôtel et de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule,...) restent à votre charge.

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

E 2.7 ENVOI DE LUNETTES, PROTHESES, MEDICAMENTS

A l'étranger, si 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, nous les commandons en Belgique sur la base de vos indications et vous les acheminons par le moyen de notre choix.

Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets. Vous devez nous rembourser leur prix d'achat. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et aux législations locales.

B/E 2.8 TRANSPORT/RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE ET DES BAGAGES

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile:

- nous organisons également et prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats);
- nous prenons en charge les frais de transport des bagages que vous expédiez vous-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si vous abandonnez des bagages à l'intérieur du véhicule que nous devons rapatrier, leur transport se fera à vos risques et périls.

B/E 2.9 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Nous transmettons à nos frais vos messages urgents, nationaux ou internationaux, à la suite d'un événement grave (maladie, accident, décès). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

B/E 2.10 ACCIDENT SUR LES PISTES DE SKI

En cas d'accident sur les pistes de ski, nous vous remboursons:

- vos débours pour vous rendre du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche;
- les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours lorsque l'assuré se trouve accidenté au cours de la pratique du ski, à concurrence de 5.000 EUR. En ce cas, nous vous demandons, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou des services policiers locaux certifiant l'identité de la personne accidentée.

E 2.11 REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX PAYES A L'ETRANGER

1° Conditions de prise en charge

- Sous réserve des exclusions prévues en VII et de la franchise prévue en 2.11.2°, 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 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 en Belgique 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 en Belgique ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle

Contrats Annuel et Annuel Plus

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 1.240 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.
- Pour les frais médicaux ambulatoires (soins et médicaments hors hospitalisation), vous devez nous produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins.

2° Montants et frais garantis

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de 250.000 EUR par personne assurée et par événement, après l'intervention de votre mutuelle ou de votre assurance maladie:

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- soins dentaires urgents à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë (prothèses exclues), à concurrence de 125 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 500 EUR, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue.
- Nous vous remboursons dans la limite du montant assuré, le solde de vos débours médicaux après intervention de votre mutuelle ou assurance maladie, sur présentation de son décompte original et d'une copie des notes et factures de frais. En cas de refus d'intervention, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.
- Une franchise de 5% s'applique sur le montant restant à votre charge après intervention de votre mutuelle (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou assurance maladie. Le montant de la déduction sera au minimum de 37 EUR et au maximum de 500 EUR.

3° Avance sur frais d'hospitalisation

Nous pouvons faire, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, nous vous transmettrons les factures de soins que nous aurons réglées. Vous devrez les remettre à votre mutuelle ou assurance maladie et nous rembourser les quotes-parts qui vous seront versées.

2.12 ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

B 1. Décès en Belgique

Si un assuré décède en Belgique 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 en Belgique désigné par la famille, à l'exclusion de tous autres frais funéraires.

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

Si la personne décédée conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur en remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en 2.6.

E 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 en Belgique désigné par la famille. Nous prenons également en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil à concurrence de 620 EUR.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie et d'inhumation ou d'incinération, restent à charge de la famille.

Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place à l'étranger, nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que nous aurions consentis en vertu du paragraphe précédent :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire, à concurrence de 620 EUR;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération;
- les frais de rapatriement de l'urne;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place.

Si ce décès empêche les autres assurés de revenir en Belgique par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

Si la personne décédée à l'étranger conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur en remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en 2.6.

Conditions générales

III. ASSISTANCE VOYAGE

Aux conditions de la convention, les prestations du chap. III s'appliquent lorsque l'assuré est en déplacement.

E 3.1 PERTE OU VOL DE DOCUMENTS DE VOYAGE ET DE TITRES DE TRANSPORT A L'ETRANGER

En cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.) survenu à l'étranger, adressez-vous en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche. Nous vous en donnerons les coordonnées.

En cas de perte ou vol de chèques, cartes de banque ou cartes de crédit, nous intervenons auprès des organismes financiers pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.

En cas de perte ou vol de billets de transport, nous mettons à votre disposition les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage dès que vous nous avez crédité de la valeur de ces billets par le moyen de votre choix.

B/E 3.2 PERTE OU VOL DE BAGAGES

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

B/E 3.3 RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION EN BELGIQUE DE VOTRE CONJOINT, PERE, MERE, FILS, FILLE, BELLE-MÈRE OU BEAU-PÈRE

Si le médecin traitant nous certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge le retour d'un seul assuré (1 billet simple).

Si la personne hospitalisée en Belgique est un enfant de moins de 18 ans de l'assuré et si le médecin traitant nous certifie que son hospitalisation doit excéder 48 heures, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile du père et de la mère de l'enfant.

Dans les 2 cas, vous devez nous faire parvenir un certificat médical.

B/E 3.4 RETOUR ANTICIPE POUR LE DECES D'UN PROCHE

Un membre de votre famille est décédé inopinément (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs) et vous êtes en déplacement.

Si les funérailles ont lieu en Belgique et pour vous permettre d'y assister, nous organisons et prenons en charge:

- soit le retour simple de tous les assurés ayant avec le défunt le lien de parenté requis;
- soit un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple dus en vertu du paragraphe précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles.

Si vous devez abandonner sur place le véhicule assuré et qu'aucun assuré ne peut le conduire, nous envoyons un chauffeur pour le ramener au domicile aux mêmes conditions qu'en 2.6.

La prestation 3.4 ne sera pas accordée en cas de retour définitif avec la voiture personnelle.

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

B/E 3.5 RETOUR ANTICIPE POUR SINISTRE GRAVE AU DOMICILE

Si votre domicile en Belgique est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, explosion ou implosion, nous organisons et prenons en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour à nos frais doit s'effectuer dans les 15 jours.

Vous devez nous faire parvenir rapidement la preuve du sinistre.

E 3.6 MISE A DISPOSITION D'ARGENT À L'ETRANGER

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

Contrats Annuel et Annuel Plus

(maximum 2.500 EUR) à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer nous soit remis au préalable en Belgique 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.

E 3.7 ASSISTANCE INTERPRETE

Lorsque, à l'étranger, 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.

B/E 3.8 ASSISTANCE A LA BICYCLETTE ET MOTOCYCLETTE (-125 CM³)

Sans être désignées aux conditions particulières du contrat, la bicyclette et motocyclette de moins de 125 cm³ de l'assuré bénéficient des prestations suivantes dans les seuls pays des zones 1 et 2 :

1° Assistance technique

En cas d'ennuis mécaniques, nous vous envoyons les pièces détachées nécessaires, de la même manière et aux conditions énoncées en 4.3.

2° Transport ou rapatriement

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile dans les circonstances énoncées au chap. II et III, nous ramenons aussi à nos frais votre bicyclette et motocyclette de moins de 125 cm³.

E 3.9 ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER

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

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12.500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités;
- les honoraires d'un avocat que vous choisissez librement à l'étranger, à concurrence de 1.250 EUR. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

Nous vous accordons, pour le remboursement, un délai de trois 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 restituée.

IV. ASSISTANCE AU VEHICULE ET AUX PASSAGERS IMMOBILISES EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT OU DE VOL DU VEHICULE

Aux conditions de la convention, les prestations du chap. IV s'appliquent à l'extérieur du domicile, lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés en cas de panne, dégâts au véhicule provenant d'un accident ou d'actes de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule.

B 4.1 DEPANNAGE-REMORQUAGE-TRANSPORT DU VEHICULE EN BELGIQUE

1° Pour le véhicule immobilisé en Belgique, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule :

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

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

2° Pour les assurés immobilisés, nous organisons et prenons en charge leur acheminement vers le lieu où le véhicule est amené ou vers leur domicile.

Note pour l'Annuel Plus: cette prestation (2°) ne s'applique pas si vous bénéficiez de suite d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article 5.4.

E 4.2 DEPANNAGE-REMORQUAGE À L'ETRANGER

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger:

- Nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche. Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 250 EUR. Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.
- Nous transférons à nos frais les assurés immobilisés jusqu'au garage où le véhicule est amené.

Conditions générales

B/E 4.3 ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

Nous recherchons et vous envoyons à nos frais les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. Nous avançons le prix des pièces. Vous devez nous le rembourser dans les 3 semaines suivant notre demande de paiement sur base du prix public t.t.c. en vigueur dans le pays où nous les avons achetées.

Si le prix des pièces dépasse 500 EUR, Europ Assistance vous demandera que l'équivalent du prix en EUR nous soit remis au préalable en Belgique.

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

B/E 4.4 HEBERGEMENT ET TRANSPORT DES ASSURÉS DANS L'ATTENTE DES RÉPARATIONS

Lorsque vous faites réparer votre véhicule assuré sur place et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous participons durant l'attente des réparations au total de vos frais de transport sur place et de chambres d'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 200 EUR ttc pour le conducteur assuré et de 100 EUR ttc pour chaque passager assuré occupant le véhicule immobilisé.

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

Note pour l'Annuel Plus : cette prestation ne s'applique pas en Belgique si vous bénéficiez de suite d'un véhicule de remplacement en vertu de 5.4.

E 4.5 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE IMMOBILISÉ PLUS DE 5 JOURS À L'ÉTRANGER

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

- Soit nous procédons à nos frais au rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous aurez désigné à proximité de votre domicile en Belgique (voir 1.7.5). En cas d'impossibilité de déposer le véhicule assuré dans le garage désigné, nous en choisissons un autre parmi les plus proches. Pour obtenir le transport de votre véhicule, vous devez, après votre appel à nos services, remplir les deux fiches "Renseignements Véhicule" se trouvant dans le Guide Pratique: l'une doit nous être adressée d'urgence, l'autre doit être jointe aux documents de bord de votre véhicule.
- Soit vous préférez le faire réparer sur place sans attendre la fin des réparations: nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même après réparation et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel à concurrence de 62 EUR.
- Soit vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule: nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

E 4.6 RAPATRIEMENT DES ASSURÉS IMMOBILISÉS PLUS DE 5 JOURS À L'ÉTRANGER

Si le véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations énoncées en 4.5, nous procédons à votre rapatriement selon les options ci-après :

- 1° Soit vous souhaitez rentrer de suite en Belgique: nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile. Nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule a été immobilisé ou volé.
- 2° Soit vous souhaitez continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile:
 - pour la continuation du voyage, nous intervenons dans les frais de transport de l'ensemble des passagers assurés à concurrence de 250 EUR;
 - pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule a été immobilisé ou volé.
- 3° Nous nous réservons le droit de vous fournir un véhicule de location.
Si telle est notre proposition, nous prenons en charge les frais de location pour une durée maximum de 48 heures, sans qu'ils puissent excéder le coût du transport des passagers assurés tel que proposé ci-dessus. Voyez aussi 1.7.8°.

Contrats Annuel et Annuel Plus

B/E 4.7 ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VEHICULE

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

1° Pour les assurés immobilisés:

- Lorsque le véhicule est retrouvé endommagé et si vous attendez sur place la fin des réparations, voyez la prestation énoncée en 4.4 (Hébergement et transport).
- Si le véhicule n'est pas retrouvé, nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile. Pour un rapatriement de l'étranger, voyez 4.6.

2° Pour le véhicule retrouvé après vol:

- Lorsque votre véhicule est retrouvé en état de marche et si vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel à concurrence de 62 EUR.
- Si le véhicule est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas au présent chapitre: dépannage-remorquage, envoi de pièces, rapatriement, gardiennage.

B/E 4.8 FRAIS DE GARDIENNAGE DU VEHICULE

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur, à concurrence de maximum 10 jours.

B/E 4.9 TRANSPORT/RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE ET DES BAGAGES

Lorsque nous procédons à votre retour au domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation de votre véhicule, vous bénéficiez des prestations énoncées en 2.8.

B/E 4.10 ASSISTANCE À LA REMORQUE

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

- Nous remorquons, transportons ou rapatrions votre remorque dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur.
- Nous faisons de même en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule.
- En cas de panne, d'accident ou de vol de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur (dépannage - remorquage - envoi de pièces détachées - transport/rapatriement - gardiennage).

Si elle est retrouvée en état de marche après un vol et si vous n'êtes plus sur place pour la récupérer, nous vous remboursons :

- les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher;
- si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel à concurrence de 62 EUR.

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

B/E 4.11 TRANSPORT/RAPATRIEMENT D'UN BATEAU DE PLAISANCE

Nous organisons et prenons en charge le transport/rapatriement d'un bateau de plaisance aux conditions et dans les circonstances ci-après.

1° Conditions

- si le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut;
- si la remorque à bateau est en état de le porter. Si la remorque à bateau ne satisfait pas à cette condition ou lorsqu'elle a été volée, nous ne pourrions procéder au transport de votre bateau que si vous mettez sur place à notre disposition une remorque de remplacement.

2° Circonstances

- lorsque vous êtes transporté ou rapatrié par nos soins pour des raisons médicales vous empêchant de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre assuré vous accompagnant ne peut le conduire à votre place;
- lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par nos soins;
- en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous abandonnez sur place l'épave du véhicule assuré.

Conditions générales

V. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES RESERVEES AUX ASSURES D'UN CONTRAT ANNUEL PLUS

Si vous avez souscrit un contrat Annuel Plus avec véhicule(s), vous bénéficiez des prestations complémentaires ci-après.

B 5.1 PAS DE FRANCHISE KILOMETRIQUE

Vos garanties (chap. II à IV) s'appliquent en Belgique à l'extérieur de votre domicile.

B 5.2 DEPANNAGE-REMORQUAGE AU DOMICILE

Outre les prestations d'assistance au domicile du chap. VI, vous bénéficiez de la prestation énoncée en 4.1 en cas de panne du véhicule assuré au domicile ou devant votre domicile.

B 5.3 RETOUR RAPIDE DU VEHICULE ET DES PASSAGERS IMMOBILISES EN BELGIQUE

Pour vous, le délai "dans la journée" prévu en 4.1.1[°] est ramené à 2 heures. Ceci signifie que votre véhicule et vos passagers assurés seront ramenés au garage que vous aurez désigné en Belgique si le véhicule n'est pas réparable sur place dans les deux heures à compter de l'arrivée du dépanneur.

B 5.4 VOITURE DE REMPLACEMENT EN BELGIQUE

Nous mettons à votre disposition une voiture de remplacement aux conditions, dans les circonstances et selon les modalités énoncées ci-après.

1[°] Champ d'application et conditions

- La prestation vise exclusivement le véhicule assuré qui se trouve immobilisé en Belgique en raison des événements décrits au 2[°] ci-dessous et que notre dépanneur n'a pas su réparer ou dépanner dans les deux heures qui suivent son arrivée sur le lieu de l'immobilisation.
- Pour bénéficier de la prestation, vous devez, lors de la survenance d'un événement assuré, nous appeler immédiatement en intervention pour que nous puissions dépêcher sur place notre dépanneur et l'autoriser de votre part à transporter votre véhicule, pour réparation dans les meilleurs délais, vers le garage d'un réparateur professionnel de votre choix.
- Le véhicule assuré est considéré comme immobilisé lorsque l'événement assuré a pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse ou interdite au regard des prescriptions du code de la route.

2[°] Evénements assurés

Aux conditions du 1[°] ci-dessus et sous réserve des exclusions générales énoncées en 7.1, l'immobilisation du véhicule assuré doit être due à l'un des événements ci-après survenu en Belgique:

- un accident de voiture;
- une panne mécanique;
- l'incendie accidentel du véhicule assuré;
- une tempête ou tornade;
- une tentative de vol ou un acte de vandalisme opéré sur le véhicule assuré.

Note: le vol du véhicule assuré ne donne pas droit à une voiture de remplacement.

3[°] Modalités d'exécution de la prestation

- La voiture de remplacement est de la même catégorie que le véhicule assuré mais tout au plus de catégorie B. La marque, le type ou le modèle sont laissés à notre appréciation.
- La voiture de remplacement est fournie pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour 5 jours consécutifs au maximum. Elle est couverte par une assurance "dégâts matériels" avec franchise à votre charge.
- Pour les modalités pratiques d'enlèvement et de remise de la voiture et pour les frais que nous ne prenons pas en charge, voyez 1.7.8[°].

5.5 TRANSPORT PRIMAIRE (AMBULANCE) EN BELGIQUE

En cas d'accident ou de maladie subite survenant au cours d'un déplacement en Belgique, nous prenons en charge vos frais de transport primaire (ambulance) à concurrence de 125 EUR après intervention de votre mutuelle ou assurance maladie.

VI. PRESTATIONS D'ASSISTANCE À DOMICILE

Les assurés bénéficient des prestations ci-après, en Belgique exclusivement.

B 6.1 INFORMATIONS

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Les informations médicales sont accessibles 24h/24. 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.

1° Infos pré-voyages

Avant de partir à l'étranger, vous pouvez consulter notre Service Infos. 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 et les véhicules;
- les vaccins obligatoires ou conseillés;
- les précautions d'hygiène et les mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter;
- les formalités obligatoires pour les animaux domestiques que vous désirez emmener avec vous;
- les réglementations douanières à usage privé;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères en Belgique, ainsi que les consulats belges 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.

B 6.2 ASSISTANCE AUX ASSURES EN CAS D'HOSPITALISATION EN BELGIQUE

Organisation de l'hospitalisation de l'enfant assuré

Sur demande des parents et en accord avec le médecin traitant, nous organisons l'hospitalisation de l'enfant, c'est-à-dire lui réserver un lit et le faire transporter vers l'hôpital. Nous ne prenons pas en charge les frais de transport et d'hospitalisation. Cependant, nous ne pouvons pas nous substituer aux services officiels de sauvetage.

Aide familiale

Pendant l'hospitalisation de plus de 3 nuitées d'un assuré en Belgique pour cause de maladie ou d'accident, ou pendant la semaine qui suit l'hospitalisation, nous prenons en charge:

- soit les premiers frais de présence chez vous d'une aide familiale de votre choix, à concurrence de 125 EUR;
- soit, à concurrence du même montant, les déplacements aller-retour d'une personne de votre choix résidant en Belgique pour qu'elle se rende à votre domicile.

Nous vous demandons le justificatif de cette dépense et un certificat d'hospitalisation.

Garde d'enfants (moins de 16 ans)

Lorsque l'un des parents assurés tombe malade ou est accidenté en Belgique et si le médecin traitant prévoit une hospitalisation d'au moins 48 heures, nous prenons en charge les frais d'une gardienne de votre choix à concurrence de 125 EUR. Nous vous demandons la facture originale de cette dépense et un certificat d'hospitalisation.

B 6.3 ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Si votre domicile est inhabitable à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, explosion ou implosion, nous prenons en charge:

- vos premiers frais d'hôtel à concurrence de 62 EUR par chambre et pour 1 nuit, pour héberger les assurés habitant chez vous au moment du sinistre;
- les frais de gardiennage du domicile pendant les premières 48 heures si l'habitation nécessite, en raison du sinistre, une protection contre les vols;
- le coût d'un véhicule utilitaire pour transporter votre mobilier, à concurrence de 250 EUR (voir 1.7.8°).

Nous vous demandons la preuve du sinistre.

Conditions générales

B 6.4 DEPANNAGE SERRURIER

Si la serrure de la porte principale de votre domicile ou de votre résidence secondaire en Belgique a été endommagée, ou si vous avez simplement perdu vos clés, et si vous ne pouvez plus rentrer chez vous, nous vous mettons en rapport avec un serrurier de votre région et vous remboursons ses frais de main d'oeuvre et de déplacement à concurrence de 62 EUR, le prix des fournitures étant exclu. Vous devez justifier au serrurier votre qualité d'occupant du logement.

B 6.5 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS VERS L'ETRANGER

Lorsque vous devez informer un membre de votre famille à l'étranger d'un événement grave nécessitant son retour en Belgique (maladie, accident), nous pouvons, à nos frais, faire suivre votre message par le canal des radios officielles des pays offrant cette possibilité. Le message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

VII. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

7.1 SONT EXCLUS DE LA GARANTIE

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallies, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré;
- les diagnostics et les traitements ordonnés en Belgique;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger;
- les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- les bilans de santé;
- les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...);
- les vaccins et les vaccinations;
- les frais d'ambulance en Belgique sauf dans les cas visés en 2.3 et 5.5;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour;
- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation;
- les états pathologiques connus avant le départ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;
- les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement;
- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, 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);
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex: batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf dans le cas énoncé en 4.10;
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage;
- les frais de restaurant et de boissons;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

7.2 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

Contrats Annuel et Annuel Plus

VIII. CADRE JURIDIQUE

8.1 SUBROGATION

Vous nous subrogez, jusqu'à concurrence de nos débours, dans vos droits, actions et recours contre tout tiers responsable de notre intervention.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

8.2 RECONNAISSANCE DE DETTE

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.

8.3 PRESCRIPTION

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

8.4 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

8.5 LOI DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par la loi du 25 juin 1992 sur l'assurance terrestre (M.B. du 20 août 1992).

OMBUDSMAN DES ASSURANCES

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à

- Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (compliance@europ-assistance.be), ou
- à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

8.6 PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Toute personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées dans une ou plusieurs banques de données de notre société est informée des points suivants, conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée :

- 1° Le Maître des fichiers est Europ Assistance dont le siège se situe à 1160 Bruxelles, boulevard du Triomphe 172.
- 2° La finalité de ces fichiers est d'identifier le preneur d'assurance et les bénéficiaires, de gérer les contrats et les assistances, et d'optimiser les relations avec la clientèle existante.
- 3° Toute personne justifiant de son identité peut obtenir communication des données que le fichier contient à son sujet. Elle a le droit d'obtenir la rectification ou la suppression de toute donnée à caractère personnel qui, compte tenu du but du traitement, serait incomplète ou non pertinente.
- 4° Pour exercer ce droit, la personne visée adresse une demande datée et signée au service "clients" d'Europ Assistance. En outre, elle pourra consulter le registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel tenu auprès de la Commission de la Protection de la vie privée.
- 5° En cas d'utilisation frauduleuse ou abusive de nos services, nous nous réservons le droit de communiquer le contenu de nos fichiers au Groupement d'Intérêt Economique Datassur, Square de Meeûs 29 à 1000 Bruxelles.

8.7 CLAUSE DE CONSENTEMENT

Le preneur d'assurance, agissant tant en son nom qu'au nom et pour compte des bénéficiaires du contrat, permet à Europ Assistance de traiter les données médicales ou sensibles qui concernent tant sa personne que celles des bénéficiaires, dans la mesure nécessaire à la poursuite des finalités d'utilisation suivantes: la gestion de l'assistance, la gestion des frais et décomptes de l'assistance et la gestion d'un éventuel contentieux.

EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A.

R.C.B. 609.036, agréée sous le numéro de code 1401
pour pratiquer la branche 18 (Assistance)

(A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96),
dont le siège social est établi
Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

Fax: 02.533.77.88

E-mail: Front_Office@europ-assistance.be

Vie privée: n°00807177.



32.2.533.75.75



Comfortlife

Conditions générales du contrat Comfortlife d'Europ Assistance

valables à partir du 01.04.2011

Le contrat conclu entre Europ Assistance et le preneur d'assurance est constitué des conditions particulières (en ce compris les avenants) et des présentes conditions générales.

Les conditions particulières complètent les conditions générales et y dérogent en cas de contradiction avec celles-ci.

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. Pour les contrats d'une durée annuelle, le contrat est reconduit tacitement à son échéance pour des périodes consécutives de 1 an. Vous pouvez résilier le contrat à la fin de la période en cours en notifiant la résiliation au moins 3 mois avant l'échéance annuelle. Cette notification se fait soit par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. Conditions d'application	4
1.1 Types de contrats.....	4
1.2 Définitions.....	4
1.3 Étendue géographique.....	6
1.4 Accessibilité de nos services d'assistance.....	6
1.5 Modalités d'application.....	6
1.5.1 Prestations d'assistance.....	6
1.5.2 Prestataire.....	7
1.5.3 Remboursement de frais.....	7
1.5.4 Assistance à la demande.....	7
1.5.5 Contraintes légales.....	7
1.6 Vos obligations en cas d'assistance.....	7
1.7 Non-respect de vos obligations.....	8
1.8 Durée.....	8
1.8.1 Durée et fin du contrat.....	8
1.8.2 Prise d'effet de la garantie.....	8
1.9 Résiliation.....	8
1.9.1 Possibilité de résiliation.....	8
1.9.2 Conditions de résiliation.....	9
1.9.3 Modalités de résiliation et date d'effet.....	9
1.10. Primes.....	10
1.10.1 Caractéristiques.....	10
1.10.2 Non-paiement de la prime à l'échéance.....	10
1.10.3 Modification des conditions d'assurance ou du tarif d'assurance.....	10
1.10.4 Crédit de prime.....	10
 Chapitre 2. Demande d'assistance	 11
2.1 Ouverture de dossier.....	11
2.2 Intervention du Care Manager d'Europ Assistance.....	11
2.2.1. Événements assurés.....	11
2.2.2. Intervention du Care Manager.....	12
2.2.3 Durée d'intervention du Care Manager.....	12
2.2.4 Intervention du Care Manager suite au décès d'un proche.....	12

Chapitre 3. Garanties	13
3.1 Transport médical suite à un accident ou une maladie	13
3.2 Prise en charge de vos enfants ou petits-enfants	13
3.3 Assistance aux animaux de compagnie (chien ou chat)	14
3.4 Aide ménagère	14
3.5 Livraison de repas à domicile	15
3.6 Livraison d'objets personnels de première nécessité à l'hôpital	15
3.7 Visite à la personne hospitalisée	15
3.8 Service de courses	15
3.9 Livraison de médicaments à domicile	16
3.10 Services particuliers à domicile	16
3.11 Service électroménager	16
3.12 Livraison de matériel médical	16
3.13 Transformation de votre habitation	16
3.14 Mise en relation visuelle ou auditive	17
Chapitre 4. Service Informations	18
Chapitre 5. Exclusions et limitations	19
5.1 Exclusions générales	19
5.2 Circonstances exceptionnelles	19
Chapitre 6. Cadre juridique	20
6.1 Subrogation	20
6.2 Reconnaissance de dette	20
6.3 Prescription	20
6.4 Attribution de juridiction	20
6.5 Loi du contrat	20
6.6 Plaintes	20
6.7 Droit de contrôle de l'assureur	21
6.8 Protection de la vie privée	21
6.9 Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles	22
6.10 Clause de consentement	22
6.11 Fraude	22

1.1 Types de contrats

- Comfortlife annuel
- Comfortlife temporaire (couverture unique de 30 jours consécutifs)

1.2 Définitions

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

1° L'assureur

EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A., entreprise d'assurances agréée sous le numéro de code 1401 pour pratiquer les branches 1, 9, 13, 15, 16 et 18 (A.R. du 02.12.1996, M.B. du 21.12.1996), dont le siège social est établi Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles - N° BCE: TVA BE 0457.247.904 RPM Bruxelles.

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

2° Le preneur d'assurance

Le souscripteur du contrat d'assurance.

3° Les assurés

Les personnes nommément désignées aux conditions particulières du contrat sous le titre de « personnes bénéficiaires » à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement en Belgique. Si le contrat a été souscrit pour plusieurs « personnes bénéficiaires », celles-ci doivent vivre sous le même toit.

Les assurés seront aussi désignés dans le présent contrat sous le vocable de « vous ».

4° Le Care Manager

La personne de contact spécialisée qui prend en charge et assure le suivi du dossier des assurés.

5° Le domicile

Le lieu où les personnes assurées sont inscrites à titre principal sur les registres de la population.

Ce lieu s'étend à tout ce qui lui est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

6° La garantie

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

7° Les événements assurés

Ce sont les événements donnant droit à des prestations assurées lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans le cadre géographique du présent contrat. Ces événements sont décrits au point 2.2.1 (Evénements assurés) de la présente convention.

8° La dépendance

Se réfère aux personnes qui ne sont physiquement pas en état de s'occuper d'elles-mêmes.

9° L'accident corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique ayant pour cause un cas fortuit indépendant de la volonté de l'assuré, constatée de manière irréfutable par un médecin et provoquant des blessures corporelles.

10° La maladie

Une altération de la santé de l'assuré dûment constatée par un médecin, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

11° La maladie grave ou chronique

Toute affection grave ou chronique nécessitant des soins médicaux constants ou réguliers en vue de la traiter et d'en prévenir les complications.

12° La rechute

Reprise d'une affection chronique dont les symptômes étaient stabilisés avec ou sans traitement médical.

13° L'état pathologique préexistant

Toute maladie, affection ou autre état pathologique qui préalablement à l'entrée en vigueur de cette convention:

- s'est manifesté pour la première fois, s'est aggravé, est devenu aigu ou montrait des symptômes qui auraient poussé une personne raisonnable à demander un diagnostic, ou de chercher des soins ou traitements; ou
- aurait dû être combattu avec des médicaments prescrits; ou
- a été traité par un médecin ou pour lequel un traitement par un médecin avait été recommandé.

14° Le médecin

Toute personne physique travaillant en Belgique qui est légalement autorisée à pratiquer la médecine, en vertu d'un diplôme agréé de Docteur en Médecine et qui est inscrit à l'Ordre des Médecins.

15° L'hôpital

Est considéré comme un hôpital privé ou public, chaque institution qui répond aux conditions légales du pays dans lequel il est situé et qui répond en outre aux conditions ci-dessous, à savoir,

- les malades ou blessés qui y résident sont reçus et traités;
- le séjour du malade ou blessé n'est autorisé que sous contrôle de son ou ses médecin(s), qui sont obligés d'assurer une permanence;
- l'équipement médical adéquat pour les diagnostics et le traitement des malades ou blessés est opérationnel et le cas échéant des interventions chirurgicales peuvent être effectuées au sein de l'institution ou dans une institution sous son contrôle;
- les soins sont effectués par ou sous contrôle de personnel infirmier.

16° Le sinistre

Toute demande d'assistance ou de remboursement au titre d'une garantie de la présente convention.

17° Le dossier

Toute demande d'assistance acceptée par l'assureur sur base d'un événement assuré et pour lequel l'assureur met en œuvre les prestations telles que mentionnées aux chapitres 2, 3 et 4 de la présente convention.

1.3 Étendue géographique

La garantie s'applique en Belgique.

1.4 Accessibilité de nos services d'assistance

Nos services d'assistance sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

1.5 Modalités d'application

1.5.1 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 garantie.

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.

1.5.2 Prestataire

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

Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend ainsi que tout service rendu par le prestataire se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et les fournitures de pièces (que nous ne prenons contractuellement pas en charge), il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Vous pourrez l'obtenir sur simple demande. Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectués.

1.5.3 Remboursement de frais

Si nous vous autorisons à avancer les frais de prestations garanties, ces frais vous seront remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Les frais inférieurs à 10 euros ne sont pas remboursés.

1.5.4 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.

1.5.5 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.

1.6 Vos obligations en cas d'assistance

Vous vous engagez:

- à nous informer dans les plus brefs délais par téléphone, lettre ou e-mail, 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 nous faire parvenir dans les plus brefs délais votre rapport médical décrivant votre état pathologique actuel, envoyé à l'attention de notre médecin conseil à l'adresse health@europ-assistance.be ou par fax au 02/533 77 75;
- à nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit;
- 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 soumettre toutes les déclarations médicales ou autres informations que nous jugeons indispensables.

1.7 **Non-respect de vos obligations**

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.6, nous pouvons:

- réduire la prestation contractuelle ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice;
- refuser la prestation contractuelle ou vous réclamer la totalité de nos débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

1.8 **Durée**

1.8.1 **Durée et fin du contrat**

Sans préjudice au point 1.9.1, le contrat est formé dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour la durée y mentionnée par le preneur d'assurance. Cette durée ne peut excéder 1 an.

A son échéance, le contrat annuel se renouvelle pour des périodes successives de 1 an sauf si l'une des parties s'y oppose soit par lettre recommandée déposée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé au moins 3 mois avant l'arrivée du terme annuel.

1.8.2 **Prise d'effet de la garantie**

Sans préjudice au point 1.9.1, la garantie prend cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat ou dans la demande d'assurance, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, la police prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

1.9 **Résiliation**

1.9.1 **Possibilité de résiliation**

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 la réception par l'assureur 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.

1.9.2 **Conditions de résiliation**

Le contrat peut être résilié:

- Par chacune des parties, dans les cas énoncés en 1.8.1 et 1.9.1.
- Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement, au plus tard 1 mois après notre règlement ou notre refus de régler. Cette résiliation prend effet 3 mois après le jour de sa signification.
- Par les ayants droit du preneur d'assurance en cas de décès de celui-ci, au plus tard dans les 3 mois et 40 jours du jour où ils auront eu connaissance du jour du décès.
- Par le preneur d'assurance:
 - Si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif dans les circonstances énoncées en 1.10.3;
 - Si nous résilions une partie de la garantie;
 - Si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.
- Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance aux conditions énoncées en 1.10.2.

1.9.3 **Modalités de résiliation et date d'effet**

- La résiliation du contrat peut se faire par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.
- Sauf dans les cas visés au points 1.9.1 et 1.10.2, la résiliation prend effet au plus tôt à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou dans le cas d'une lettre recommandée à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

Notre résiliation après déclaration d'une assistance prend effet 1 mois après la date de sa notification, lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué, dans l'intention de nous tromper, à l'une des obligations énoncées en 1.6.

Lorsque nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, le preneur d'assurance sera notifié minimum 4 mois avant l'échéance annuelle du contrat. Dans le cas d'une notification tardive, le preneur d'assurance

aura le droit de résilier son contrat dans un délai de minimum 3 mois à compter du jour de ladite notification.

1.10 **Primes**

1.10.1 **Caractéristiques**

La prime, majorée de taxes et cotisations, est payable par anticipation à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 1.8.2, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

1.10.2 **Non-paiement de la prime à l'échéance**

- A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste.
- La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prennent effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément au premier point ci-dessus.

1.10.3 **Modification des conditions d'assurance ou du tarif d'assurance**

Lorsque l'assureur modifie les conditions d'assurance ou le tarif, il adaptera le contrat à la date de la prochaine échéance.

1.10.4 **Crédit de prime**

En cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de diminution des prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date d'effet de la résiliation ou la partie de prime correspondant à la diminution des prestations sont remboursées au preneur d'assurance dans un délai de 30 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation ou de la diminution des prestations.

2.1 Ouverture de dossier

Afin d'assurer les garanties du présent contrat, il est nécessaire que le preneur d'assurance nous contacte préalablement pour que nous puissions donner notre accord à notre intervention. Le cas échéant vous recevrez un numéro de dossier de sinistre qui confirmera l'enregistrement de votre demande.

Vous pouvez joindre Europ Assistance 24h/24, 7 jours sur 7:

Par téléphone au 02/541 99 00

Par fax au 02/533 77 75

Par e-mail à l'adresse: health@europ-assistance.be

2.2 Intervention du Care Manager d'Europ Assistance

2.2.1 Événements assurés

Si suite à une maladie soudaine ou un accident

- votre médecin traitant vous déclare en état de dépendance pendant une période de minimum 4 jours ou
- vous êtes ou avez été hospitalisé pendant une période de minimum 3 jours vous avez droit à l'assistance du Care Manager qui vous aidera à évaluer les mesures à prendre, assurera le suivi de votre dossier et l'organisation des prestations garanties (voir Chapitre 3 « Garanties ») qui correspondent au mieux à vos besoins et qui vous permettront de rester chez vous de façon indépendante.

Suite au décès d'un proche, vous avez également droit à l'intervention du Care Manager, comme défini au point 2.2.4.

Pour les contrats annuels, les événements assurés ne peuvent générer l'ouverture d'un dossier que maximum 2 fois par assuré et par période assurée pour les prestations reprises au Chapitre 3 « Garanties ».

Pour les contrats temporaires, les événements assurés ne peuvent générer l'ouverture d'un dossier que maximum 1 fois par assuré et par période assurée pour les prestations reprises au Chapitre 3 « Garanties ».

Vous pouvez toutefois nous demander l'ouverture de dossiers supplémentaires. Dans ce cas, nous organisons à votre charge les prestations énoncées au Chapitre 3 « Garanties ». Consultez-nous.

La maladie grave ou chronique, telle que mentionnée en 1.2.11°, qui se manifeste après la signature du présent contrat, ne donne droit à l'ouverture que de 1 dossier maximum par assuré et par période assurée.

La rechute d'une maladie antérieurement constituée et considérée comme stabilisée du point de vue médical à la signature du contrat ne donne droit qu'à l'ouverture de 1 dossier maximum par assuré et par période assurée

2.2.2 **Intervention du Care Manager**

1- La première intervention du Care Manager consiste en un premier contact téléphonique effectué pendant le 1er jour ouvrable faisant suite à votre premier appel à nos services et donnant lieu à l'ouverture de votre dossier.

2- Après consultation de votre dossier médical par notre médecin conseil, celui-ci communiquera un avis médical au Care Manager. Sur base de cet avis et du résultat de son premier contact téléphonique avec vous, le Care Manager évaluera si un arrangement téléphonique et/ou une visite répondent au mieux à vos besoins.

Si une visite n'est pas nécessaire, nous prendrons contact avec vous par téléphone pour organiser les services de commun accord.

Si une visite à domicile est nécessaire, le Care Manager vous contactera pour convenir d'une date et d'une heure pour sa visite.

3- Le Care Manager prendra votre dossier en charge, en assurera le suivi, vous conseillera et organisera si nécessaire les services ou les prestations garanties qui correspondent au mieux à vos besoins.

2.2.3 **Durée d'intervention du Care Manager**

Pour les contrats annuels, l'intervention du Care Manager est limitée à maximum 18 heures par dossier, et ce avec un maximum de 6 interventions.

Pour les contrats temporaires, l'intervention du Care Manager est limitée à maximum 4 heures par dossier.

2.2.4 **Intervention du Care Manager suite au décès d'un proche**

Suite au décès d'un proche (conjoint, père, mère, enfants, frères, sœurs, grands-parents, beaux-grands-parents, petits-enfants, arrière-petits-enfants, arrière-grands-parents, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs) vous pouvez faire appel à l'intervention du Care Manager.

Le Care Manager pourra dès lors réaliser les prestations suivantes:

- Informations juridiques et administratives: Vous pouvez faire appel à une information téléphonique qui répondra à vos questions juridiques et administratives relatives à un décès.
- Soutien émotionnel: Si nécessaire, vous pouvez faire appel à l'aide du Care manager qui vous apportera son soutien émotionnel.
- Assistance après le décès: Si nécessaire, vous pouvez faire appel au

Care Manager après le décès, pour vous aider à régler les obligations administratives auprès de la banque, la poste, la mutuelle, la pension, les caisses d'allocations familiales, le notaire, les assurances, etc.

Chapitre 3. Garanties

Suite à la survenance d'un événement assuré au point 2.2.1 (maladie soudaine ou accident) et à votre demande, nous intervenons dans les prestations suivantes:

3.1 **Transport médical suite à un accident ou une maladie**

Nous organisons et participons aux frais de votre transport aller-retour vers:

- un hôpital;
- un centre médical;
- un médecin spécialisé.

Nous organisons et participons aux frais de votre transfert de l'hôpital où vous êtes admis vers un autre hôpital en Belgique.

Notre intervention s'élève à 50 € par transport, après intervention de la mutuelle, avec un maximum de 5 transports par dossier.

Nous vous demandons de bien vouloir soumettre vos frais auprès de votre mutuelle pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.

Si votre mutuelle est intervenue, envoyez-nous le décompte original de votre mutuelle, une copie des factures de transport médicale et une copie de la prescription médicale.

Si votre mutuelle n'est pas intervenue, envoyez-nous l'attestation originale de refus de la mutuelle, les factures originales de transport médical et l'original de la prescription médicale.

3.2 **Prise en charge de vos enfants ou petits-enfants**

Nous organisons et participons aux frais de transport en Belgique de vos enfants ou de vos petits-enfants qui sont sous votre garde au moment de l'événement, vers un membre de la famille ou une autre personne indiquée par vous. Notre intervention s'élève à maximum 125 €.

Nous vous demandons le justificatif original de cette dépense.

3.3 Assistance aux animaux de compagnie (chien ou chat)

Si aucune autre personne ne peut s'occuper de votre animal de compagnie (chien ou chat):

- soit nous organiserons le transport de votre animal vers un chenil/ une chatterie agréé(e) proche de votre domicile. Dans ce cas, nous remboursons le transport et les frais de séjour de votre animal de compagnie pour une période de maximum 10 jours pour le contrat annuel et de maximum 5 jours pour le contrat temporaire, avec un montant maximum de 25 € par jour.

Cette prestation est soumise à l'observation des conditions de transport, d'accueil et de séjour des prestataires et des chenils/ chatteries auquel(le)s nous faisons appel (mise en conformité des vaccinations requises, caution éventuelle, etc...). Cette prestation ne peut être réalisée que si vous ou la personne que vous mandatez pouvez recevoir le prestataire choisi pour lui confier votre animal;

- soit nous organiserons le transport de votre animal vers une personne de votre choix en Belgique. Cette prestation ne peut être réalisée que si vous ou la personne que vous mandatez pouvez recevoir le prestataire choisi pour lui confier votre animal, et après que la personne qui accueillera votre animal ait donné son accord.

Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de transport de votre animal à maximum 125 €;

- soit nous organisons et prenons en charge le séjour d'un service de garde d'animaux domestiques (dog sitting), dont vous nous avez donné le nom, et qui se rendra quotidiennement à votre domicile pour nourrir votre animal pendant maximum 10 jours pour le contrat annuel et de maximum 5 jours pour le contrat temporaire.

Notre intervention s'élève à maximum 25 € par jour. Cette prestation ne peut être réalisée que si le service de garde d'animaux domestiques a accès à votre domicile.

3.4 Aide ménagère

Nous mettons à disposition pour les contrats annuels une aide ménagère pendant maximum 16 heures étalées sur une période de maximum 8 semaines à compter de la date de la déclaration. Cette prestation est limitée à 10 heures pour les contrats temporaires.

Nous nous engageons à vous envoyer une aide ménagère dans les 5 jours ouvrables après approbation de votre dossier.

Les activités autorisées de l'aide ménagère sont: le nettoyage (y compris des fenêtres), le lavage et le repassage, les petits travaux de raccommodage et la préparation de repas.

Nous mettons à disposition les prestations d'une aide ménagère et ce exclusivement via l'intermédiaire du système de titres-services que vous commandez vous-même. Le cas échéant, le Care Manager pourra vous aider à en faire la demande.

Notre intervention consiste à rembourser les frais réels des titres-services non récupérables par le biais de votre déclaration fiscale.

L'aide ménagère ne peut être sollicitée que pour des activités privées et jamais pour des prestations professionnelles (sont exclus, par exemple, le nettoyage d'un cabinet de médecin, d'une salle d'attente, d'une chambre ou d'un studio loués, ...).

3.5 **Livraison de repas à domicile**

Nous mettons à disposition un service de livraison de maximum 10 repas chauds par assuré, avec un maximum de 1 repas par jour par assuré.

Les demandes de repas chauds à domicile doivent nous parvenir avant 15 heures pour une livraison le jour suivant. Pour une livraison le samedi et/ou dimanche, la demande doit nous parvenir le vendredi avant 15 heures. Vous vous accommodez du menu offert par notre fournisseur. Nos fournisseurs ne peuvent pas tenir compte de demandes spécifiques, qu'elles soient sur ordonnance médicale ou non, sauf s'il s'agit d'un régime alimentaire sans sel.

3.6 **Livraison à l'hôpital d'objets personnels de première nécessité**

Suite à votre hospitalisation imprévue en Belgique, nous pouvons à raison de maximum 1 intervention par dossier vous faire parvenir des effets personnels de première nécessité qui nous seront remis par une personne que vous nous aurez désignée.

3.7 **Visite à la personne hospitalisée**

Suite à votre hospitalisation imprévue en Belgique et si vous êtes le seul assuré désigné au contrat, ou si votre conjoint assuré n'a pas de permis de conduire ou ne peut pas conduire de véhicule pour des raisons médicales, nous organisons et prenons en charge à raison de maximum 1 intervention par dossier le déplacement aller-retour d'un membre de votre famille habitant en Belgique pour qu'il se rende auprès de vous à l'hôpital.

3.8 **Service de courses**

Nous vous aidons à trouver un fournisseur proche de votre domicile à qui vous pouvez remettre votre liste de courses de produits alimentaires de première nécessité et/ou d'articles de toilette. Nous remboursons les frais de livraison à raison de maximum 2 services de course par semaine pour une durée totale de maximum 8 semaines.

3.9 **Livraison de médicaments à domicile**

Nous pouvons organiser la livraison de médicaments à domicile pendant une durée totale de maximum 8 semaines. Dans ce cas, nous en prenons les frais de livraison en charge. La commande et la livraison de médicaments est uniquement possible pendant les jours ouvrables et sur ordonnance. Si vous nous passez votre commande par téléphone avant 17 heures, vos médicaments seront livrés à votre domicile le lendemain. Au moment de la livraison, vous nous donnez l'ordonnance originale et votre carte SIS (le fournisseur dispose d'un lecteur de carte SIS). Vous pouvez payer votre commande en liquide ou au guichet automatique du fournisseur (par carte de crédit ou carte bancaire).

3.10 **Services particuliers à domicile**

Nous pouvons organiser les services à domicile d'un coiffeur, d'un pédicure ou d'un kinésithérapeute, ou les services d'une personne spécialisée pour promener votre chien. Nous sommes néanmoins toujours tenus aux disponibilités locales. Les frais liés à ces services restent à votre charge.

3.11 **Service électroménager**

Nous pouvons vous envoyer un réparateur lors d'une panne technique d'un des appareils suivants qui ne sont plus couverts par une garantie de fabricant et qui ont moins de 5 ans de vétusté: télévision, lave-linge, frigo, congélateur et cuisinière. Après ouverture de votre dossier, nous vous envoyons un réparateur dans les 2 jours ouvrables. Si la panne ne peut pas être réparée sur place, vous pouvez demander de disposer d'un appareil de remplacement. Nous sommes néanmoins toujours tenus aux disponibilités locales. Les frais liés à ces services restent à votre charge.

3.12 **Livraison de matériel médical**

Au cas où vous avez besoin de matériel médical, le Care Manager vous aidera à passer la commande au prestataire concerné et vous informera du délai de livraison. Vous payerez directement au prestataire après livraison et réception de la facture. Nous sommes néanmoins toujours tenus aux disponibilités locales. Les frais liés à ces services restent à votre charge.

3.13 **Transformation de votre habitation**

A votre demande et après concertation avec le Care Manager, nous pouvons organiser la visite d'un ergothérapeute chez vous à domicile dans les 2 jours ouvrables. Il mettra son expertise à votre disposition pour

vous conseiller au sujet des transformations éventuelles de votre habitation. Nous sommes néanmoins toujours tenus aux disponibilités locales. Les frais liés à ces services restent à votre charge.

3.14 **Mise en relation visuelle ou auditive**

A votre demande, le Care Manager peut venir à votre domicile afin d'identifier les moyens techniques vous permettant de réaliser un contact visuel ou auditif en temps réel avec une personne à l'extérieur de votre habitation. En fonction des moyens et des possibilités techniques existantes dans votre habitation, le Care Manager pourra vous aider à trouver un prestataire qui organisera et finalisera l'installation. Les frais liés à ces services restent à votre charge.

Notre Service Informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures. Les informations médicales sont accessibles 24 heures/24. 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.

Sur demande, nous vous donnons les informations relatives aux sujets suivants:

- les hôpitaux et les cliniques;
- les services de garde (médecins, dentistes, vétérinaires);
- les services d'ambulances proches de votre domicile;
- les organismes pratiquant les soins à domicile;
- les loueurs de matériel médical;
- les centres de convalescence;
- les services à domicile (coiffeur, pédicure, kinésithérapeute, traiteur, dog-sitting, livraison de courses, ...);
- les services de dépannage (chauffage, plomberie, électricité, vitrerie) et de réparation d'appareils électroménagers;
- la succession et le décès;
- les démarches dans les domaines administratifs, juridiques et sociaux, exclusivement d'ordre privé.

5.1 Exclusions générales

Sont toujours exclus, les dommages, maladies, états de santé, accidents ou décès résultant:

- d'événements causés par négligence ou intentionnellement par l'assuré;
- d'états pathologiques préexistants comme mentionnés au point 1.2.13°;
- de toute maladie grave ou chronique qui était connue avant l'entrée en vigueur du contrat;
- d'affections et événements suite à un traitement esthétique ou diété d'affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement;
- d'états consécutifs à une tentative de suicide;
- de faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste;
- de conséquences de la conduite d'un véhicule sous l'influence de drogues ou avec un taux d'alcool dans le sang plus élevé que la limite légale dans le pays où l'accident a lieu;
- de conséquences d'actes illégaux de l'assuré.

5.2 Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons être tenus responsables des retards, manquements, ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

6.1 Subrogation

L'assureur est subrogé aux droits et aux actions de l'assuré contre tout tiers jusqu'à concurrence du montant de l'indemnité payée.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur n'a 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

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai de 1 mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consentie 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 25 juin 1992 sur l'assurance terrestre (MB du 20 août 1992).

6.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à:

- Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be) ou à
- L'Ombudsman des Assurances, Square de Meeüs 35 à 1000 Bruxelles

(www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

6.7 **Droit de contrôle de l'assureur**

L'assuré reconnaît à l'assureur le droit de vérifier l'ensemble des déclarations faites par l'assuré et/ou tous documents produits par l'assuré.

6.8 **Protection de la vie privée**

Chaque personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées par l'assureur est informée quant aux points énumérés ci-dessous conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel:

- Le responsable du traitement est Europ Assistance, dont le siège social est établi à B-1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172;
- Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités l'identification du preneur d'assurance, des assurés et des bénéficiaires dans le cadre de la gestion des contrats, comprenant la gestion des assurances, la gestion des coûts, le règlement de l'assurance et la gestion des éventuels litiges. Les données à caractère personnel sont en outre collectées à des fins statistiques, permettant à l'assureur d'analyser ces données en vue d'évaluer et d'optimiser ses services à l'égard de ses clients;
- Les données à caractère personnel du preneur d'assurance sont également utilisées afin de le tenir informé des nouveaux produits et/ou services d'Europ Assistance (direct marketing);
- En aucun cas les données à caractère personnel ne seront communiquées à des tiers, à moins que cela s'avère nécessaire pour notre service, dans ce cas, la personne concernée en sera préalablement informée et donnera son accord à moins que cela ne soit rendu obligatoire ou ne soit autorisé par ou en vertu d'une loi (moyennant le strict respect des dispositions légales);
- Toute personne qui apporte la preuve de son identité (par exemple via une copie du recto de sa carte d'identité) a le droit d'obtenir l'accès aux données conservées dans les fichiers d'Europ Assistance la concernant et a le droit de demander la rectification de ses données à caractère personnel si elles sont inexactes. Enfin, le preneur d'assurance a le droit de s'opposer sans frais au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de direct marketing.

Pour pouvoir exercer ces droits la personne concernée doit adresser une demande datée et signée au Customer Data Control d'Europ Assistance à l'adresse susmentionnée ou via e-mail à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be. Il est également possible de s'adresser de la même manière à Europ Assistance pour toute question complémentaire quant au traitement des données personnelles.

La personne concernée peut en outre consulter en ligne un registre public relatif au traitement des données à caractère personnel, géré par la Commission de la protection de la vie privée.

6.9 **Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles**

Par les présentes, le preneur d'assurance donne également son consentement à l'assureur pour le traitement, si nécessaire, de ses données relatives à la santé et/ou autres données à caractère personnel sensibles et ce, aux fins énumérées à l'article 6.8.

Ceci permet à l'assureur d'évaluer le degré de dépendance et la demande d'assistance ou de remboursement.

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable auprès du Customer Data Control d'Europ Assistance à l'adresse susmentionnée au 6.8 ou via e-mail à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be.

6.10 **Clause de consentement**

Le preneur d'assurance, agissant au nom et pour le compte des assurés et/ou des bénéficiaires, garantit avoir obtenu et à tout le moins se porte fort à l'égard de l'assureur de ce qu'il a obtenu le consentement de ces personnes quant au traitement par l'Assureur de leurs données à caractère personnel dans le cadre de ce contrat.

Le preneur d'assurance s'engage par les présentes à fournir aux assurés et/ou aux bénéficiaires les informations nécessaires telles que mentionnées aux articles 6.8 à 6.10 de ce contrat.

6.11 **Fraude**

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

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

EUROP ASSISTANCE BELGIUM S.A.
AGREEE SOUS LE NUMERO DE CODE 1401 POUR
PRATIQUER LES BRANCHES 1, 9, 13, 15, 16 ET 18
(A.R. DU 02.12.1996, M.B. DU 21.12.1996)
DONT LE SIEGE SOCIAL EST ETABLI AU
BOULEVARD DU TRIOMPHE 172, 1160 BRUXELLES
TVA BE 0457.247.904 RPM BRUXELLES
VIE PRIVEE: NR 00807177

TEL: 32.2.541.99.00
E-MAIL: ADMIN@EUROP-ASSISTANCE.BE
FAX: 32.2.533.78.07