



Conditions générales

“Contrat Temporaire” &
“Contrat Temporaire Snow”

(valables à partir du 01.04.2009)

Conditions générales temporaires & temporaires snow

CONDITIONS GENERALES
CONTRAT TEMPORAIRE ET CONTRAT TEMPORAIRE SNOW

SOMMAIRE

CONTRAT TEMPORAIRE

A l'exclusion des activités sur neige et sur glace

I. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT	4-8
1.1 Définitions	4-5
1.2 Signification des sigles B/E, E, B	5
1.3 Etendue géographique	5
1.4 Composition des zones géographiques	5-6
1.5 Accessibilité de nos services	6
1.6 Modalités d'application	6-7
1.7 Durée	7
1.8 Primes	7
1.9 Vos engagements lors d'une assistance	7
1.10 Non-respect de vos engagements	8
II. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, ACCIDENT, DECES	8-12
2.1 Visite à l'hospitalisé	8
2.2 Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants	8
2.3 Envoi d'un médecin	8
2.4 Transport/rapatriement du malade ou du blessé	8-9
2.5 Accompagnement du malade ou du blessé	9
2.6 Retour des autres assurés	9
2.7 Chauffeur de remplacement	9
2.8 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments	9
2.9 Transmission de messages urgents	9-10
2.10 Remboursement des frais médicaux	10
2.11 Prolongation de séjour	11
2.12 Amélioration de vos conditions de logement	11
2.13 Frais de recherche et de sauvetage en montagne	11
2.14 Assistance en cas de décès	11
2.15 Assistance psychologique après traumatisme	11-12
III. ASSISTANCE VOYAGE	12-13
3.1 Rapatriement des bagages	12
3.2 Rapatriement des animaux de compagnie	12
3.3 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger	12
3.4 Perte ou vol des bagages	12
3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint, père, mère, fils ou fille, belle-mère ou beau-père	12
3.6 Retour anticipé pour le décès d'un proche	12-13
3.7 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile	13
3.8 Mise à disposition d'argent à l'étranger	13
3.9 Aide à la traduction	13
3.10 Assistance à bicyclette et motocyclette (-125 cm ³)	13
3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger	13

IV. OPTION : ASSISTANCE AU VEHICULE ET AUX PASSAGERS IMMOBILISES EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT OU DE VOL DU VEHICULE	14-17
4.1 Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique	14
4.2 Dépannage-remorquage à l'étranger	14
4.3 Dépannage panne ou erreur de carburant	14
4.4 Dépannage crevaisson	14
4.5 Dépannage ouverture portière	14-15
4.6 Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations	15
4.7 Envoi de pièces détachées	15
4.8 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 5 jours à l'étranger	15
4.9 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger	15-16
4.10 Assistance en cas de vol du véhicule	16
4.11 Frais de gardiennage du véhicule	16
4.12 Assistance à la remorque	16
4.13 Transport-rapatriement d'un bateau de plaisance	16-17

V. INFORMATIONS	18
5.1 Informations voyage	18

VI. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS	18-19
6.1 Sont exclus de la garantie	18-19
6.2 Circonstances exceptionnelles	19

VII. CADRE JURIDIQUE	19-20
7.1 Subrogation	19
7.2 Reconnaissance de dette	19
7.3 Prescription	19
7.4 Attribution de juridiction	20
7.5 Loi du contrat	20
7.6 Protection de la vie privée	20
7.7 Clause de consentement	20

CONTRAT TEMPORAIRE SNOW
Spécial activités sur neige et sur glace

VIII. PRESTATIONS D'ASSISTANCE RESERVEES AUX ASSURES D'UN CONTRAT TEMPORAIRE AVEC RISQUES "SNOW"	22
8.1 Accidents sur les pistes de ski et hors de celles-ci	22
8.2 Empêchement du voyage retour	22
8.3 Informations neige	22

CONTRAT TEMPORAIRE

A l'exclusion des activités sur neige et sur glace

I. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT

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

1.1 DEFINITIONS

1° Le Preneur

Le souscripteur du contrat.

2° L'assuré

La(es) personne(s) nommément désignée(s) aux conditions particulières du contrat sous le titre "personne(s) bénéficiaire(s)", à la condition qu'elle(s) soi(en)t domiciliée(s) et qu'elle(s) réside(nt) habituellement en Belgique.

3° Contrat temporaire avec véhicule(s)

Les prestations aux passagers prévues au chapitre IV sont accordées aux personnes qui vous accompagnent dans votre véhicule assuré pour autant qu'elles soient abonnées à Europ Assistance, même si elles ne sont pas bénéficiaires d'un contrat avec véhicule.

4° 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.

5° Les véhicules

- le véhicule terrestre à moteur, auto dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes et la moto de 125 cm³ ou plus, appartenant à l'un des assurés;
- 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 par un véhicule désigné aux conditions particulières et dont la M.M.A. ne dépasse pas 750 kg, la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car, et dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes et ce à condition que les véhicules soient :
 - immatriculés en Belgique et que le numéro de plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné ;
 - désignés en couverture optionnelle aux conditions particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation.

Sont donc exclus les véhicules avec plaque marchand, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, véhicules d'auto-école ou corbillards, les véhicules destinés à être donnés en location (leasing ou renting).

Les remorques soumises à la législation du transport exceptionnel ne peuvent pas être couvertes par le présent contrat.

6° Bicyclette et motocyclette (-125 cm³)

Sans être désignées aux conditions particulières du contrat, la bicyclette et la motocyclette de moins de 125 cm³ appartenant à l'assuré bénéficient des prestations énoncées en 3.10.

7° Bagages et matériel de camping

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

8° 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.).

9° La garantie

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

10° Evénements assurés

Ce sont les événements donnant droit à nos prestations lorsqu'ils surviennent de manière

fortuite dans un pays couvert par le contrat. Ces événements sont décrits dans la convention en fonction des conditions particulières (avec Véhicule, avec Assurances).

11° Accident immobilisant

Toute collision (choc contre un corps fixe ou mobile) - vol, tentative de vol - 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.

12° Vol

Le véhicule est considéré comme volé ou la tentative de vol est avérée à compter du moment où vous avez fait votre déclaration aux autorités locales concernées et où vous nous avez adressé une photocopie de votre déclaration.

1.2 SIGNIFICATION DES SIGLES B/E, B, E

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 sur le trajet aller-retour domicile/frontière ou 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 sur le trajet aller-retour domicile/frontière.
- E:** Les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans un pays étranger couvert par le contrat.

1.3 ETENDUE GÉOGRAPHIQUE

Sous réserve des dispositions énoncées en 1.2 et aux conditions de la convention, la garantie s'applique en Belgique sur le trajet aller-retour domicile/frontière et à l'étranger dans tous les pays faisant partie des zones 1 et 2 (voir 1.4).

Toutefois, les prestations énoncées en 2.7 (chauffeur de remplacement) et celles du chap. IV (assistance au véhicule et aux passagers immobilisés) ne s'appliquent que dans les pays de la zone 1 à l'exception de Chypre et Malte.

1.4 COMPOSITION DES ZONES GÉOGRAPHIQUES

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 - Monténégro - Monaco - 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 Caïcos - Iles Vierges U.K. - Iles Vierges U.S. - Inde - Indonésie - Iran - Irak - Islande - Israël - Jamaïque - Japon - Jordanie - Kazakhstan - Kenya - Koweït - Kirgizstan - Laos - Lesotho - Liban - Libéria - 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-Kitts-et-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 - Viêtnam - 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.

1.5 ACCESSIBILITÉ 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.

1.6 MODALITÉS D'APPLICATION

1° Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie, 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 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 pour en récupérer le prix.

3° Titres de transport

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont, selon notre choix et la possibilité du moment, soit des billets de chemin de fer de 1^{ère} classe soit d'avion en classe économique, ou en charter.

4° Frais d'hôtel

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

5° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous envoyons (ex. : dépanneur, réparateur). 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 (voir article 4.7) 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.

6° Transport de 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.

7° Voiture de location

Lorsqu'un véhicule de location est prévu par le contrat, nous mettons à votre disposition,

dans la mesure des disponibilités locales, un véhicule correspondant à la catégorie du véhicule assuré mais tout au plus de la catégorie B du loueur. Nous vous remboursons les frais de taxi que vous avez exposés pour chercher ou déposer le véhicule.

Vous vous engagez à vous conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à votre disposition du véhicule. Les frais liés à l'utilisation du véhicule loué au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances complémentaires et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

8° 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 20 EUR ne seront pas remboursés sauf s'ils ont été engagés à notre demande.

9° 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.

10° 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.

1.7 DURÉE

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 mentionnée par le preneur d'assurance dans le document intitulé "Conditions Particulières".

Il prend fin au terme de la durée convenue, sans tacite reconduction.

2° Prise d'effet de la garantie

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

1.8 PRIMES

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable comptant à la souscription.

La prime n'est pas remboursable, en tout ou en partie, après la date de prise d'effet.

1.9 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 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 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.

1.10 NON-RESPECT DE VOS ENGAGEMENTS

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.9, nous pouvons :

- réduire la prestation contractuelle ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice ;
- refuser la prestation contractuelle et 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, survenus à l'assuré au cours du voyage.

- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.
- Lorsque vous êtes malade ou blessé(e) lors du voyage, 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. Vous autorisez nos médecins à prendre connaissance de votre dossier médical.
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous prévenir le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures.
- 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 suivre.
- 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 À L'HOSPITALISÉ

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) au cours du voyage sans être accompagné et si les médecins préconisent une hospitalisation de plus de 5 jours avant votre transport ou rapatriement, 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.

A l'étranger exclusivement, si vous êtes accompagné(e) d'un membre de votre famille, nous intervenons dans les frais de déplacement de ce dernier pour vous rendre visite à l'hôpital, et ce à concurrence de 250 EUR maximum.

B/E 2.2 RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS, PETITS-ENFANTS ET ARRIÈRE-PETITS-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 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 (petit déjeuner inclus) de l'accompagnateur à concurrence d'un total de 125 EUR.

B/E 2.3 ENVOI D'UN MÉDECIN

Si les médecins d'Europ Assistance le jugent nécessaire, Europ Assistance enverra sur place du personnel médical ou paramédical, afin de juger des mesures à prendre et d'aider à les organiser.

B/E 2.4 TRANSPORT / RAPATRIEMENT DU MALADE OU DU BLESSÉ

Si le médecin vous soignant sur place préconise votre transfert d'un établissement hospitalier vers un autre et/ou votre rapatriement vers votre domicile, 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 nos 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.
- 3° Nous organisons et prenons en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par nos médecins et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile en Belgique, ou jusque dans un établissement hospitalier proche de votre domicile dans lequel une place vous sera réservée.

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

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorité médicale.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Par dérogation à l'article 6.1, pour l'assuré bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organes, Europ Assistance peut, à sa demande et à ses frais, sous sa responsabilité et si les délais le permettent, organiser son retour vers l'hôpital en Belgique désigné pour la transplantation.

B/E 2.5 ACCOMPAGNEMENT DU MALADE OU DU BLESSÉ

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

B/E 2.6 RETOUR DES AUTRES ASSURÉS

Si votre transport ou rapatriement, pour raisons médicales, empêche d'autres assurés voyageant avec vous de poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus :

- 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 2.7 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Nous envoyons un chauffeur de remplacement lorsqu'au cours d'un voyage le conducteur assuré ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessures et si aucun autre assuré l'accompagnant 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 2.8 ENVOI DE LUNETTES, PROTHÈSES, MÉDICAMENTS

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 devrez nous rembourser leur prix d'achat. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et aux législations locales.

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, blessures, accident). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

E 2.10. REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX

E 2.10.1 PAYÉS À L'ÉTRANGER

1° Conditions de prise en charge

Sous réserve des exclusions prévues en VI et de la franchise prévue en 2.10.1.2°, 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 lien avec vos antécédents médicaux.

- 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 ou assurance-maladie (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation), l'intervention d'Europ Assistance sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 2.500 EUR.
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous en aviser le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais cesse lorsque votre rapatriement peut avoir lieu et que vous refusez ou faites reporter pour convenance personnelle notre proposition de vous rapatrier le jour fixé par nous.
- Concernant les frais ambulatoires, vous devez nous en aviser au plus tard dans les 4 jours suivant le début de ces frais. Pour ces frais (soins et médicaments hors hospitalisation), vous devez nous produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins.

2° Montant et frais garantis

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de 25.000 EUR par personne assurée et par événement, après l'intervention 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 250 EUR par personne ;
- Les frais de physiothérapie, de kinésithérapie et de chiropraxie prescrits par un médecin à concurrence de 250 EUR par personne ;
- Frais d'hospitalisation pour autant que le patient soit jugé intransportable par nos médecins ;
- Frais de transport en ambulance, en traîneau sanitaire ou en hélicoptère, ordonné par un médecin pour un trajet local ;
- 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 ;
- Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 50 EUR par sinistre.

3° Avance sur frais d'hospitalisation

Nous faisons, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, nous vous transmettons 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.

E 2.10.2 PAYÉS EN BELGIQUE SUITE À UN ACCIDENT SURVENU À L'ÉTRANGER

Nous intervenons à concurrence de 2.500 EUR dans les frais médicaux et d'hospitalisation exposés en Belgique à la suite d'un accident survenu à l'étranger. Cette intervention n'est accordée que dans le cadre d'une hospitalisation de plus de 48 heures en Belgique dans le mois suivant votre retour. Vous devez prévenir Europ Assistance immédiatement après l'accident à l'étranger pour pouvoir bénéficier de notre prise en charge.

Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale ou de toute autre assurance.

E 2.11 PROLONGATION DE SEJOUR

- Nous prenons en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel ordonnée par un médecin, à concurrence d'un montant global de 500 EUR maximum pour le patient et une personne assurée accompagnant le patient, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue.

E 2.12 AMÉLIORATION DE VOS CONDITIONS DE LOGEMENT

- Nous prenons en charge, à concurrence de 500 EUR, les frais d'amélioration de vos conditions de logement sur prescription médicale suite à une maladie ou un accident survenu et ne nécessitant pas une hospitalisation.

E 2.13 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE EN MONTAGNE

Si vous vous égariez en montagne, nous prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique des assurés à concurrence de 5.000 EUR à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes de secours officiels.

B/E 2.14 ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

B 1. Décès en Belgique

- Si un assuré décède en Belgique au cours du déplacement aller-retour domicile/frontière, 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 les autres frais funéraires ;

- Si ce décès empêche d'autres assurés accompagnant le défunt de poursuivre leur voyage 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 2.7.

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 ;
- les frais d'hôtel de cette personne sur place sont pris en charge à concurrence de 200 EUR.

Si ce décès empêche d'autres assurés accompagnant le défunt 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 de remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en 2.7.

E 2.15 ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE APRÈS TRAUMATISME

Si vous êtes victime pendant votre voyage à l'étranger d'un choc psychologique grave tel qu'un accident de la circulation, un attentat, une agression, un car-jacking ou un home-jacking, nous organisons et prenons en charge après accord de notre médecin :

- les premières séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (5 séances maximum) : le psychologue vous

contactera, dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

- Si vous êtes encore à l'étranger, les entretiens se feront par téléphone;

Si vous n'avez pas fait appel à nous pour l'organisation de l'assistance psychologique, notre intervention financière se limite à 250 EUR.

III. ASSISTANCE VOYAGE

E 3.1 RAPATRIEMENT DES BAGAGES

Dans tous les cas de rapatriement de l'assuré prévus par la convention d'assistance souscrite, Europ Assistance organise et prend en charge les frais de transport des bagages de l'assuré jusqu'à son domicile.

E 3.2 TRANSPORT/RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (CHIENS ET CHATS)

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile dans le cadre de la convention d'assistance, nous organisons également et prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats). Toutefois, les frais de mise en quarantaine et/ou de médecine vétérinaire imposés par la réglementation en matière de transports internationaux d'animaux restent à votre charge.

E 3.3 PERTE OU VOL DE DOCUMENTS DE VOYAGE ET DE TITRES DE TRANSPORT À L'ÉTRANGER

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 à votre demande 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.

En cas d'oubli de documents de voyage ou de titres de transport à votre domicile, nous vous les faisons parvenir sur place.

E 3.4 PERTE OU VOL DES 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.

E 3.5 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION EN BELGIQUE DE VOTRE CONJOINT, PÈRE, MÈRE, 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 votre retour.

Vous devez nous faire parvenir un certificat médical.

Si votre fils ou votre fille de moins de 18 ans est hospitalisé(e) en Belgique pour plus de 48 heures, nous organisons et prenons en charge votre retour immédiat.

E 3.6 RETOUR ANTICIPÉ À LA SUITE DU DÉCÈS D'UN PROCHE

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

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

- votre retour;

- si vous devez abandonner sur place le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur pour le ramener au domicile aux mêmes conditions qu'en 2.7.

Cette prestation 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.

E 3.7 RETOUR ANTICIPÉ POUR SINISTRE GRAVE OU VOL PAR EFFRACTION AU DOMICILE

Si votre domicile ou seconde résidence en Belgique est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion, vol par effraction, nous organisons et prenons en charge votre transport pour vous permettre de revenir au domicile.

Vous devez nous faire parvenir rapidement la preuve du sinistre et, en cas de vol, copie de la déclaration à la police.

E 3.8 MISE À DISPOSITION D'ARGENT À L'ÉTRANGER

Si vous nous avez demandé une assistance pour maladie – accident – panne ou vol - survenu à l'étranger, nous pouvons mettre rapidement à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin (maximum 2.500 EUR) à condition que l'équivalent en 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 3.9 AIDE À LA TRADUCTION

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 localement vous pose d'importants problèmes de compréhension.

B/E 3.10 ASSISTANCE À LA BICYCLETTE ET MOTOCYCLETTE (-125 CM³)

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

1° Assistance technique:

En cas d'ennuis mécaniques, nous vous envoyons les pièces détachées nécessaires, de la même manière et aux conditions énoncées en 4.7.

2° Transport ou rapatriement:

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

E 3.11 ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES À L'ÉTRANGER

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

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

Ce chapitre est d'application pour autant que les conditions particulières du contrat d'assistance temporaire mentionnent la souscription de cette couverture optionnelle.

Aux conditions de la convention, les prestations du chap. IV s'appliquent lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou dans un garage, 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 DÉPANNAGE-REMORQUAGE-TRANSPORT DU VÉHICULE EN BELGIQUE

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

- soit jusqu'au garage le plus proche s'il est réparable dans les 2 heures à compter de l'arrivée du dépanneur ;
- 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 (sur la base des factures acquittées) à concurrence de 200 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.

E 4.2 DÉPANNAGE-REMORQUAGE À L'ÉTRANGER

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger :

- Nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.
- Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 200 EUR (sur la base des factures acquittées). 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.

B/E 4.3 DÉPANNAGE EN CAS DE PANNE OU D'ERREUR DE CARBURANT

Si le véhicule est immobilisé par manque de carburant, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local pour vous aider à rejoindre la station-service la plus proche. Les frais de carburant restent à votre charge.

En cas d'immobilisation à cause d'une erreur de carburant, le dépanneur envoyé vous transportera vers le garage le plus proche. Tous les travaux qui en découlent restent à votre charge.

B/E 4.4 DÉPANNAGE EN CAS DE CREVAISON

Si le véhicule est immobilisé à cause d'un pneu crevé et qu'il vous est impossible de monter la roue de secours, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local pour vous aider.

Nous ne sommes pas tenus de prendre ces frais en charge si vous ne disposez pas de la roue de secours prévue par le constructeur ou qu'elle n'est pas en bon état.

En cas de crevaison de plusieurs pneus, nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule assuré jusqu'au garage ou à la centrale de pneus la plus proche.

B/E 4.5 DÉPANNAGE POUR OUVERTURE DE PORTIÈRE

Si les clefs du véhicule se trouvent enfermées à l'intérieur de celui-ci, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur. Celui-ci procédera à votre demande écrite, en

votre présence et sur présentation d'une pièce d'identité, à l'ouverture des portières. Le dépanneur ne sera pas tenu de le faire s'il estime qu'il y a risque de dommages ou que le système ne le permet pas. Dans ce cas, en Belgique, il remorquera votre véhicule vers votre garage habituel et, à l'étranger, vers le concessionnaire de la marque le plus proche. Si un double des clefs est disponible et accessible, nous nous chargerons de vous le faire parvenir.

B/E 4.6 HÉBERGEMENT ET/OU TRANSPORT DES ASSURÉS DANS L'ATTENTE DES RÉPARATIONS

Lorsque vous faites réparer votre véhicule sur place et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous participons au total des frais de transport et de chambre d'hôtel des passagers assurés, petit déjeuner inclus, en attente des réparations, à concurrence de 375 EUR.

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous fournir la facture originale des dépenses garanties acquittée 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.

Si vous préférez continuer votre voyage et revenir ensuite rechercher votre véhicule réparé sur place, nous participons au total des frais de transport à concurrence de 375 EUR.

B/E 4.7 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.

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.

E 4.8 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. 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. Le bénéficiaire est tenu d'emporter ses bagages et de ne rien abandonner dans le véhicule. Europ Assistance n'est pas responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériel et objets personnels laissés dans le 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, petit déjeuner inclus, à concurrence de 62 EUR, ou nous envoyons à votre demande un chauffeur dans les conditions prévues en 2.7. ;
- 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 4.9 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 4.8, nous procédons à votre rapatriement selon les options ci-après :

1° Soit vous souhaitez rentrer immédiatement 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.

2° Soit vous souhaitez continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :

- pour la suite du voyage, nous intervenons dans les frais de transport de l'ensemble des passagers assurés à concurrence de 125 EUR ;
- pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans un pays de la zone 1.

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 3 jours, sans qu'ils puissent excéder le coût du transport des passagers assurés tel que proposé ci-dessus.

B/E 4.10 ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VÉHICULE

Cette prestation s'applique si le vol du véhicule assuré survient au cours du 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 4.6 (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 4.9.

2° Pour le véhicule retrouvé après vol dans un des pays de la zone 1 (voir 1.4) :

- 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, petit déjeuner inclus, à concurrence de 62 EUR, ou nous envoyons à votre demande un chauffeur dans les conditions prévues en 2.7. ;
- 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 4.11 FRAIS DE GARDIENNAGE DU VÉHICULE

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 4.12 ASSISTANCE À LA REMORQUE

Pour la remorque assurée (caravane, remorque à bagages, camping-car) et tractée par le véhicule assuré lors du voyage, 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, après un vol, elle est retrouvée dans un des pays de la zone 1 (voir 1.4) et en état de marche 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, petit déjeuner inclus, 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 4.13 TRANSPORT/RAPATRIEMENT D'UN BATEAU DE PLAISANCE

Nous organisons et prenons en charge le transport-rapatriement d'un bateau de plaisance à partir de l'un des pays de la zone 1 (voir 1.4) 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 techniquement et légalement 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.

V. INFORMATIONS

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

B 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.

5.1 INFORMATIONS VOYAGE

Avant de partir à l'étranger, consultez 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 cours du change ;
- les itinéraires ;
- les principaux sites à visiter dans le pays choisi ;
- une bibliographie touristique sur le pays de destination.

VI. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

6.1 SONT EXCLUS DES GARANTIES

- le voyage entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement médical ;
- les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
- les bilans de santé ;
- 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, ...) ;
- les vaccins et les vaccinations ;
- les frais d'ambulance en Belgique sauf dans les cas visés en 2.4 ;
- 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 ;
- le diagnostic, le contrôle et le traitement d'une grossesse à moins d'une complication nette et imprévisible avant 28 semaines ;
- les accouchements, les interruptions volontaires de grossesse ;
- 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 ;
- les frais de restaurant et de boissons ;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention ;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré ;
- les sports de compétition pratiqués au niveau professionnel;
- les dommages indirects et/ou trouvant leur origine dans une mise en cause de votre responsabilité au titre de votre profession, de vos activités commerciales ou de vos négoce;
- 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 ;
- 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 dispositions contraires dans la présente convention ;
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage ;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

6.2 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.

VII. CADRE JURIDIQUE

7.1 SUBROGATION

Vous nous subrogez, jusqu'à concurrence de nos débours, dans vos droits, actions et recours contre tous tiers responsables 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.

7.2 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 consenti à titre d'avance.

7.3 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.

7.4 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

7.5 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 l'ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (fax: 02.547.59.75 - e-mail: ombudsman@upea.be), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

7.6 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

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.

7.7 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.



Contrat temporaire Snow

(valable à partir du 15.10.2002)

Contrat temporaire Snow

CONTRAT TEMPORAIRE SNOW

Spécial activités sur neige et sur glace

VIII. PRESTATIONS D'ASSISTANCE RÉSERVÉES AUX ASSURÉS D'UN CONTRAT TEMPORAIRE AVEC RISQUES "SNOW"

Toutes les prestations prévues au contrat temporaire sont d'application. Les prestations d'assistances reprises ci-dessous sont réservées aux assurés d'un contrat temporaire SNOW.

On entend par risques "SNOW" tous les risques liés à la pratique d'activités sur neige et sur glace.

E 8.1 ACCIDENT SUR LES PISTES DE SKI ET HORS DE CELLES-CI

En cas d'accident sur les pistes de ski balisées, ouvertes aux skieurs au moment de l'accident, nous vous remboursons:

- les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours lorsque vous vous trouvez 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 de police locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

Vos débours pour vous rendre du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche.

En cas d'accident hors des pistes balisées, les frais de recherche sont pris en charge à concurrence de maximum 2.500 EUR.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie décrite à l'article 2.13.

E 8.2 EMPÊCHEMENT DU VOYAGE RETOUR

Si vous ne pouvez entreprendre le voyage de retour en Belgique, conformément aux réservations faites ou au programme fixé avant le départ, parce que des conditions climatiques imprévues rendent impossible tout déplacement, nous prenons en charge vos frais supplémentaires et imprévus de transport pour le retour. Nous intervenons également dans vos frais éventuels de prolongation du logement à concurrence de 250 EUR. Si votre véhicule a dû être laissé sur place, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même ultérieurement. Un certificat délivré par les autorités locales attestant cette situation devra être joint aux factures originales des frais.

8.3 INFORMATIONS NEIGE

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

- les itinéraires vers les stations;
- l'état des routes et le trafic;
- les prévisions météo et l'enneigement dans les stations;
- les informations sur les stations (pistes, prix, etc.);
- les services d'ambulance proche des stations;
- les loueurs locaux de matériel médical.

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
Via privée : n°00807177



02.533.75.75



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