



## Contrat House Assist

### Conditions générales



Valables à partir du 15/06/2022

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. A chaque échéance annuelle, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an. Vous pouvez résilier le contrat à compter de la fin de la période d'assurance en cours moyennant préavis notifié de 3 mois au moins avant l'échéance annuelle. La notification de la résiliation 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.



# En un clin d'œil :

## vosre contrat d'assistance House Assist

### Qui sont les personnes assurées ?

- ✓ Le preneur d'assurance ou les occupants résidents habituels de l'habitation. (Art 3.1)

### Quelle habitation est assurée ?

- ✓ Le lieu dans lequel les prestations garanties sont effectuées, à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières du contrat. Ce lieu comprend également le jardin, parc, bâtiment fixe attenant au bâtiment principal. Le lieu d'habitation doit être situé en Belgique. (Art. 3.1)

### Quels sont les points forts de votre contrat ?

- ✓ **Assistance à l'habitation** (Art. 2.1)  
Intervention afin de réparer ou stabiliser le sinistre, e.a. lors :
  - d'une fuite après le compteur, dans des conduites, canalisations ou gouttières ;
  - d'un chauffage central ou d'un chauffe-eau défaillant ;
  - d'une porte ou fenêtre endommagée rendant votre habitation non-sécurisée ;
  - de dommage au toit ou de dégâts des eaux. La prise en charge du retour des occupants du véhicule immobilisé à leur domicile ainsi que de leurs bagages et animaux domestiques accompagnants.
- ✓ **Assistance aux occupants** (Art. 2.2)
  - Retour anticipé (rapatriement) lors de dommages importants à l'habitation ;
  - Garde enfants et garde malades après sinistre ;
  - Surveillance de l'habitation après sinistre ou durant les funérailles d'un des habitants ;
  - Service de serrurier lors de l'enfermement d'une personne dans l'habitation ;
  - Aide à votre animal de compagnie (chien et chat).
- ✓ **Services et travaux** (Art. 2.3)
  - Aide pour des petits travaux à domicile (remplacement d'une lampe, d'un robinet qui fuit, placement de tentures, déplacement de meubles, débitage d'un arbre tombé, ...);
  - Mise en relation avec un prestataire reconnu de notre réseau (électricien, peintre, plombier, couvreur, ...)

- ✓ **Information et conseils** (Art. 2.4)

- Mise en contact avec des experts d'intérieur ou de jardin en géobiologie ou bioarchitecture

### Quelle est la validité de votre contrat ?

- ✓ Votre contrat prend cours à la date mentionnée aux Conditions Particulières et est valable pendant une durée d'un an. A son échéance, le contrat est renouvelé tacitement pour des périodes successives d'un an. (Art 3.4)

### Où votre contrat est-il valable ?

- ✓ Le contrat est d'application en **Belgique**. (Art 3.1)

### Quelles sont les limites de votre contrat ?

- ✓ Un délai d'attente de 15 jours s'applique à compter de la prise d'effet de la police, sauf en cas de perte de clés ou d'enfermement à l'intérieur de l'habitation. (Art. 3.4.2°)
- ✓ En cas de dysfonctionnement du chauffe-eau, il n'y a qu'une intervention prévue par an. (Art. 2.1.3.4°)

### Comment joindre Europ Assistance ?

Neem in geval van nood steeds eerst contact op met de plaatselijke nooddiensten!

- ✓ Joindre Europ Assistance pour **une demande d'assistance** :

- Par e-mail : [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)
- Par téléphone : +(32) 2.533.75.75

- ✓ Joindre Europ Assistance pour une **demande administrative ou une modification de contrat** :

- Par e-mail : [admin@europ-assistance.be](mailto:admin@europ-assistance.be)
- Par courrier : Europ Assistance - Cantersteen 47 – BE 1000 Bruxelles
- Via la Zone client du site : [www.europ-assistance.be](http://www.europ-assistance.be)
- Via le Service Client au 02 541 91 91 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h

Cette page est purement informative et doit toujours être lue avec les pages suivantes avec lesquelles elle forme un tout indivisible.

# Sommaire

<b>1. Objet du contrat House Assist</b>	4
<b>2. Les garanties</b>	
2.1 House Assist Habitation	4
2.2 House Assist Occupant	5
2.3 Services et Petits travaux	7
2.4 Information et Conseils	7
2.5 Les exclusions	7
<b>3. Les conditions d'application du contrat</b>	
3.1 Définitions	8
3.2 Accessibilité de nos services	9
3.3 Modalités d'application	9
3.4 Durée	9
3.5 Résiliation	10
3.6 Modalités de résiliation et date d'effet	10
3.7 Primes	10
3.8 Vos engagements en tant qu'assuré	10
3.9 Non-respect de vos engagements	11
3.10 Circonstances exceptionnelles	11
<b>4. Cadre juridique</b>	
4.1 Subrogation	11
4.2 Prescription	11
4.3 Attribution de juridiction	11
4.4 La loi du contrat	11
4.5 Plaintes	11
4.6 Protection de la vie privée	11
4.7 Fraude	11

# Conditions générales du Contrat House Assist

Note préliminaire : Nous (Europ Assistance) ne fournissons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournissons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

## 1 Objet du contrat House Assist

Les présentes conditions générales constituent avec les conditions particulières (et tout avenant ultérieur) le contrat House Assist, conclu entre le preneur d'assurance et Europ Assistance. Ce contrat détermine les prestations garanties au preneur d'assurance ou aux assurés, ainsi que les obligations de chacune des parties.

### Etendue du contrat House Assist.

Dans le cadre des conditions contractuelles de ce contrat, votre contrat House Assist comprend 4 volets de prestations spécifiques.

- Le premier volet de prestations couvre votre habitation et les installations fixes attenantes à celle-ci et porte l'appellation House Assist Habitation.

- Le second volet couvre des prestations liées aux difficultés que l'occupant d'une habitation rencontre habituellement et porte l'appellation de House Assist Occupant.

- Le 3e volet couvre les services et petits travaux à effectuer à l'habitation qu'Europ Assistance peut organiser pour vous, les frais d'exécution restent à votre charge.

- Le 4e volet définit les prestations en terme d'information et conseils auxquelles vous pouvez prétendre dans le cadre de ce contrat.

L'ensemble des prestations est détaillé sous le chapitre 2 «Les Garanties».

## 2 Les Garanties

En cas de sinistre, pour mettre en œuvre les garanties du présent contrat, il est impératif de nous contacter préalablement afin d'obtenir notre accord sur l'intervention du prestataire de services concerné. Le cas échéant, vous recevrez un numéro de dossier sinistre qui attestera notre accord sur cette prise en charge.

A cet effet, vous pouvez nous joindre 24h/24 et 7j/7.

Par téléphone au: 32 (0)2 533 75 75.

Par fax au: 32 (0)2 533 77 75.

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

### 2.1. HOUSE ASSIST HABITATION

#### 2.1.1. Introduction

Europ Assistance intervient en cas de situation d'urgence pour effectuer un dépannage urgent et provisoire ou pour offrir une solution temporaire dans les domaines suivants:

- plomberie
- installation électrique après le compteur

- chauffage central /chauffe-eau central
- canalisations vers les citernes souterraines
- portes et fenêtres extérieures
- toiture et gouttières
- dégâts des eaux/incendie
- surveillance de l'habitation
- nids de guêpes, d'abeilles, nid de chenilles processionnaires.

L'intervention d'Europ Assistance consiste à vous envoyer en situation d'urgence un réparateur dans les meilleurs délais possibles afin d'effectuer, à la condition que cela soit techniquement possible, les premières réparations urgentes et provisoires au niveau de l'habitation pour autant que celle-ci soit accessible ou pour offrir une solution temporaire.

Dans tous les cas, l'intervention du réparateur d'Europ Assistance vise à remédier à la situation d'urgence 24 h sur 24 et n'a pas pour but une réparation définitive des biens ou du dommage. Les réparations définitives restent à charge du preneur ou de l'assuré.

Europ Assistance ne peut se substituer aux interventions des services publics notamment en matière de secours d'urgence. En cas d'incident grave, faites appel en priorité aux secours d'urgence locaux (pompiers, protection civile, services de police,...).

Les prestations couvertes sont définies aux articles 2.1.2 (Montants des prestations) et 2.1.3 (Prestations garanties).

#### 2.1.2. Les montants des prestations garanties définies au § 2.1.3.

Dans les situations d'urgence, Europ Assistance intervient à concurrence maximum de 400 EUR ttc par événement à l'habitation et aux installations fixes de l'habitation dont l'adresse est reprise aux conditions particulières du contrat en vigueur.

L'intervention d'Europ Assistance comprend les frais de déplacement et de main d'œuvre du réparateur. Pour les pièces de rechange, l'intervention d'Europ Assistance se limite à maximum 50 EUR ttc, inclus dans le plafond d'intervention maximum.

Les pièces de rechange au-delà de 50 EUR ttc doivent être payées par le preneur ou l'assuré au réparateur même lorsque l'intervention d'Europ Assistance est inférieure à 400 EUR ttc.

Europ Assistance paiera le montant de son intervention directement au réparateur. Le preneur ou l'assuré ne doit pas avancer ce montant. Seuls les montants supérieurs à 400 EUR ttc facturés par le réparateur et les frais de pièces de rechange supérieurs à 50 EUR ttc doivent être payés par le preneur ou l'assuré directement au réparateur.

#### 2.1.3. Les prestations garanties

- 1° Lorsque vous constatez une fuite de plomberie après le compteur d'eau, notre mission consiste à envoyer quelqu'un dans les 24 heures pour:

- stabiliser la fuite d'eau au niveau des canalisations et raccords à l'exclusion des robinetteries et des installations de douches.

- 2° Lorsque vous constatez un dysfonctionnement de votre installation électrique après le compteur, notre mission consiste à envoyer quelqu'un dans les 24 heures pour:
- remettre en marche l'alimentation générale, rechercher et neutraliser la cause de l'avarie.

Si une réparation provisoire ne peut avoir lieu dans les 24 heures, veuillez vous référer à la prestation prévue au § 2.2.3 7° du House Assist Occupants.

- 3° Lorsque votre chauffage central ne fonctionne plus, notre mission consiste à envoyer quelqu'un dans les 24 heures pour:
- remettre en marche l'installation de votre chauffage
  - stabiliser les fuites dans les tuyaux.

Si une réparation provisoire ne peut avoir lieu dans les 24 heures, veuillez vous référer à la prestation prévue au § 2.2.3 8° du House Assist Occupants.

- 4° Lorsque votre système central d'eau chaude ne fonctionne plus, notre mission consiste à envoyer quelqu'un dans les 24 heures pour:
- remettre en marche la production d'eau chaude centrale dans les meilleurs délais possibles
  - stabiliser les fuites dans les tuyaux.

Si une réparation provisoire ne peut avoir lieu dans les 24 heures, veuillez vous référer à la prestation prévue au § 2.2.3 9° du House Assist Occupants.

Pour cette garantie, Europ Assistance se limite à intervenir 1 seule fois par période d'assurance.

- 5° Lorsque vous constatez que les canalisations, les conduites ou les gouttières vers vos citernes souterraines fuient ou sont bouchées, notre mission consiste à envoyer quelqu'un pour:
- stabiliser la fuite au niveau des canalisations privatives menant aux citernes à mazout et eau de pluie
  - déboucher les conduites d'alimentation d'eau de pluie
  - déboucher les conduites d'évacuation des eaux usées à l'exception de la vidange de la fosse septique ou du système d'épuration
  - siphonner une citerne à mazout contenant accidentellement de l'eau de pluie.

Les canalisations reliant les citernes vers un égout public ou autres ne sont pas couvertes. Les pollutions causées suite aux fuites des canalisations sont exclues des conditions générales. Dans tous les cas, l'installation doit répondre aux normes techniques et légales en vigueur.

- 6° Lorsque vos portes et fenêtres extérieures sont endommagées et votre sécurité n'est plus garantie, notre mission consiste à envoyer quelqu'un pour:
- consolider une porte ou une fenêtre détériorée qui rend votre habitation non sécurisée
  - obturer l'ouverture consécutive à un bris de vitrage

- sécuriser les systèmes d'ouverture/fermeture et de serrurerie défectueux de vos portes et fenêtres.

- 7° A la suite d'un incident, lorsque l'étanchéité de votre toiture n'est plus garantie, notre mission consiste à envoyer quelqu'un pour:
- assurer la mise à sec de votre habitation dans les meilleurs délais
  - bâcher votre toiture de façon à mettre votre habitation au sec
  - effectuer une réparation provisoire de façon à mettre votre habitation au sec
  - enlever tout élément de toiture menaçant de tomber.
- 8° Lorsque votre habitation a subi un incident grave de dégâts des eaux ayant nécessité l'intervention des services d'urgence (pompiers, protection civile), notre mission consiste à envoyer quelqu'un pour:
- pomper le surplus d'eau
  - sécher, nettoyer et désinfecter les lieux
  - assainir les odeurs.
- 9° Lorsque vous avez un nid de guêpes ou d'abeilles, ou des chenilles processionnaires (*Thaumetopoea*) dans votre habitation ou votre jardin notre mission consiste à:
- envoyer une société spécialisée.

- 10° Lorsque qu'un arbre, une antenne ou une cheminée menace de tomber sur votre habitation, notre mission consiste à envoyer quelqu'un pour:
- abattre un arbre menaçant de tomber sur votre habitation
  - enlever, refixer ou étançonner une antenne ou une cheminée menaçant de tomber.

Dans le cadre de mesures de prévention et dans le but d'empêcher la survenance d'un dommage à votre habitation.

Le caractère menaçant du dommage sera apprécié par le prestataire que nous vous envoyons. Dans le cas contraire, seuls les frais de déplacement du prestataire seront pris en charge.

## 2.2. HOUSE ASSIST OCCUPANT

### 2.2.1. Introduction

Europ Assistance vous vient en aide dans les domaines suivants:

- retour anticipé en cas de sinistre grave à l'habitation
- secours à votre animal de compagnie (chiens et chats)
- garde enfants et garde malades après sinistre
- surveillance de l'habitation durant les funérailles d'un des habitants
- accessibilité, enfermement d'une personne
- gardiennage après sinistre
- hébergement provisoire.

### 2.2.2. Les montants garantis définis au § 2.2.3

Les limites et les plafonds financiers de nos interventions sont détaillés au niveau de chaque prestation garantie du § 2.2.3 et sont le cas échéant complémentaires aux montants garantis définis au § 2.1.

### 2.2.3. Les prestations garanties

- 1° Lorsque votre habitation a subi un incident grave (incendie, dégâts des eaux, explosion, implosion ou vol avec effraction) ayant nécessité l'intervention des services de secours d'urgence (pompiers, protection civile, service de police...) et que:

- a. vous ne pouvez plus vous occuper des enfants vivants sous votre toit au moment de l'incident, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge les frais de garde et/ou de transport des enfants vers un lieu que vous nous désignerez à concurrence de 125 EUR ttc maximum.
- b. vous ne pouvez plus vous occuper des personnes malades vivant sous votre toit au moment de l'incident, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge les frais de garde et/ou de transport des personnes malades vers un lieu que vous nous désignerez à concurrence de 125 EUR ttc maximum.
- c. vous souhaitez protéger votre habitation contre le vol dans les 48 heures de l'incident, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge les frais de gardiennage par une société spécialisée à concurrence de 250 EUR ttc maximum.
- d. vous souhaitez faire transporter des objets ou du mobilier pour les mettre en lieu sûr dans les 48 heures de l'incident, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge les frais de mise à disposition d'un véhicule utilitaire pour une somme maximale de 250 EUR ttc.
- e. votre habitation sinistrée est inhabitable suite à l'incident, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge un maximum de deux nuits d'hôtel pour un maximum de 200 EUR ttc par nuit pour l'ensemble des habitants sinistrés.
- f. votre véhicule stationné dans votre garage ou au sein de votre habitation, est immobilisé suite à l'incident, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge les frais de mise à disposition d'un véhicule de remplacement durant l'immobilisation à concurrence de maximum 5 jours consécutifs et pour une somme maximale de 250 EUR ttc.
- g. vous êtes en déplacement à l'étranger au moment de l'incident et vous devez revenir sur place, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir sur le lieu de l'habitation sinistrée et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour à l'étranger. Le retour sur place à nos frais doit s'opérer dans les 15 jours à compter de la date du retour en Belgique.

Cette prestation n'est pas d'application si vous êtes en déplacement dans un des pays ou territoires suivants : la Corée du Nord, la Syrie, l'Iran, le Venezuela, la Biélorussie, le Myanmar (Birmanie), l'Afghanistan, la Fédération de Russie, la Crimée et les Républiques Populaires de Donetsk et de Lougansk.

- organiser et prendre en charge les frais de mise à disposition d'un véhicule de remplacement à concurrence de maximum 5 jours consécutifs et pour une somme maximale de 250 EUR ttc pour autant que votre véhicule soit resté à l'étranger.

Pour les prestations garanties au point 1°, vous devez, dans tous les cas, nous faire parvenir la preuve du sinistre établie par les services de

secours d'urgence ou en cas de vol par les services de police.

- 2° Lorsque votre animal de compagnie (chien et chat) est en situation périlleuse (hors maladie) dans votre habitation ou jardin, notre mission consiste à:
- vous envoyer quelqu'un pour lui venir en aide.

Nous intervenons dans les frais de déplacement du prestataire à concurrence d'une somme forfaitaire maximum de 125 EUR ttc.

Pour cette garantie, Europ Assistance se limite à intervenir 1 seule fois par période d'assurance.

- 3° Lorsque vous souhaitez protéger votre habitation contre le vol durant les funérailles d'un des assurés, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge les frais de surveillance de votre lieu d'habitation durant le jour des funérailles par une société de gardiennage spécialisée.

Nous intervenons dans les frais de la société de gardiennage à concurrence de 250 EUR ttc maximum.

Pour l'organisation de cette prestation nous vous demandons de prendre contact avec nos services 48 heures à l'avance. Vous devez nous adresser un faire-part de décès.

- 4° Lorsque vous êtes enfermé dans votre habitation ou que vous êtes dans l'impossibilité d'y entrer à cause de clés perdues, volées ou enfermées à l'intérieur de l'habitation, notre mission consiste à:
- vous envoyer un serrurier sur place dans les 2 heures.

Nous intervenons dans les frais de déplacement du serrurier et de son salaire horaire à concurrence de maximum de 400 EUR ttc, dont 125 EUR ttc maximum pour les frais de pièces de rechange. Les pièces de rechange au-delà de 125 EUR ttc doivent être payées au serrurier par le preneur ou l'assuré même lorsque l'intervention d'Europ Assistance est inférieure à 400 EUR ttc.

- 5° Lorsque votre véhicule, stationné au sein de votre habitation, est immobilisé à la suite d'une panne de la porte de garage ou de votre portail privatif, notre mission consiste à:
- vous envoyer un prestataire pour débloquer la porte.

Nous intervenons dans les frais de déplacement du prestataire et de son salaire horaire à concurrence de maximum 400 EUR ttc. Les frais de pièces de rechange ou de réparation restent à votre charge.

- 6° Lorsque votre véhicule, stationné au sein de votre habitation est immobilisé à la suite d'une panne de la porte de garage ou de votre portail privatif et que le prestataire que nous vous avons envoyé n'arrive pas à débloquer la porte dans les 24 h, notre mission consiste à:
- organiser et prendre en charge les frais de mise à disposition d'un véhicule de remplacement durant la durée de blocage de la porte de votre garage à concurrence de maximum 5 jours consécutifs et pour une somme maximale de 250 EUR ttc.

- 7° Lorsque votre habitation a subi un dysfonctionnement de votre installation électrique après le compteur (voir § 2.1.3 2°) qui rend votre

habitation inhabitable et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24h, notre mission consiste à:

- envoyer quelqu'un pour vous alimenter en électricité dans l'attente des réparations définitives par la mise à disposition d'un groupe électrogène (de max 6kw, le carburant restant à votre charge), de câbles de rallonge ou de tout autre appareillage pour un maximum de 5 jours consécutifs
- ou vous reloger à l'hôtel durant l'attente des réparations avec une prise en charge maximum de 2 nuits d'hôtel pour un maximum de 200 EUR ttc par nuit pour l'ensemble des habitants
- intervenir dans les dommages aux denrées contenues dans votre frigo ou votre congélateur suite à l'interruption d'électricité, à concurrence de 125 EUR ttc maximum

Le dommage sera constaté par le prestataire que nous vous envoyons.

- 8° Lorsque votre habitation a subi une panne de chauffage central (voir § 2.1.3 3°) et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24h, notre mission consiste à:
- envoyer quelqu'un pour mettre à votre disposition une source de chaleur de remplacement pendant la durée des réparations avec un maximum de 5 jours consécutifs. Les frais de carburant ou d'électricité restent à votre charge.
  - ou vous reloger à l'hôtel durant l'attente des réparations avec une prise en charge maximum de 2 nuits d'hôtel pour un maximum de 200 EUR ttc par nuit pour l'ensemble des habitants.
- 9° Lorsque votre habitation a subi une panne du système central d'eau chaude (voir § 2.1.3 4°) et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24h, notre mission consiste à:
- vous reloger à l'hôtel durant l'attente des réparations avec une prise en charge maximum de 2 nuits d'hôtel pour un maximum de 200 EUR ttc par nuit pour l'ensemble des habitants.

Pour cette garantie, Europ Assistance se limite à intervenir 1 seule fois par période d'assurance.

## 2.3. SERVICES ET TRAVAUX

### 2.3.1. Introduction

Europ Assistance vous vient en aide pour de petits services ou pour de petits travaux lorsque vous ne trouvez pas de prestataire de services qualifié pour vous aider.

Nous pouvons, à votre demande, vous mettre en relation avec un prestataire qualifié dans les plus brefs délais. Celui-ci prendra contact avec vous pour fixer un devis au préalable.

Tous les frais liés à l'intervention du prestataire se règlent directement avec lui et restent à votre charge.

### 2.3.2 Les services et les petits travaux

A titre illustratif, voici quelques exemples de services et petits travaux pour lesquels vous pouvez appeler nos services:

- 1° **L'aménagement intérieur:**
- remplacer une ampoule difficile à atteindre
  - remplacer un joint qui fuit à une robinetterie
  - débiter un arbre tombé dans le jardin
  - placer de nouveaux rideaux

- détapisser un hall d'entrée
- déplacer des meubles
- monter un meuble en kit
- et de multiples autres petits travaux de la vie quotidienne

2° **Les services de gardiennage:**

- gardiennage pour votre animal de compagnie (chien et chat)
- surveillance de votre habitation lors d'événements familiaux comme un mariage, un baptême, une fête d'anniversaire organisé à l'extérieur de votre lieu d'habitation
- surveillance de votre habitation lors de votre absence durant vos vacances!

## 2.4. INFORMATION ET CONSEILS

### 2.4.1. Introduction

Ce volet définit les prestations en terme d'information et conseils prévus dans le cadre de ce contrat.

Notre service d'information est accessible tous les jours sauf le dimanche et jours fériés de 9 à 20 heures.

Europ Assistance vous fournit les informations et conseils exclusivement par téléphone et ne transmet pas de réponse par fax, courrier ou e-mail sauf les lettres ou formulaires types repris dans § 2.4.2 4° ci-dessous.

Les informations juridiques demandant une consultation d'avocat sont exclues.

Les informations données par notre service 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.

### 2.4.2. Les prestations d'information

- 1° A votre demande, nous pouvons vous mettre en relation avec:
- un expert en géobiologie, bioénergétique, bioélectronique et bio-architecture afin de vous aider à évaluer les points faibles de votre habitation ainsi que les incidences sur la santé de ses occupants.

Les frais de ces expertises restent à votre charge.

- 2° A votre demande, nous pouvons vous mettre en relation avec:
- un expert en jardinage afin de vous aider à évaluer la santé des vos arbres et de vos plantes.

Les frais de ces expertises restent à votre charge.

- 3° A votre demande, nous pouvons vous donner des informations juridiques de première ligne et conseils au sujet des procédures administratives dans les matières suivantes:
- incident survenu à l'habitation
  - déménagement/emménagement.

- 4° A votre demande, nous pouvons mettre à votre disposition des lettres types et formulaires concernant les domaines énoncés ci-dessus en 2.4.2 3°.

## 2.5. LES EXCLUSIONS

Europ Assistance n'intervient pas pour:

- les frais du réparateur si l'habitation de l'assuré n'est pas accessible à l'heure convenue. Ces frais seront facturés par Europ Assistance au preneur d'assurance

- les frais consécutifs à des signes de vétusté normale, d'usure ou d'altération. A titre d'indication, les durées d'utilisation qui rendent une installation vétuste sont de 15 ans pour une chaudière, de 35 ans pour une installation électrique et de 40 ans pour une installation de plomberie
- les événements causés intentionnellement par le preneur d'assurance ou un assuré. En outre, sont exclus les événements causés par la faute lourde de ces mêmes personnes, tels que:
- les frais en cas de manque évident d'entretien de l'habitation et des installations fixes
- les frais aux installations fixes n'ayant pas obtenu les agréments légaux nécessaires
- les frais pour des événements connus au moment de la souscription du contrat
- les frais pour des événements résultant d'une guerre, actes terroristes, révoltes, insurrections, grèves ou tout autre événement entraînant une situation de danger
- les frais pour des événements causés par les tremblements de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, inondation, cataclysme de la nature ou tout autre catastrophe naturelle
- les frais pour des événements causés par la radioactivité ou l'énergie nucléaire
- les frais causés directement ou indirectement par la pollution
- l'interruption ou la déconnexion de l'approvisionnement du gaz, de l'électricité et de l'eau causée par le réseau de distribution avant le compteur de l'habitation
- les frais liés à un manque de mazout de chauffage ou une bonbonne de gaz vide
- les frais liés aux parties communes pour les immeubles à habitations multiples pour toutes garanties du § 2.1 et 2.3 et la garantie § 2.2.3 4°
- les frais liés aux installations fixes communes dans les immeubles à habitations multiples pour toutes garanties du § 2.1 et 2.3
- les dommages matériels consécutifs à l'événement générateur du sinistre
- les frais de réparations définitives
- les dommages générés, directement ou indirectement, par un dysfonctionnement ou une panne d'un circuit électronique, circuit intégré, micro chip, microprocesseur, hardware, software, ordinateur, appareil de télécommunication ou système similaire
- les frais liés aux panneaux solaires, adoucisseurs d'eau, installations de douches et robinetteries
- les prestations effectuées dans des locaux destinés à des activités commerciales
- les prestations effectuées en relation avec le système d'alarme, les installations domotiques et toutes installations électroniques, les volets électriques, caméras de surveillance
- les parties non-attachées au bâtiment principal de l'habitation couverte à l'exception du garage pour les prestations 2.2.3 5° et 2.2.3 6°.

et toute prestation qui n'est pas expressément et formellement prévue dans le présent contrat.

## 3 Conditions d'application du contrat

### 3.1. Définitions

#### Assuré:

Le preneur d'assurance ou les occupants résidents habituels de l'habitation.

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

#### Assureur:

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

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

#### Dégâts des eaux:

On entend par dégâts des eaux, les dommages causés aux biens résultant d'une infiltration par le toit, d'une fuite ou d'une rupture de canalisation d'eau.

#### Événements assurés:

Ce sont les événements donnant droit à nos prestations lorsqu'ils surviennent de manière fortuite et imprévisible.

#### Garage:

L'endroit fixe privatif attaché ou non-attaché au bâtiment principal de l'habitation, dans lequel votre véhicule est stationné.

#### Garantie:

L'ensemble des prestations d'assistance auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans la présente convention s'entend toutes taxes comprises.

#### Habitation:

Le lieu dans lequel les prestations garanties au présent contrat sont effectuées, situé à l'adresse indiquée aux conditions particulières de ce contrat. Ce lieu comprend tout bien immeuble qui est lié à l'habitation (jardin, parc, bâtiment fixe attaché au bâtiment principal à l'exception des clôtures, enceintes et barrières électriques). Le lieu d'habitation doit être situé en Belgique.

#### Incident grave:

Un incident ayant nécessité l'intervention sur place des services publics d'urgence (pompiers, protection civile, service de police) à la suite d'un incendie, dégât des eaux, explosion ou implosion, d'un vol avec effraction.

#### Période d'assurance:

La période qui s'écoule entre la date d'effet du contrat House Assist et sa première échéance annuelle sans pouvoir excéder un an et toute période subséquente entre deux échéances annuelles.

#### Preneur d'assurance:

Le souscripteur du contrat d'assistance.

#### Sinistre:

Toute demande d'assistance ou de remboursement au titre d'une garantie du présent contrat.

#### Situation d'urgence:

Événement soudain et imprévisible rendant l'habitation dangereuse ou insuffisamment sécurisée ou entraînant un risque de détérioration de celle-ci.



### **Réparateur / Prestataire de services:**

Le prestataire de services désigné par Europ Assistance.

Vous êtes en droit de récuser le prestataire de services que nous vous envoyons, pour des motifs légitimes. Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches dans la limite des disponibilités locales. Les travaux ou réparations que le prestataire de services entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Lorsque les frais de réparations et de fournitures de pièces sont susceptibles d'excéder le montant de notre garantie, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Notamment, le prestataire de services est seul responsable des éventuels dégâts causés à l'habitation ou aux biens du preneur d'assurance ou des assurés à l'occasion des réparations effectuées.

### **Véhicule:**

Le véhicule appartenant à l'un des assurés, dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes; la voiture de leasing ou la voiture de société, dont un des assurés est le conducteur habituel et dont la M.M.A. n'excède pas les 3,5 tonnes, à l'exclusion de la bicyclette et motocyclette (<125 cm3).

## **3.2. Accessibilité a nos services**

Nos services d'assistances sont accessibles 24h/24, 7j/7 au 02 533 75 75. Notre service information est accessible tous les jours sauf le dimanche et jours fériés de 9 à 20 heures au 02 533 75 75.

## **3.3. Modalités d'application**

### **Frais d'appel à nos services:**

Nous vous remboursons les frais que vous avez encourus pour nous atteindre (premier appel et tous ceux que nous vous demanderions expressément d'effectuer) pour autant que votre premier appel soit suivi de prestations couvertes sous l'une des garanties d'assistance de ce contrat. Les frais d'appels à nos services ne sont pas remboursés pour les prestations «Petits Travaux et Services» et «Information et conseils» (voir § 2.3 et § 2.4).

### **Prestations d'assistance:**

Nos prestations d'assistance ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider dans les limites de la présente convention.

### **Transport:**

Les titres de transport garantis sont selon notre choix des billets de chemin de fer 1ère classe, des billets d'avion classe économique ou low cost. Si la distance à parcourir est inférieure à 1000 km, nous vous délivrons préférentiellement des billets de chemin de fer 1ère classe.

### **Frais d'hôtel:**

Les frais d'hôtel garantis sont limités au prix de la chambre à l'exclusion de tous autres frais. Les frais de restauration sont notamment exclus.

### **Mise à disposition d'un véhicule de remplacement/d'un véhicule utilitaire:**

La voiture de remplacement est de la même catégorie que votre véhicule mais tout au plus de catégorie B, selon les disponibilités. La marque, le type ou le modèle sont laissés à notre appréciation.

La voiture de remplacement est fournie pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour au maximum le nombre de jours stipulé dans la prestation de ce contrat. Elle est couverte par une assurance «dégâts matériels» avec une franchise à votre charge. Informez-vous auprès du loueur.

Le véhicule de remplacement/véhicule utilitaire est garanti dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limite d'âge et autres).

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

Lorsque vous effectuez les formalités de prise et de remise du véhicule de remplacement/véhicule utilitaire, nous vous remboursons vos frais de transport pour les accomplir.

### **Remboursement de frais:**

Si nous vous autorisons à organiser ou à avancer les frais de prestations garanties, ces frais vous seront indemnisés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Nos remboursements s'effectuent sur base de factures originales.

### **Contraintes légales:**

Pour l'application des garanties, vous acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires belges.

## **3.4 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 y mentionnée par le preneur d'assurance. Cette durée ne peut excéder une année. A son échéance, le contrat se renouvelle pour des périodes successives d'un an sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée déposée à la poste au moins trois mois avant l'arrivée de son terme annuel.

### **2° Prise d'effet de la police:**

La police 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. Un délai d'attente de 15 jours s'applique à compter de la prise d'effet de la police, sauf pour la garantie prévue au § 2.2.3 4°.

### **3° Faculté de dénonciation:**

Le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'accusé de réception par l'assureur de la réception de la demande d'assurance ou de la police pré-signée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. Nous avons la même faculté dans le même délai, notre résiliation devenant effective huit jours après sa notification.

### **4° Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur:**

Lorsque le preneur d'assurance souscrit différentes polices, couvrant les mêmes risques, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application. En cas de sinistre, la garantie ne pourra jamais être supérieure au plafond garanti de la police avec les garanties les plus élevées quel que soit le nombre de contrats que le preneur a souscrit et couvrant les mêmes risques.

### 5° **Souscription de différentes assurances auprès de différents assureurs:**

Lorsqu'un même intérêt est assuré auprès de différents assureurs pour le même risque, l'assuré peut, en cas de sinistre, exiger de chaque assureur un dédommagement dans les limites des obligations de chacun et à concurrence du dédommagement auquel il a droit. L'assureur ne peut pas invoquer l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie, sauf en cas de fraude. Le dédommagement se fera conformément à l'article 45 § 2 de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

### 3.5 Resiliation

Het contract kan worden opgezegd:

- 1° Par chacune des parties dans les cas énoncés en chapitre 3, 3.4.1° (Durée et fin du contrat) et 3.4.3° (Faculté de dénonciation).
- 2° Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement au titre d'une garantie du présent contrat, au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus de régler.
- 3° Par les ayants droit du preneur en cas de décès de celui-ci, au plus tard dans les trois mois et quarante jours du jour où ils auront eu connaissance du décès.
- 4° Par le preneur d'assurance:
  - si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif dans les circonstances énoncées au chapitre 3, 3.6.4°
  - si nous résilions une partie de la garantie
  - si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.
- 5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées à l'article 3.7. 2° du chapitre 3.

### 3.6. Modalites de resiliation et date d'effet

- 1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.
- 2° Sauf dans les cas visés aux articles 3.4 3° (Faculté de dénonciation) ci-dessus, 3.6 3° (Résiliation par les ayant-droits) 3.7 2° (Non-paiement de la prime) ci-dessus, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.
- 3° Lorsque nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante et notifions cette adaptation au preneur d'assurance au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance de telle sorte que l'adaptation prenne effet à l'échéance suivante. Toutefois, nous nous réservons également le droit de notifier ultérieurement la modification tarifaire mais, dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de résilier son contrat dans un délai de trois mois

à compter du jour de ladite notification, ce droit de résiliation y étant formellement mentionné.

### 3.7 Primes

#### 1° **Caractéristiques:**

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 3.4.2 du chapitre 3, la prise d'effet de la police est sujette au paiement de la première prime.

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

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

#### 3° **Crédit de prime:**

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

### 3.8. Vos engagements en tant qu'assuré

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 ou modifications 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 céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.

### 3.9. Non-respect de vos engagements

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées ci-dessus, 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.

### 3.10. 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.

---

## 4 Cadre juridique

### 4.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans vos droits à concurrence de ses débours et pourra exercer tous vos recours contre les tiers.

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

### 4.2 Prescription

Toute action découlant du contrat est prescrite dans un délai de trois ans, à compter du jour de l'événement qui lui a donné naissance.

### 4.3 Attribution de juridiction

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

### 4.4 Loi du contrat

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

### 4.5 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à

- Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

### 4.6 Protection de la vie privée

Europ Assistance traite vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre déclaration de confidentialité.

On peut les trouver à l'adresse suivante : [www.europ-assistance.be/privacy](http://www.europ-assistance.be/privacy). Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- Les finalités du traitement de vos données personnelles ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement de vos données personnelles ;
- Les tiers qui peuvent recevoir vos données personnelles ;
- La durée de conservation de vos données personnelles ;
- La description de vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles.

### 4.7 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, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.  
Tél.: 32.2.533.75.75 - E-mail: [admin@europ-assistance.be](mailto:admin@europ-assistance.be) - Fax: 32.2.533.78.07