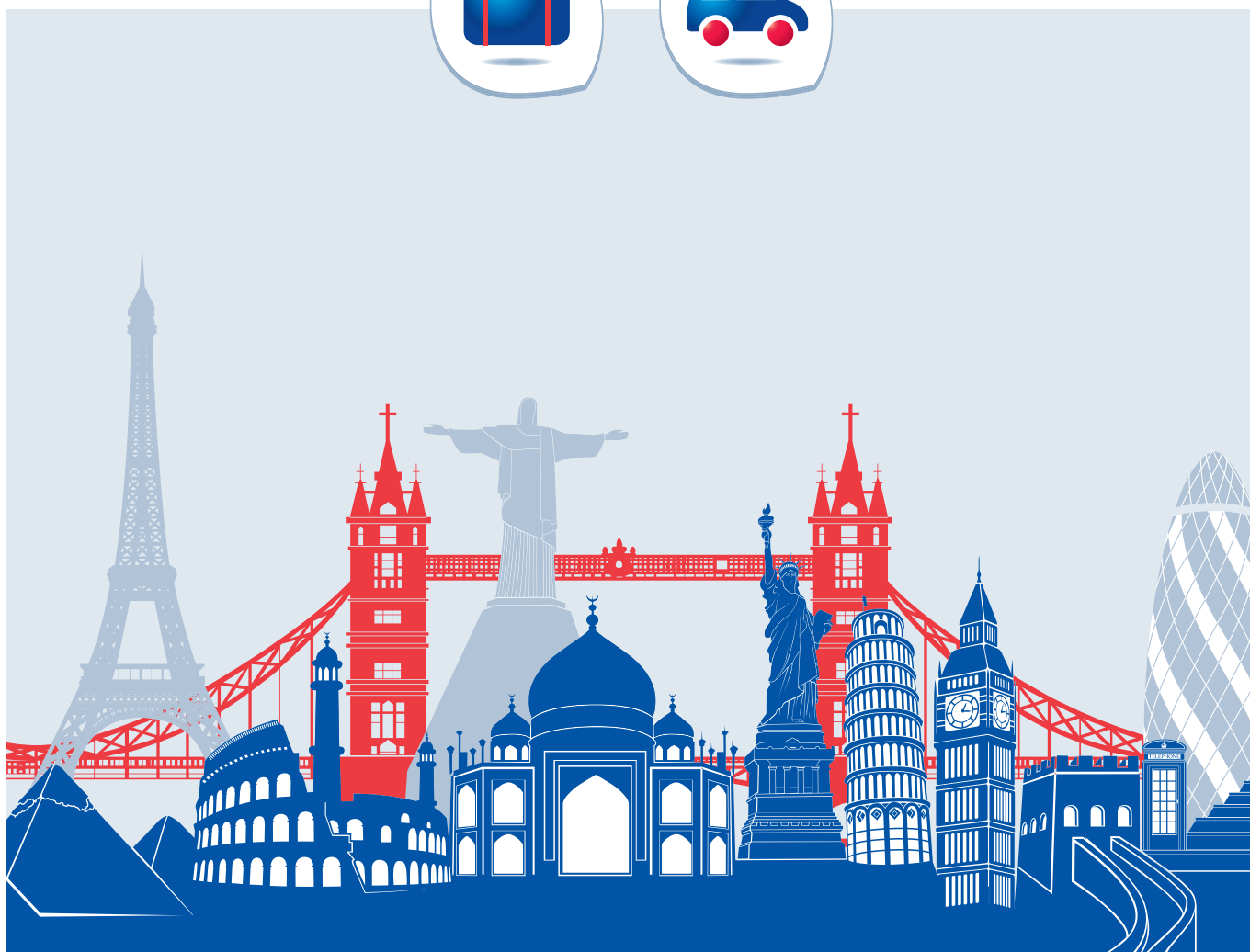




**Contrat Annuel  
« Europe Smart » & « World Smart »  
Conditions générales**



Valables à partir du 01/10/2024



# En un clin d'œil

## Votre contrat d'assistance voyage annuel « Europe Smart » ou « World Smart »

Texte noir : d'application sur l'ensemble du contrat - Texte bleu : d'application sur l'option « Assistance mobilité »

### Quelles personnes sont assurées ?

- ✓ Les personnes que vous avez inscrites comme personnes bénéficiaires et qui sont domiciliées en Belgique. Elles sont reprises dans les Conditions Particulières. (Art. A1.1.2°)
- ✓ Pour l'option « Assistance Mobilité » : Les passagers domiciliés en Belgique qui vous accompagnent gratuitement lorsqu'ils sont blessés dans un accident de la route impliquant le véhicule assuré. (Art A1.1.2°)

### Où votre contrat est-il valable ?

- ✓ Si vous avez souscrit un contrat **Europe Smart**, votre contrat est d'application dans les pays repris dans la liste « Zone Europe » de l'article A1.4.  
Si vous avez souscrit un contrat **World Smart**, votre contrat est valable dans le monde entier.
- ✓ Certains pays sont exclus. (art. A1.4).
- ✓ Pour l'option « Assistance Mobilité » : L'assistance au véhicule (Partie D.) et la prestation « chauffeur de remplacement » (Art B1.6) ne s'appliquent que dans les pays de la « Zone Europe » à l'exception des Canaries, de l'Islande, de Chypre, Madère et Malte.. (Art A1.3 et A1.4)

### 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 A1.7)

### Quelles sont les limites de votre contrat ?

- ✓ Le contrat ne couvre que les **3 premiers mois consécutifs** d'un voyage. (Art A1.7.3°)
- ✓ Certains événements [et certains types de véhicules](#) sont exclus. (Art. 1.1.4° et Chap. B5)
- ✓ Les voyages déjà réservés avant de souscrire l'option « Annulation de voyage » et dont la date de début est prévue dans moins de 30 jours après la prise d'effet du contrat, ne sont pas couverts. (A1.7.2°)

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

- ✓ Frais médicaux à l'étranger couverts à maximum **750.000 EUR dans la formule Europe Smart** et à maximum **1.250.000 EUR dans la formule World Smart**. (Art B1.11)
- ✓ Frais de secours et de recherche, sur et hors-pistes de ski, sur le continent et dans les eaux territoriales à maximum 5.000 EUR. (Art B1.10 et B2.4)
- ✓ Compensation de voyage : remboursement des jours de vacances non consommés à maximum 2.500 EUR/assuré et 12.500 EUR pour l'ensemble des assurés suite à rapatriement. (Art B3.2)
- ✓ Retour anticipé suite à l'hospitalisation d'un proche. (Art B2.5)
- ✓ Retour anticipé suite au décès d'un proche (Art B2.6)
- ✓ Intervention financière pour prolongation de séjour en cas de catastrophe naturelle. (Art B1.14)



## Quelles sont les options du contrat « Europe Smart » et « World Smart » ?

Les options suivantes sont d'application en fonction de leur souscription :



### Option « Assistance Mobilité »

- ✓ Dépannage et remorquage de votre voiture en Europe et en Belgique à partir de votre domicile en cas de panne, accident, vol, batterie défaillante, erreur de carburant et pneu crevé. (Chapitre D1)
- ✓ Rapatriement en Belgique ou prise en charge de la continuation de voyage et/ou de l'hébergement dans l'attente des réparations : 400 EUR pour le conducteur et 100 EUR/chaque autre passager assuré. (Art.D1.4)
- ✓ Cycle assistance : assistance bicyclette (électrique) et autres cycles à max 3 roues. (Art D1.12)

### Extension Véhicule de remplacement (uniquement possible si l'option « Assistance Mobilité » a été souscrite) :

- ✓ Les prestations de l'option « Assistance Mobilité » (voir ci-dessus).
- ✓ En cas d'immobilisation de votre véhicule en Belgique, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement de maximum cat B. pendant maximum 5 jours consécutifs. (Art D2.2)

### Extension Véhicule de remplacement Plus (uniquement possible si l'option « Assistance Mobilité » a été souscrite) :

- ✓ Les prestations de l'option « Assistance Mobilité » (voir ci-dessus).
- ✓ En cas d'immobilisation de votre véhicule en Belgique, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement de maximum cat D. pendant maximum 5 jours consécutifs. (Art D3.4)
- ✓ Rapatriement en Belgique ou prise en charge de la continuation de voyage et/ou de l'hébergement dans l'attente des réparations : 800 EUR pour le conducteur et 150 EUR/chaque autre passager assuré. (Art. D3.2)



### Option « Assurance bagages »

- ✓ Assurance bagages et effets personnels en cas de vol, de détérioration ou de perte lors du transport. (Art C1.2)



### Option « Annulation de voyage »

- ✓ Remboursement des frais de transformation de voyage. (Chapitre E1)
- ✓ Remboursement des frais d'annulation de voyage. (Chapitre E2)
- ✓ Un grand nombre d'aléas sont couverts. (Art E1.3)

## Comment joindre Europ Assistance ?

En cas d'urgence, contactez d'abord les services de secours locaux !

- ✓ Joindre Europ Assistance pour un **problème médical ou technique** (p.ex. panne de voiture) :
  - Par e-mail : [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)
  - Par téléphone : +32 (0)2.533.75.75
  - Via l'application d'Europ Assistance Belgium (téléchargeable via Apple Store ou Google Play)
- ✓ Joindre Europ Assistance pour une **demande administrative ou une modification de contrat** :
  - 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 +32 (0)2.541.91.91 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h

# Sommaire

## Partie A. Conditions d'application et cadre juridique des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

### Chapitre A1. Conditions d'application du contrat

A1.1	Définitions	5
A1.2	Signification des sigles (B/E), (E) et (B)	6
A1.3	Etendue géographique	6
A1.4	Composition des zones géographiques	6
A1.5	Accessibilité de nos services	7
A1.6	Modalités d'application	7
A1.7	Durée	7
A1.8	Extension de la garantie du contrat « Europe Smart » à « World Smart »	8
A1.9	Conversion de la garantie du contrat « World Smart » en « Europe Smart »	8
A1.10	Résiliation	8
A1.11	Modalités de résiliation et date d'effet	8
A1.12	Primes	8
A1.13	Vos engagements en cas d'assistance	8
A1.14	Non-respect de vos engagements	8
A1.15	Droit de contrôle de l'assureur	8
A1.16	Circonstances exceptionnelles	8

### Chapitre A2. Cadre juridique

A2.1	Subrogation	8
A2.2	Reconnaissance de dette	9
A2.3	Prescription	9
A2.4	Attribution de juridiction	9
A2.5	Loi du contrat	9
A2.6	Plaintes	9
A2.7	Protection de la vie privée	9
A2.8	Fraude	9

## Partie B. Assistance voyage des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

### Chapitre B1. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel, décès et catastrophes naturelles

B1.1	Visite à l'hospitalisé	9
B1.2	Retour et accompagnement des enfants	9
B1.3	Transport/rapatriement du malade ou du blessé	9
B1.4	Accompagnement du malade ou du blessé	9
B1.5	Retour des autres assurés	9
B1.6	Chauffeur de remplacement	9
B1.7	Envoi de lunettes, prothèses, médicaments	10
B1.8	Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages	10
B1.9	Transmission de messages urgents	10
B1.10	Accident sur les pistes et hors des pistes de ski	10
B1.11	Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger	10
B1.12	Remboursement des frais médicaux payés en Belgique suite à un accident survenu à l'étranger	10
B1.13	Assistance en cas de décès	10
B1.14	Assistance en cas de catastrophes naturelles	10

### Chapitre B2. Prestations d'assistance voyage

B2.1	Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger	11
B2.2	Envoi de valise en cas de perte ou vol de bagages	11
B2.3	Retard, perte ou vol des bagages	11
B2.4	Frais de recherche et de sauvetage	11
B2.5	Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique d'un proche	11
B2.6	Retour anticipé en cas de décès d'un proche	11
B2.7	Retour anticipé pour sinistre grave au domicile	11
B2.8	Mise à disposition d'argent à l'étranger	11
B2.9	Assistance interprète	11
B2.10	Assistance à la bicyclette et motocyclette (<125 cm <sup>3</sup> )	11
B2.11	Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger	11

### Chapitre B3. Compensation de voyage

B3.1	Etendue de la garantie Compensation de voyage	12
B3.2	Montants garantis par la Compensation de voyage	12
B3.3	Les aléas couverts par la garantie Compensation de voyage	12

### Chapitre B4. Prestations d'assistance à domicile

B4.1	Informations	12
------	--------------	----

B4.2	Assistance en cas de sinistre au domicile	12
B4.3	Dépannage serrurier	12

## Chapitre B5. Exclusions de l'assistance voyage des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

## Partie C. L'option « Assurance bagages » des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

### Chapitre C1. Option « Assurance bagages »

C1.1	Conditions d'application de l'option « Assurance bagages »	13
C1.2	Etendue de l'option « Assurance bagages »	13
C1.3	Montants garantis de l'option « Assurance bagages »	13
C1.4	Calcul de l'indemnité de l'option « Assurance bagages »	14
C1.5	Vos obligations en cas de sinistre	14
C1.6	Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus	14
C1.7	Exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels	14

## Partie D. L'option « Assistance Mobilité » des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

### Chapitre D1. L'option « Assistance Mobilité »

D1.1	Champ d'application de l'option « Assistance Mobilité »	14
D1.2	Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique	14
D1.3	Dépannage-remorquage à l'étranger	15
D1.4	Hébergement et/ou transport des assurés dans l'attente des réparations	15
D1.5	Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 2 jours à l'étranger	15
D1.6	Rapatriement des assurés immobilisés plus de 2 jours à l'étranger	15
D1.7	Assistance en cas de vol du véhicule	15
D1.8	Frais de gardiennage du véhicule	15
D1.9	Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages	15
D1.10	Assistance à la remorque	15
D1.11	Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance	15
D1.12	Cycle Assistance	16

### Chapitre D2. Prestations complémentaires réservées aux bénéficiaires de l'extension Véhicule de remplacement

D2.1	Champ d'application de l'extension Véhicule de remplacement	17
D2.2	Véhicule de remplacement en Belgique	17

### Chapitre D3. Prestations complémentaires réservées aux bénéficiaires de l'extension Véhicule de remplacement Plus

D3.1	Champ d'application de l'extension Véhicule de remplacement Plus	17
D3.2	Hébergement et/ou transport des assurés dans l'attente des réparations	17
D3.3	Retour rapide du véhicule et des passagers immobilisés en Belgique	17
D3.4	Véhicule de remplacement en Belgique	17

## Chapitre D4. Exclusions de l'option « Assistance Mobilité » des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

## Partie E. Option « Assurance annulation de voyage » des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

### Chapitre E1. La garantie « Transformation de voyage »

E1.1	Etendue de la garantie « Transformation de voyage »	18
E1.2	Les montants garantis par la garantie « Transformation de voyage »	18
E1.3	Les aléas couverts par la garantie « Transformation de voyage »	18
E1.4	Obligations de l'assuré	19
E1.5	Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur	19

### Chapitre E2. La garantie « Annulation de voyage »

E2.1	Etendue de la garantie « Annulation de voyage »	19
E2.2	Les montants garantis par la garantie « Annulation de voyage »	19
E2.3	Les aléas couverts par la garantie « Annulation de voyage »	20
E2.4	Obligations de l'assuré	20
E2.5	Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur	20

## Chapitre E3. Exclusions de l'option « Assurance annulation de voyage »

### Chapitre E4. Extension optionnelle « Avis de voyage négatif »

E4.1	Etendue de la garantie et aléas couverts	20
E4.2	Montants garantis	20

# Conditions générales du contrat annuel « Europe Smart » & « World Smart » d'Europ Assistance

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

**Note préliminaire :** Nous (Europ Assistance Belgium) ne fournirons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournirons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.  
Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales>

## Partie A. Conditions d'application et cadre juridique des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

### Chapitre A1. Conditions d'application du contrat

#### A1.1 Définitions

##### 1° Le preneur

Le souscripteur du contrat.

##### 2° Les assurés

- Les personnes nommément désignées aux Conditions Particulières du contrat sous le titre « personnes bénéficiaires », à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement en Belgique.
- Sans être désignés nommément au contrat, les enfants du preneur d'assurance venant à naître ou à être adoptés au cours du contrat sont assurés provisoirement jusqu'à sa prochaine échéance.  
Toutefois, l'enfant des parents assurés venant à naître pendant un déplacement hors de Belgique, ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés que dès leur arrivée en Belgique.

Les personnes pouvant être assurées sont, selon le type de contrat souscrit :

- **Individuel :** Une seule personne.
- **Couple :**
  - Le couple de droit ou de fait vivant sous le même toit ou deux personnes vivant ensemble sous le même toit.
  - Peut aussi être assuré, le petit-enfant mineur du preneur d'assurance, nommément désigné aux Conditions Particulières du contrat comme bénéficiaire, lorsqu'il accompagne son grand-parent dans ses déplacements. Dans ce cas, le contrat ne peut pas dépasser deux bénéficiaires, dont le preneur d'assurance.
- **Famille :**
  - Le couple de droit ou de fait, ses parents et ses enfants célibataires à charge ou pas à charge, tous vivant sous le même toit, en ce compris les enfants non mariés résidant ailleurs en Belgique pour raison d'études ou stage d'études. Les enfants non mariés de parents divorcés peuvent être assurés où que soit leur domicile en Belgique.
  - Peut/peuvent aussi être assuré(s), le(s) petit(s)-enfant(s) mineur(s) du preneur d'assurance, nommément désigné(s) aux Conditions Particulières du contrat, lorsqu'il(s) accompagne(nt) ses/leurs grands-parents dans ses/leurs déplacements.

Si, durant la durée de validité de votre contrat vous ne voulez plus faire bénéficier le(s) petit(s)-enfant(s) de la garantie et voulez limiter la garantie de votre contrat à deux personnes, dont le preneur d'assurance, ceci vous est possible au plus tôt 45 jours et au plus tard 5 jours avant la date de sa prochaine échéance.  
Votre contrat sera dès lors converti en contrat couple à sa date d'échéance.

Si, durant la durée de validité de votre contrat vous ne voulez plus faire bénéficier le(s) petit(s)-enfant(s) de la garantie et voulez limiter la garantie de votre contrat au seul preneur d'assurance, ceci vous est possible au plus tôt 45 jours et au plus tard 5 jours avant la date de sa prochaine échéance. Votre contrat sera dès lors converti en contrat individuel à sa date d'échéance.

Dans l'option « Assistance Mobilité » et les extensions Véhicule de remplacement et Véhicule de remplacement Plus (voir Partie D.) : la qualité d'assuré est étendue aux passagers légalement domiciliés en Belgique qui vous accompagnent gratuitement, lorsqu'ils sont blessés à la suite d'un accident de la route dans lequel le véhicule assuré est impliqué. Ils bénéficient des seules prestations des articles B1.3, B1.7 et B1.13. Le nombre de passagers assurés est limité au nombre autorisé conformément aux prescriptions du constructeur du véhicule assuré.

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

##### 3° L'assureur

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will 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 ».

##### 4° Véhicules assurés (valables pour l'option « Assistance Mobilité », Partie D.)

A 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 ;
- et désignés en couverture optionnelle aux Conditions Particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation, nous assurons :
  - le véhicule terrestre à moteur, auto dont la M.M.A. n'exécède pas 3,5 tonnes et la moto de 50 cm<sup>3</sup> 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'exécède pas 3,5 tonnes ;
  - la remorque tractée par le véhicule assuré désigné aux Conditions Particulières et dont la M.M.A. ne dépasse pas 750 kg, la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car tracté dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes et dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres. Ces véhicules sont couverts automatiquement dans la prime du véhicule assuré.

Sont également assurées les remorques qui sont attelées au véhicule assuré, si leur numéro d'immatriculation figure aux Conditions Particulières. Les remorques soumises à la législation du transport exceptionnel ainsi que les remorques destinées au transport de véhicules sont exclues et ne sont pas couvertes.

Les véhicules avec plaque d'immatriculation commerciale, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, véhicules agricoles et les véhicules destinés à être donnés en location sont exclus.

Par extension, sera considéré comme véhicule assuré, le véhicule de remplacement, c'est-à-dire le véhicule appartenant à un tiers domicilié en Belgique, si ce véhicule remplace pour une durée d'un mois maximum le véhicule désigné aux Conditions Particulières qui est temporairement inutilisable. Ce remplacement doit être immédiatement porté à notre connaissance et en tous cas avant un sinistre l'impliquant.

##### 5° Bicyclette et motocyclette (<125 cm<sup>3</sup>)

Sans être désignées aux Conditions Particulières du contrat, la bicyclette et la motocyclette de moins de 125 cm<sup>3</sup> de l'assuré bénéficient des prestations énoncées en B2.10.

## 6° Bagages et matériel de camping

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

## 7° 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 leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

## 8° Garage

Une entreprise commerciale agréée, en possession des autorisations légales pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations de véhicules.

## 9° Garantie

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

## 10° Événements assurés

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 du type de contrat souscrit.

## 11° Accident immobilisant

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

## 12° Vol, tentative de vol

Le véhicule assuré 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.

## 13° Les degrés de parenté

Le degré de parenté se compte en remontant à l'ancêtre commun d'une famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent.

Par exemple : deux frères sont des parents du 2ème degré, l'oncle et le neveu sont des parents du 3ème degré.

Dans la présente convention, le partenaire suit le même degré de parenté que celui du membre de la famille qui a droit à la prestation.

## 14° Les conjoints

Par conjoints, on entend deux personnes qui sont mariées, cohabitants légaux ou cohabitants de fait, domiciliées en Belgique et vivant sous le même toit.

## 15° Terrorisme

Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

**Pour l'Assurance annulation de voyage (voir Partie E.), les définitions suivantes sont également d'application :**

## 16° Maladie

Une altération de la santé de l'assuré dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible et qui rend immédiatement impossible toute exécution ultérieure du contrat de voyage conclu.

## 17° Accident corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique ayant pour cause un cas fortuit indépendant de la volonté de l'assuré et provoquant des blessures corporelles, constatée de manière irréfutable par un médecin agréé et rendant toute exécution ultérieure du contrat de voyage conclu immédiatement impossible.

## 18° Licenciement économique

Le motif économique d'un licenciement est celui qui est lié à la situation de l'entreprise. Il est donc étranger à la personne du salarié. Le licenciement doit avoir pour origine soit des difficultés économiques, soit des mutations technologiques, soit la nécessité de réorganiser l'activité de l'entreprise.

## 19° Sinistre

Le sinistre est un événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

## 20° Sinistre grave au domicile

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

## A1.2 Signification des sigles (B/E), (E), (B)

Pour l'application de la garantie, ces sigles mentionnés à la fin de l'intitulé des prestations ont la signification suivante :

(B/E) : les prestations marquées de ce sigle s'appliquent aux événements assurés survenus en Belgique ou dans un pays étranger couvert par le contrat (voir A1.4)

(E) : les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans un pays étranger couvert par le contrat (voir A1.4)

(B) : les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus en Belgique.

## A1.3 Etendue géographique

Sous réserve des dispositions énoncées en A1.2 et aux conditions de la convention, l'étendue géographique de la garantie varie selon le contrat souscrit.

- **Contrat Annuel « Europe Smart »** : Les prestations de la Partie B. « Assistance Voyage », Partie C. « Assurance bagages » et Partie E. « Assurance annulation de voyage » s'appliquent à la zone géographique Europe (voir A1.4).
- **Contrat Annuel « World Smart »** : Les prestations de la Partie B. « Assistance Voyage », Partie C. « Assurance bagages » et Partie E. « Assurance annulation de voyage », s'appliquent à la zone géographique Monde (voir A1.4).
- **Option « Assistance Mobilité » et les extensions Véhicule de remplacement et Véhicule de remplacement Plus (Partie D.)** : Les prestations énoncées en B1.6 (chauffeur en remplacement) et celles de la partie D. Option « Assistance Mobilité » ne s'appliquent que dans les pays de la zone Europe (voir A1.4) à l'exception des pays marqués d'un astérisque (\*) : Canaries, Chypre, Islande, Madère et Malte.

## A1.4 Composition des zones géographiques

### Zone Europe

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

Note : Excepté s'ils sont repris dans la liste ci-dessus, les territoires faisant partie des pays de la Zone Europe non situés dans l'Europe géographique sont couverts en Zone Monde (ex. : Martinique, Guadeloupe, Antilles françaises, Açores).

### Zone Monde

Le monde entier

### Pays et territoires exclus :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.
- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations

contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps.

Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien : <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales>

- Font partie des exclusions : la Corée du Nord, la Syrie, l'Iran, le Venezuela, le Myanmar (Birmanie), l'Afghanistan, la Biélorussie, la Fédération de Russie, les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson.

Limitations territoriales :

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

## A1.5 Accessibilité de nos services

Nos services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (Tél. : +32.(0)2.533.75.75, e-mail : [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)). Ils sont également joignables via l'application d'Europ Assistance.

Pour toute modification de contrat, notre service clientèle est joignable tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h (Tél. : +32 (02) 541.91.91). Vous pouvez aussi gérer votre contrat via l'onglet « Espace client » du site <https://www.europ-assistance.be>.

## A1.6 Modalités d'application

### 1° Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'e-mail que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre (premier appel ainsi que ceux que nous vous demandons expressément), à la condition que votre premier appel soit suivi d'une assistance garantie par le contrat.

### 2° Prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi nous déduisons des frais que nous supportons ceux que vous auriez engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule assuré et nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles que vous avez refusées ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

### 3° Titres de transport

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont, selon notre choix, soit des billets de chemin de fer 1ère classe, soit d'avion de ligne classe économique ou de charter.

### 4° Frais d'hôtel

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

### 5° Transport – rapatriement du véhicule assuré

Ne donne pas lieu à cette prestation, le véhicule assuré :

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

Nonobstant, vous vous engagez, au cas où vous exigeriez le rapatriement d'un tel véhicule, à participer aux frais de rapatriement jusqu'à concurrence de la différence entre le coût du transport et la valeur résiduelle dudit véhicule assuré. Vous êtes tenu à emporter vos bagages. Nous ne sommes pas responsables des objets manquants éventuels.

### 6° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous mandatons (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que nous ne prenons pas en charge, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

### 7° Transport des bagages

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

### 8° Véhicule de remplacement

Ces prestations (D2.2, D3.4 et B4.2) sont garanties dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous acceptez de vous conformer aux exigences légales locales et aux conditions générales du loueur (âge minimum, type de permis de conduire, aptitude à la conduite, caution, etc.). Toute utilisation de ce véhicule de remplacement au-delà de la durée garantie, les cautions, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances et la franchise d'assurance en cas d'accident à votre tort restent à votre charge. Lorsque vous faites les formalités de prise et de remise de ce véhicule de remplacement, nous vous remboursons vos frais de transport pour les accomplir.

### 9° Remboursement de frais

Si nous vous autorisons à avancer les frais de prestations garantis, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Les frais inférieurs à 12 EUR ne seront pas remboursés.

### 10° Assistance à la demande

Lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons, à certaines conditions, de mettre nos moyens et notre expérience à votre disposition pour vous aider, tous les frais restent à votre charge. Consultez-nous à ce sujet.

### 11° Contraintes légales

Pour l'application de la garantie, vous acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels nous intervenons.

## A1.7 Durée

### 1° Durée et fin du contrat

Le contrat prend effet dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour une durée de 1 an. À son échéance, le contrat est tacitement reconduit pour des périodes successives de 1 an, sauf si le preneur d'assurance s'y oppose au moins 2 mois avant l'échéance ou si l'assureur s'y oppose au moins 3 mois avant l'échéance, soit par lettre recommandée, soit par exploit d'huissier, soit en remettant la lettre de résiliation contre récépissé.

Le preneur d'assurance peut, après l'expiration d'un délai de 1 an à compter du début du contrat d'assurance, résilier le contrat à tout moment et sans frais ni pénalités. Dans ce cas, la résiliation prend effet après l'expiration d'un délai de 2 mois à compter du jour suivant la notification ou à compter du jour suivant la date de l'accusé de réception, ou, en cas de lettre recommandée, à compter du jour suivant son dépôt.

### 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. À 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.

Pour l'assurance annulation de voyage (Partie E), les garanties « Transformation de voyage » et « Annulation de voyage » prennent fin au moment où débute le voyage concerné. Les voyages et séjours réservés par vous avant la souscription d'un contrat annuel « Europe Smart » ou « World Smart » et dont la date de départ du voyage ou du séjour est prévue moins de 30 jours après la date de prise d'effet du contrat annuel « Europe Smart » ou « World Smart » ne sont pas couverts.

### 3° Voyage de plus de 3 mois à l'étranger

Les contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart » couvrent les 3 premiers mois consécutifs de votre voyage à l'étranger.

Lorsque les assurés (personnes et véhicule) effectuent un voyage à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs sous le couvert d'un contrat annuel « Europe Smart » ou d'un contrat annuel « World Smart », les événements assurés donnant lieu aux prestations sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois de leur séjour. La preuve d'un retour dans votre pays de domicile a valeur d'interruption de voyage.

Pour un séjour à l'étranger de plus de 3 mois, il est possible de souscrire la formule d'assistance temporaire « Tempo Long Trip ».

### 4° Faculté de rétractation

Si le contrat est souscrit pour une durée supérieure à 29 jours, le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'accusé de réception par l'assureur

de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. Nous avons la même faculté dans le même délai, notre résiliation devenant effective 8 jours après sa notification. En cas de dédit, nous remboursons au preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime que nous aurions appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

### **A1.8 Extension de la garantie du contrat « Europe Smart » à « World Smart »**

Si, durant la durée de validité de votre contrat « Europe Smart » vous voulez étendre la garantie de votre contrat à la zone Monde (voir A1.4), ceci vous est possible en faisant la demande auprès de notre service clientèle (Tél. : +32 (0)2. 541.91.91 joignable tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h) et moyennant le paiement de la différence de la prime au prorata de la durée de validité restante de votre contrat, et ce au minimum 5 jours ouvrables avant le début de votre séjour à l'étranger. Votre contrat « Europe Smart » sera converti en « World Smart » dès la réception de votre paiement et le restera lors de chaque reconduction tacite.

### **A1.9 Conversion de la garantie du contrat « World Smart » en « Europe Smart »**

Si, durant la durée de validité de votre contrat « World Smart » vous voulez limiter la garantie de votre contrat à la zone Europe (voir A1.4), ceci vous est possible en faisant la demande auprès de notre service clientèle (Tél. : +32 (0)2. 541.91.91, joignable tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h) et ce au plus tôt 45 jours et au plus tard 5 jours avant la date de sa prochaine échéance. Votre contrat « World Smart » sera dès lors converti en « Europe Smart » à partir de sa prochaine échéance.

### **A1.10 Résiliation**

Le contrat peut être résilié :

- 1° Par chacune des parties dans les cas énoncés en A1.7.1° et 4°.
- 2° Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement, au plus tard 1 mois après notre paiement ou notre refus d'intervention. Cette résiliation entre en vigueur au plus tôt 3 mois après le jour de sa notification.
- 3° Par les ayants droit du preneur d'assurance 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 en A1.11.3° ;
  - si nous résilions une partie de la garantie ;
  - si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.
- 5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées en A1.12.2°.

### **A1.11 Modalités de résiliation et date d'effet**

- 1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.
- 2° Sauf dans les cas visés en A1.7, A1.10.2°, A1.11.3° ci-dessous et A1.12.2°, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.
- 3° 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.

### **A1.12 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 A1.7.2°, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

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

- 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 prend 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 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.

### **A1.13 Vos engagements lors d'une assistance**

Vous vous engagez :

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

### **A1.14 Non-respect de vos engagements**

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en A1.13, nous pouvons :

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

### **A1.15 Droit de contrôle de l'assureur**

Vous nous reconnaissez le droit de vérifier le contenu de l'ensemble de vos déclarations et/ou de tout document que vous nous soumettez.

Nous nous réservons le droit de désigner un médecin de contrôle et d'exiger la liste des médicaments prescrits en cas d'aléa médical.

### **A1.16 Circonstances exceptionnelles**

Nous ne sommes pas responsables des retards, managements 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.

## **Chapitre A2. Cadre juridique**

### **A2.1 Subrogation**

Nous sommes subrogés dans vos droits à concurrence de nos débours qui sont directement liés à une prestation que nous avons fournie et pourra exercer tous vos recours contre les tiers.

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

### **A2.2 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 consenties à titre d'avance.

### **A2.3 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.

## A2.4 Attribution de juridiction

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

## A2.5 Loi du contrat

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

## A2.6 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 (e-mail : [complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be), tél. : +32 (0)2.541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h), ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (<https://www.ombudsman-insurance.be>, [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

## A2.7 Protection de la vie privée

Nous traitons 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. Vous les trouverez 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 :

- les 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.

## A2.8 Fraude

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

Nous nous réservons le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

# Partie B. Assistance voyage des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

## Chapitre B1. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel, décès et catastrophes naturelles

- Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre B1 s'appliquent en cas de maladie - accident corporel - décès, survenu lorsque vous êtes en déplacement.
- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.
- Lorsque vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous.
- Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, nous ne pouvons pas vous transporter. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à tenir.
- Si vous le désirez, nous pouvons vous expliquer ou traduire ce que vous a dit le médecin local et, à votre demande expresse, en informer un membre de votre famille.

## Prestations en cas de maladie ou d'accident corporel

### B1.1 Visite à l'hospitalisé (B/E)

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné et si les médecins n'autorisent pas votre transport ou rapatriement avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un membre de votre famille habitant en Belgique pour qu'il se rende auprès de vous.

Si l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours d'hospitalisation n'est pas requise et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre à son chevet de la même manière, frais de transport à notre charge.

Dans les deux cas décrits ci-dessus, nous participons aux frais d'hôtel des visiteurs à raison de 125 EUR la chambre et par nuit. Cette garantie est limitée à maximum 500 EUR.

### B1.2 Retour et accompagnement des enfants (B/E)

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

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

### B1.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (B/E)

Si le médecin vous soignant sur place préconise votre transport / rapatriement vers votre domicile ou votre transfert d'un établissement hospitalier vers un autre, nous appliquons les règles suivantes :

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

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

Par dérogation au point 16) du Chapitre B5., pour un assuré en attente d'une transplantation d'organes, nous pouvons, à votre demande et à vos frais, sous votre responsabilité et si les délais le permettent, organiser son retour vers l'hôpital en Belgique désigné pour la transplantation.

### B1.4 Accompagnement du malade ou du blessé (B/E)

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.

### B1.5 Retour des autres assurés (B/E)

Si votre transport ou rapatriement, pour raisons médicales, empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement 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.

### B1.6 Chauffeur de remplacement (B/E)

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

Nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule assuré 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 assuré...) 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.

### **B1.7 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)**

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

### **B1.8 Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages (B/E)**

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile :

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

### **B1.9 Transmission de messages urgents (B/E)**

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

### **B1.10 Accident sur les pistes et hors des pistes de ski (E)**

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

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

Les accidents hors des pistes de ski ne sont toutefois couverts que pour autant que vous soyez accompagnés d'un moniteur d'une organisation agréée pour pratiquer le ski hors-piste.

Cette prise en charge des frais de recherche ne peut être cumulative à celle prévue à l'article B2.4.

### **B1.11 Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger (E)**

#### **1° Conditions de prise en charge**

- Sous réserve des exclusions prévues au chapitre B5. et de la franchise prévue en B1.11.2°, cette prestation couvre les frais de soins reçus à l'étranger dans un pays couvert par le contrat à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel survenu dans ce pays, ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus.
- Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou de toute autre assurance maladie. Par conséquent, vous devez effectuer au préalable, tant en Belgique qu'à l'étranger, les démarches requises pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.
- Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle en Belgique ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou si vous ne vous êtes pas conformé aux règlements de votre mutuelle ou assurance maladie (notamment si vous n'êtes pas en règle de cotisation), notre intervention sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 1.240 EUR.
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous en aviser le jour-même ou, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse lorsque votre rapatriement peut avoir lieu et si vous refusez ou si vous faites reporter notre proposition de vous rapatrier pour convenance personnelle, le jour que nous avons fixé pour votre rapatriement.
- Pour les frais médicaux ambulatoires (soins et médicaments hors hospitalisation), vous devez nous produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins.

#### **2° Montants et frais garantis**

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de maximum 750.000 EUR dans la formule annuelle « Europe Smart » et de maximum 1.250.000 EUR dans la formule annuelle « World Smart », et ce par personne assurée et par événement après l'intervention de votre mutuelle ou de votre assurance maladie :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ;
- les soins dentaires urgents à la suite d'un accident corporel ou d'une crise aiguë (prothèses exclues), à concurrence de 125 EUR par personne ;
- les frais d'hospitalisation ;
- les frais d'ambulance pour un trajet local ;
- les frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 500 EUR, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue.

Nous vous remboursons dans la limite du montant assuré, le solde de vos débours médicaux après intervention de votre mutuelle ou assurance maladie, sur présentation de son décompte original et d'une copie des notes et factures de frais. En cas de refus d'intervention, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.

Dans la formule annuelle « Europe Smart », une franchise de 60 EUR s'applique sur le montant restant à votre charge après intervention de votre mutuelle (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou assurance maladie. Dans la formule annuelle « World Smart », cette franchise s'élève à 125 EUR.

#### **3° Avance sur frais d'hospitalisation**

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

### **B1.12 Remboursement des frais médicaux payés en Belgique suite à un accident survenu à l'étranger (B)**

Nous prenons en charge à concurrence de 6.500 EUR et après intervention de votre mutuelle, les frais médicaux exposés en Belgique prescrits par un médecin pendant les trois premiers mois suivant votre rapatriement à la suite d'un accident survenu à l'étranger.

## **Prestations en cas de décès**

### **B1.13 Assistance en cas de décès**

#### **1. Décès en Belgique (B)**

Si vous décédez en Belgique au cours d'un déplacement, nous organisons et prenons en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, à l'exclusion de tout autre frais funéraire. Si ce décès empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile. Si la personne décédée conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur en remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en B1.6.

#### **2. Décès à l'étranger (E)**

Si vous décédez 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 vous êtes 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 1.500 EUR ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération ;
- les frais de rapatriement de l'urne ;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place.

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

Si la personne décédée à l'étranger conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur en remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en B1.6.

## **Prestations en cas de catastrophes naturelles**

## B1.14 Assistance en cas de catastrophe naturelle (E)

### B1.14.1 Définition

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol dont les débordements d'eau, raz de marée, inondations, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, incendies des espaces naturels, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les événements qui en résultent directement.

Les événements de l'atmosphère de caractère temporaire, comme les précipitations ou les tempêtes, ne sont pas considérés comme catastrophes naturelles pour autant qu'ils n'affectent pas le sol tel que décrit ci-dessus.

### B1.14.2. Prolongation de séjour des assurés à l'étranger (E)

Vous vous trouvez à l'étranger et ne pouvez poursuivre votre voyage ou entreprendre le voyage de retour vers la Belgique à la date initialement prévue suite à une catastrophe naturelle. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de prolongation de séjour du logement des assurés qui se trouvent sur place.

Les frais de première nécessité suivants sont pris en charge : hébergement, petit déjeuner et transport de et vers l'aéroport ou la gare ferroviaire à concurrence de maximum 150 EUR par jour pour le premier assuré et 50 EUR par jour par autre assuré et ceci jusqu'à un maximum de 5 jours consécutifs par événement couvert moyennant présentation des justificatifs originaux.

Vous devrez entreprendre les démarches suivantes pour demander notre intervention :

- Vous devez d'abord prendre contact avec votre organisateur de voyage ou avec votre compagnie de transport (avion, train, bateau) qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
- Nous interviendrons pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyage ou la compagnie de transport (avion, train, bateau) ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à votre égard ou lorsque ce montant est insuffisant pour couvrir les frais encourus.
- Vous devrez nous faire parvenir les pièces justificatives originales.

## Chapitre B2. Prestations d'assistance voyage

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre B2. s'appliquent lorsque vous êtes en déplacement.

### B2.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger (E)

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. Nous vous remboursons les frais de transport et administratifs encourus à l'étranger liés à la perte ou au vol de vos documents de voyage à concurrence de max 125 EUR.

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

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

### B2.2 Envoi de valise en cas de perte ou vol des bagages (B/E)

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.

### B2.3 Retard, perte ou vol des bagages (B/E)

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

Pour obtenir le remboursement de ces frais, vous devez nous fournir l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture de vos achats de première nécessité.

Nous garantissons vos frais d'achats de vêtements et d'articles de toilettes de

première nécessité à concurrence de 250 EUR maximum pour l'ensemble des bagages par assuré.

### B2.4 Frais de recherche et de sauvetage (B/E)

Si vous vous égarez lors de votre voyage de sorte que des services de secours officiels doivent intervenir afin de vous retrouver, nous prenons en charge à concurrence de 5.000 EUR les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder votre vie ou votre intégrité physique, à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes de secours officiels. En mer, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage ne s'applique que dans les eaux territoriales.

Cette prise en charge ne peut être cumulative à celle prévue lors d'un accident sur ou hors des pistes de ski (voir B1.10).

### B2.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique d'un proche (B/E)

Un membre de votre famille (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent, petit-enfant, beau-parent, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-soeur) est hospitalisé en Belgique lorsque vous êtes en déplacement.

- Si le médecin traitant nous certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge le retour de tous les assurés (1 billet simple par assuré) vers leur domicile.
- Si la personne hospitalisée en Belgique est un de vos enfants de moins de 18 ans et si le médecin traitant nous certifie que son hospitalisation doit excéder 48 heures, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile du père et de la mère de l'enfant.

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

### B2.6 Retour anticipé en cas de décès d'un proche (B/E)

Un membre de votre famille est décédé inopinément (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent, petit-enfant, beau-parent, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-soeur) et vous êtes en déplacement. Si les funérailles ont lieu en Belgique et pour vous permettre d'y assister, nous organisons et prenons en charge :

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

Si vous devez abandonner sur place le véhicule assuré et qu'aucun assuré ne peut le conduire, nous envoyons un chauffeur pour le ramener au domicile aux mêmes conditions qu'en B1.6. La prestation B2.6 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.

### B2.7 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (B/E)

Si votre domicile en Belgique est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, explosion ou implosion, nous organisons et prenons en charge votre transport pour vous permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, votre lieu de séjour. Le retour à nos frais doit s'effectuer dans les 15 jours. Vous devez nous faire parvenir le plus rapidement possible la preuve du sinistre.

### B2.8 Mise à disposition d'argent à l'étranger (E)

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.

### B2.9 Assistance interprète (E)

Lorsque, à l'étranger, vous bénéficiez d'une assistance garantie pour un événement assuré, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée vous pose d'importants problèmes de compréhension.

### B2.10 Assistance à la bicyclette et motocyclette (<125 cm<sup>3</sup>) (B/E)

Sans être désignées aux Conditions Particulières du contrat, votre bicyclette et motocyclette de moins de 125 cm<sup>3</sup> de l'assuré bénéficient des prestations suivantes : Transport ou rapatriement : Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile dans les circonstances énoncées aux chapitres B1 et B2, nous ramenons aussi à nos frais votre bicyclette et motocyclette de moins de 125 cm<sup>3</sup>.

## B2.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger (E)

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.

## Chapitre B3. Compensation de voyage

### B3.1 Etendue de la garantie Compensation de voyage (B/E)

Nous nous engageons dans la limite des montants garantis :

- 1° À rembourser les jours de vacances non consommés suite à un des aléas mentionnés au point B3.3, et ce à partir de la date de l'interruption anticipée du voyage ou du séjour des assurés jusqu'au dernier jour de la durée du voyage initialement prévu.
- 2° À prendre en charge tout forfait de remonte-pente et tout forfait de leçons de ski de plus de 4 jours qui n'ont pu être utilisés suite à un rapatriement anticipé.

### B3.2 Montants garantis par la Compensation de voyage (B/E)

- 1° En cas d'interruption du voyage ou du séjour, nous vous remboursons une indemnisation des jours de vacances non consommés par équivalent calculée au prorata des nuits restantes à partir du jour de l'interruption anticipée du voyage ou du séjour des assurés jusqu'au dernier jour de la durée du voyage ou du séjour initialement prévu.

Tant la preuve de la raison de l'interruption de voyage ou de séjour que celle du retour anticipé et la facture du voyage ou séjour initialement prévu doit pouvoir nous être apportée.

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 2 500 EUR par assuré et par voyage et un maximum de 12 500 EUR pour l'ensemble des assurés et à concurrence de la quote-part de chaque assuré dans le prix du voyage ou du séjour quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de nous.

Le prix du voyage ou du loyer mentionné sur la facture ou dans le contrat délivré à l'assuré au moment de la réservation du voyage sera le montant maximum de l'indemnité.

- 2° Nous prenons en charge le forfait de remonte-pente à concurrence de maximum 250 EUR pour l'ensemble des assurés et le forfait de leçons de ski de plus de 4 jours à concurrence de maximum 250 EUR pour l'ensemble des assurés qui n'ont pu être utilisés suite à un retour anticipé consécutif à un aléa couvert (voir B3.3).

### B3.3 Les aléas couverts par la garantie Compensation de voyage (B/E)

- 1) Votre retour anticipé pour cause de maladie ou d'accident pour autant que le médecin qui vous soigne sur place préconise votre transport ou votre rapatriement vers votre domicile.
- 2) Le retour anticipé des autres assurés pour autant que le transport ou le rapatriement d'un assuré, pour raisons médicales, empêche les autres assurés de poursuivre leur séjour sur place.
- 3) Votre retour anticipé suite au décès en Belgique ou à l'étranger d'un assuré.
- 4) Votre retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique de votre conjoint, père, mère, fils, fille, belle-mère ou beau-père, et pour autant
  - que 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 la présence de l'assuré à son chevet ;
  - ou que la personne hospitalisée en Belgique est un enfant de moins de 18 ans de l'assuré et le médecin traitant nous certifie que son hospitalisation doit excéder 48 heures.

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

- 5) Votre retour anticipé pour le décès d'un de vos proches : un membre de votre famille (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs) est décédé inopinément, les funérailles ont lieu en Belgique et vous écoutez votre séjour suite à ce décès ou pour vous permettre d'assister aux funérailles. Le retour doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles.

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

- 6) Votre retour anticipé pour sinistre grave à votre domicile (dégâts de plus de 2.500 EUR) : Votre domicile en Belgique est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, explosion ou implosion. Le retour au domicile doit s'effectuer dans les 15 jours après sinistre. Vous devez nous faire parvenir le plus rapidement possible la preuve du sinistre.
- 7) Votre retour au domicile lorsque le véhicule avec lequel vous êtes en déplacement à l'étranger y est immobilisé et non réparable sur place. Vous devez nous faire parvenir la facture du transport international du véhicule immobilisé attestant de son rapatriement.
- 8) Votre retour anticipé suite au vol du véhicule avec lequel vous êtes en déplacement à l'étranger lorsque celui-ci n'est pas retrouvé. Vous devez nous faire parvenir le récépissé de votre déclaration de vol du véhicule faite aux autorités.

## Chapitre B4. Prestations d'assistance à domicile

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

### B4.1 Informations (B)

Notre Service Informations est opérationnel 24h/24. Les informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Les informations médicales urgentes sont également accessibles 24h/24 et sont obtenues et fournies par téléphone ou par e-mail. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage que vous en faites.

#### 1° Informations voyages

Avant de partir à l'étranger, vous pouvez consulter notre Service Informations. Il vous aidera à régler les détails pratiques de votre voyage. Nous vous donnons les informations concernant : les visas et les formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage pour les personnes 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 moyens de transport (air, mer, terre), les hôtels, les itinéraires.

Vous trouverez un grand nombre de ces informations et de conseils également sur le Blog d'Europ Assistance.

#### 2° Votre santé

Sur demande, nous vous donnons les informations relatives aux sujets ci-après : les hôpitaux et les cliniques, les services d'ambulance proches de votre domicile, les organismes pratiquant les soins à domicile, les loueurs de matériel médical, les stations thermales, les centres de convalescence.

### B4.2 Assistance en cas de sinistre au domicile (B)

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

- vos premiers frais d'hôtel à concurrence de 125 EUR par chambre et pour 1 nuit, pour héberger les assurés habitant chez vous au moment du sinistre ;
- les frais de gardiennage du domicile pendant les premières 48 heures si l'habitation nécessite, en raison du sinistre, une protection contre les vols ;
- le coût d'un véhicule utilitaire pour transporter votre mobilier, à concurrence de 250 EUR (voir A1.6.8°).

Nous vous demandons la preuve du sinistre.

### B4.3 Dépannage serrurier (B)

Si la serrure de la porte principale de votre domicile ou de votre résidence secondaire en Belgique a été endommagée, ou si vous avez simplement perdu vos clés ou vous les avez enfermées à l'intérieur de votre habitation, et si vous ne pouvez plus rentrer chez vous, nous vous mettons en rapport avec un serrurier de votre région et vous remboursons ses frais de main d'œuvre et de déplacement à concurrence de 125 EUR, le prix des fournitures étant exclu. Vous devez justifier au serrurier votre qualité d'occupant du logement.

## Chapitre B5. Exclusions de l'assistance voyage des contrats annuels

## « Europe Smart » et « World Smart »

Sont exclus de la garantie :

- 1) les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent ;
  - 2) les activités exercées avec des armes à feu, sauf dans des stands de tir professionnels ;
  - 3) les activités sportives particulièrement dangereuses (sports extrêmes) pouvant exposer l'assuré à des blessures graves ou à la mort en cas d'erreur dans son exercice. Ces activités se caractérisent la plupart du temps par la prise de risque due à la vitesse, la hauteur ou la profondeur, et/ou l'engagement physique de l'assuré, et implique un matériel ou équipement spécifique.  
Ces activités sont néanmoins couvertes lorsqu'elles sont exercées ou accompagnées par une personne qui a suivi une formation professionnelle, attestant de sa connaissance et de sa bonne pratique de ces activités ainsi que de son engagement par rapport au respect des normes de sécurité. Une copie de l'attestation officielle lui sera demandée. ;
  - 4) les diagnostics et les traitements ordonnés en Belgique ;
  - 5) les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
  - 6) les bilans de santé, les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive ;
  - 7) les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie ;
  - 8) les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...) ;
  - 9) les vaccins et les vaccinations ;
  - 10) les frais d'ambulance en Belgique sauf dans les cas visés en B1.3 ;
  - 11) le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour ;
  - 12) les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
  - 13) les états pathologiques connus avant le départ, en phase de traitement et comportant un réel danger d'aggravation rapide ou non encore consolidés depuis au moins 2 mois avant l'entrée en vigueur de la garantie ;
  - 14) les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement ;
  - 15) le rapatriement pour transplantation d'organe ;
  - 16) les affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
  - 17) les états consécutifs à une tentative de suicide ;
  - 18) la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant) et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
  - 19) les droits de douane ;
  - 20) les frais de restaurant et de boissons ;
  - 21) les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou de terrorisme ;
  - 22) les événements et conséquences des événements qui ont lieu avant la prise d'effet de la garantie ;
  - 23) les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention ;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

### Partie C. L'option « Assistance bagages »

#### des contrats « Europe Smart » et

#### « World Smart »

La partie C. option « Assistance bagages » est d'application pour autant que les Conditions Particulières du contrat annuel « Europe Smart » ou « World Smart » mentionnent la souscription de cette couverture optionnelle.

## Chapitre C1. Option « Assurance bagages »

### C1.1 Conditions d'application de l'option « Assurance bagages »

Les conditions générales reprises ci-dessous sont d'application pour autant que les

Conditions Particulières du contrat « Europe Smart » ou « World Smart » mentionnent la souscription de l'option « Assurance bagages ».

Zones géographiques couvertes : les garanties sont acquises dans les zones correspondantes à la formule souscrite (voir A1.3).

Les bagages et les effets personnels couverts sont ceux qui vous appartiennent et que vous emportez lors d'un voyage privé ou professionnel pour votre usage personnel y compris les vêtements et les objets personnels portés sur vous durant le voyage. Le remboursement de certains bagages, effets personnels ou objets personnels sont limités ou exclus de la garantie. Vous en trouverez le détail et la liste dans les garanties reprises ci-dessous.

Le voyage est un déplacement privé ou professionnel de l'assuré.

Les voyages garantis en Belgique doivent avoir une durée minimum de 3 nuitées et les voyages à l'étranger doivent avoir une valeur minimum de 150 EUR. La garantie de l'option « Assurance bagages » est acquise à partir du moment où vous quittez votre domicile en Belgique et se termine quand vous le rejoignez.

Dans le contrat annuel « Europe Smart » ou « World Smart », la garantie Option « Assurance bagages » ne couvre que les 3 premiers mois consécutifs d'un voyage.

### C1.2 Etendue et limitations de l'option

#### « Assurance bagages »

Nous assurons vos bagages, vos effets personnels, vos objets personnels que vous emportez lors d'un voyage contre :

- le vol ;
- la détérioration totale ou partielle occasionnée par des tiers et/ou par accident ;
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;
- le vol des documents d'identité.

**1°** Limitations de garantie pour les objets précieux ou spéciaux suivants: les pierres précieuses, perles, bijoux, fourrures et montres portés sur le corps ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires (exemples: appareils photos, le matériel cinématographique, gsm, caméra, smartphones, consoles de jeux vidéos), les portables informatiques, tous les types de lunettes, les verres/lentilles de contact, les jumelles, les instruments de musique, les prothèses médicales, les objets d'art, les antiquités, les tapis, les meubles.

Les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

**2°** Limitation de remboursement pour les bagages et effets personnels transportés par un véhicule:

Si vous utilisez une voiture privée, un mobilhome pour transporter vos bagages et effets personnels, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 6 heures et 22 heures.

**3°** Limitations de remboursement pour le matériel de camping installé sur un terrain de camping réglementé:

le matériel de camping est assuré contre le vol et contre la destruction totale ou partielle résultant d'une catastrophe naturelle.

**4°** Limitations de remboursement pour les objets se trouvant dans une chambre d'hôtel ou dans une résidence de vacances:

- ils sont assurés contre la destruction totale ou partielle à la suite d'un incendie ou d'une explosion;
- ils sont assurés contre le vol uniquement suite à un vol laissant des traces d'effraction visibles.

**5°** Nous couvrons le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés par une compagnie de transport que vous avez mandatée pour autant que vous ayez déclaré auprès de la compagnie de transport la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés.

Lorsque nous organisons le transfert du véhicule assuré conformément aux prestations d'assistance prévues dans les présentes conditions générales, nous couvrons le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés pour autant que vous nous ayez déclaré la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés.

**6°** Pour le vol des documents d'identité à savoir la carte d'identité ou de séjour, le passeport, la carte grise du véhicule vous appartenant et le permis de conduire, nous prenons en charge les frais de remplacement de ces documents sur présentation des justificatifs originaux des frais à concurrence de 250 EUR par voyage pour l'ensemble des documents volés quel que soit le type de contrat souscrit.

**7°** La valeur de remboursement pour chaque objet pris séparément est assurée à maximum 30% du montant total assuré selon le type de contrat souscrit.

### C1.3 Montants garantis de l'option « Assurance bagages »

Selon le type de contrat souscrit (voir A1.1) et compte tenu des dispositions et limitations prévues dans l'étendue de la garantie (voir C1.2), nous remboursons:

- en formule Individuelle : nous couvrons maximum 1 250 EUR par voyage.
- en formule Couple : nous couvrons maximum 2 500 EUR par voyage.
- en formule Famille : nous couvrons maximum 3 750 EUR par voyage.

### C1.4 Calcul de l'indemnité de l'option « Assurance bagages »

Sans préjudice aux limitations relatives aux objets, nous remboursons dans la limite des montants assurés par type de contrat, la valeur d'achat des bagages endommagés, volés ou non livrés déduction faite de leur moins-value suite à la vétusté ou la dépréciation au jour du sinistre.

En cas de détérioration partielle, seuls les frais de réparation du bagage ou de l'objet seront indemnisés à concurrence maximum de sa valeur au moment de sa détérioration partielle à savoir la valeur d'achat moins la vétusté et la dépréciation. La vétusté ou la dépréciation est fixée forfaitairement à 10% par année entamée à calculer à partir de la date de la facture d'achat des objets en question.

### C1.5 Vos obligations en cas de sinistre

Vous devez nous déclarer le sinistre par écrit dans les 5 jours de l'événement et détailler les causes, les particularités, les circonstances et les conséquences du sinistre.

En complément aux obligations prévues en A1.13, vous devez joindre à votre déclaration de sinistre les éléments suivants :

- une copie de la réservation de votre voyage ou de la facture de votre voyage ;
- en cas de vol, vous devez déposer plainte immédiatement auprès des autorités locales du lieu du vol (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...), faire dresser un procès-verbal et faire constater les traces d'effraction ;
- en cas de perte, vous devez déposer plainte immédiatement auprès des autorités locales du lieu de perte (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...) et faire dresser un procès-verbal ;
- les documents délivrés par le transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous sa garde juridique. Exiger de faire établir un constat, une attestation de perte définitive et conserver tous les documents de transport ;
- les factures d'achat des bagages et objets volés, perdus ou endommagés ;
- pour la détérioration partielle de vos bagages et effets personnels, vous devez nous adresser la facture de réparation ou une attestation de non réparation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez une indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous les moyens en votre pouvoir et par tous les documents en votre possession, de l'existence et de la valeur des biens au moment du sinistre ainsi que de l'importance et l'étendue des dommages en cas de destruction totale ou partielle.

### C1.6 Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus

- 1° Si vous récupérez la totalité ou une partie des objets volés ou perdus couverts par une garantie bagages, vous devez nous en aviser immédiatement par écrit dès que vous en êtes informé.
- 2° Si vous n'avez pas encore été indemnisé, vous devez reprendre possession des objets. Nous sommes alors tenus à indemniser uniquement la destruction totale ou partielle des objets retrouvés.
- 3° Si vous avez déjà été indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours pour
  - soit l'abandon des objets ;
  - soit la reprise des objets moyennant restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des indemnisations de la destruction totale ou partielle des objets retrouvés que nous fixons.

Vous devez nous faire connaître votre choix par écrit dans un délai de 15 jours. Passé ce délai, nous considérons que vous optez pour l'abandon.

### C1.7 Exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels

- 1) le vol de bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;
- 2) l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- 3) le vol sans effraction sauf s'il est dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...) ;
- 4) le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;
- 5) les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages ;
- 6) tous les biens périssables ;

- 7) la confiscation, la saisie des biens par les autorités douanières ou gouvernementales ;
  - 8) les dommages occasionnés par les mites, rongeurs, insectes, vers, vermine ou de tout autre parasite ou par tout autre parasite ;
  - 9) les brûlures de cigarettes et les dommages causés par une source de chaleur non incandescente ;
  - 10) les collections, échantillons et marchandises à caractère professionnel ;
  - 11) les valeurs ne sont pas considérées comme des bagages. Par « valeurs » on entend les espèces, les billets de banque, ordres de paiement bancaires ou postaux, titres de voyage, chèques de voyage et/ou autres chèques, lettres de crédit, bons d'essence ou autres bons payés préalablement ;
  - 12) les dégâts dus à l'usure, la dépréciation, la détérioration lente ou naturelle ;
  - 13) les dommages résultant de tout procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration ;
  - 14) les bosselures, les éraflures, les dégâts d'ordre électrique ou mécanique ;
  - 15) la casse de tout objet fragile (pendules, porcelaines, verreries, sculptures, marbres, objets d'art, antiquités ...) à moins que ces dommages ne résultent d'un incendie, d'un vol ou d'un accident survenu au véhicule de transport ;
  - 16) les armes de toutes sortes ainsi que leurs munitions ;
  - 17) les motocyclettes, vélos, remorques, caravanes, bateaux et autres moyens de transport ainsi que les accessoires qui y sont attachés ou arrimés ;
  - 18) le matériel de sport, planche à voile, buggy, voiture d'enfant, chaise roulante, matériel de plongée sous-marine non transportés par une entreprise de transport ;
  - 19) les bagages transportés par un véhicule à deux roues ;
  - 20) les frais de remplacement des serrures et clés ;
  - 21) les événements que vous avez causés intentionnellement ;
  - 22) les faits découlant de suites d'un accident nucléaire ;
  - 23) les faits d'un acte de terrorisme ;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

## Partie D. L'option « Assistance Mobilité » des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

La partie D. Option « Assistance Mobilité » est d'application pour autant que les Conditions Particulières du contrat annuel « Europe Smart » ou « World Smart » mentionnent la souscription de cette couverture optionnelle, avec ou sans l'extension Véhicule de remplacement ou Véhicule de remplacement Plus.

Les prestations de la partie D. Option « Assistance Mobilité » ne s'appliquent que dans les pays de la zone Europe à l'exception des pays marqués d'un astérisque (\*) : Canaries, Chypre, Madère et Malte. (voir A1.4)

## Chapitre D1. L'option « Assistance Mobilité »

### D1.1 Champ d'application de l'option « Assistance Mobilité »

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre D1. s'appliquent lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou sur un parking accessible à notre service de dépannage-remorquage, dans un garage (c.à.d. un lieu de parking privatif protégé pour véhicule) ou dans une allée menant à un garage, accessible de la voie publique. Notre service de dépannage intervient en cas de panne, dégâts au véhicule assuré provenant d'un accident ou d'actes de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule assuré.

### Assistance au véhicule et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou de vol du véhicule

### D1.2 Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique (B)

- 1° Pour le véhicule immobilisé assuré en Belgique, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule assuré :
  - soit jusqu'au garage le plus proche s'il est réparable dans la journée de votre appel ;
  - et si non, son transport jusqu'au garage que vous nous désignez en Belgique.
- 2° Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 250 EUR. Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.
- 3° Si l'immobilisation du véhicule assuré est due à un accident, que vous n'avez pas été en mesure de nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a par

conséquent pas pu être organisé par nos soins, nous remboursons les frais de dépannage-remorquage.

- 4° Nous remboursons les frais de signalisation. Les frais de signalisation sont les frais qui vous sont facturés par les services de dépannage-remorquage à la demande des forces de l'ordre suite à une panne ou à un accident et qui sont nécessaires pour indiquer aux autres usagers l'endroit où la panne ou l'accident a eu lieu au moyen d'une signalisation routière.
- 5° Pour les assurés immobilisés, nous organisons et prenons en charge leur acheminement vers le lieu où le véhicule assuré est amené ou vers leur domicile. Cette prestation ne s'applique pas si vous avez souscrit l'extension Véhicule de remplacement ou l'extension Véhicule de remplacement Plus et que vous bénéficiez de suite d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article D2.2 de l'extension Véhicule de remplacement ou de l'article D3.4.de l'extension Véhicule de remplacement Plus.

### D1.3 Dépannage-remorquage à l'étranger (E)

- 1° Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger suite à une panne, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.
- 2° Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 250 EUR sur base des factures acquittées. Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.
- 3° Si l'immobilisation du véhicule assuré est due à un accident à l'étranger, que vous n'avez pas été en mesure de nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a par conséquent pas pu être organisé par nos soins, nous remboursons les frais de dépannage-remorquage à l'étranger.
- 4° Nous remboursons les frais de signalisation. Les frais de signalisation sont les frais qui vous sont facturés par les services de dépannage-remorquage à la demande des forces de l'ordre suite à une panne ou à un accident et qui sont nécessaires pour indiquer aux autres usagers l'endroit où la panne ou l'accident a eu lieu au moyen d'une signalisation routière.
- 5° Nous transférons à nos frais les assurés immobilisés jusqu'au garage où le véhicule assuré est amené.

### D1.4 Hébergement et/ou transport des assurés dans l'attente des réparations (B/E)

Lorsque vous faites réparer votre véhicule assuré sur place et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous participons au total des frais de continuation de voyage (frais de transport et d'hébergement) et de retour au garage, à concurrence de 400 EUR pour le conducteur assuré et de 100 EUR pour chaque passager assuré occupant le véhicule immobilisé assuré. Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous fournir la facture originale des dépenses garanties et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des frais vous reste acquise même s'il s'avère par après que le véhicule assuré n'a pas pu être réparé sur place.

Cette prestation ne s'applique pas en Belgique si vous bénéficiez de suite d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article D2.2 de l'extension Véhicule de remplacement ou de l'article D3.4.de l'extension Véhicule de remplacement Plus.

### D1.5 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 2 jours à l'étranger (E)

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et s'il n'est pas réparable sur place dans un délai de 2 jours à dater de votre immobilisation, vous choisissez l'une des prestations ci-après :

- 1° Soit nous procédons à nos frais au rapatriement du véhicule assuré jusqu'au garage que vous nous aurez désigné à proximité de votre domicile en Belgique (voir A1.1.8° et A1.6.5°). En cas d'impossibilité de déposer le véhicule assuré dans le garage désigné, nous en choisissons un autre parmi les plus proches. Vous êtes tenu d'emporter vos bagages et de ne rien abandonner dans le véhicule assuré. Nous ne sommes pas responsable des objets manquants éventuels.
- 2° Soit vous préférez faire réparer sur place le véhicule assuré sans attendre la fin des réparations : nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même après réparation et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel à concurrence de 125 EUR.
- 3° Soit vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule assuré : nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

### D1.6 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 2 jours à l'étranger (E)

Si le véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations énoncées en D1.5, nous procédons à votre rapatriement selon les options ci-après :

- 1° Soit vous souhaitez rentrer de suite en Belgique : nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile. Nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule assuré a été immobilisé ou volé.

- 2° Soit vous souhaitez continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :
  - nous intervenons dans les frais de continuation de voyage comme énoncé au point D1.4.
  - pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule assuré a été immobilisé ou volé dans un pays de la zone « Europe » (voir A1.4).
- 3° Nous nous réservons le droit de vous fournir un véhicule de location. Si telle est notre proposition, nous prenons en charge les frais de location pour une durée maximum de 48 heures, sans qu'ils puissent excéder le coût du transport des passagers assurés tel que propose ci-dessus. Voyez aussi A1.6.8°.

### D1.7 Assistance en cas de vol du véhicule (B/E)

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

#### 1° Pour les assurés immobilisés :

- Lorsque le véhicule assuré est retrouvé endommagé et si vous attendez sur place la fin des réparations, vous bénéficiez de la prestation énoncée en D1.4 (Hébergement et transport).
- Si le véhicule assuré n'est pas retrouvé, nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile. Pour un rapatriement de l'étranger, voyez D1.6.

#### 2° Pour le véhicule retrouvé après vol :

- Lorsque le véhicule assuré est retrouvé en état de marche et si vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel à concurrence de 125 EUR.
- Si le véhicule assuré est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas au présent chapitre : dépannage-remorquage, envoi de pièces, rapatriement, gardiennage.

### D1.8 Frais de gardiennage du véhicule (B/E)

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.

### D1.9 Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages (B/E)

Lorsque nous procédons à votre retour à votre domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation de votre véhicule assuré, vous bénéficiez des prestations énoncées en B1.8.

### D1.10 Assistance à la remorque (B/E)

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

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

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

- les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher ;
- si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel à concurrence de 125 EUR.

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

### D1.11 Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance (B/E)

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

#### 1° Conditions

- si le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut ;
- si la remorque à bateau est 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 assuré et si aucun autre assuré vous accompagnant ne peut le conduire à votre place ;

- lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur assuré est transporté ou rapatrié par nos soins ;
- en cas de vol du véhicule tracteur assuré ou lorsque vous abandonnez sur place l'épave du véhicule assuré.

## D1.12 Cycle Assistance (B)

### D1.12.1 Définitions et conditions d'application de la « Cycle Assistance »

#### D1.12.1.1 Vélos assurés

Est assuré, chaque cycle à 2 ou 3 roues, propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par maximum 2 occupants et non pourvu d'un moteur. Est également assuré, le cycle avec un moteur électrique d'appoint d'une puissance nominale continue maximale de 0,25 kW, dont l'alimentation est réduite progressivement et finalement interrompue lorsque le véhicule atteint la vitesse de 25 km/h, ou plus tôt si le conducteur arrête de pédaler. Est également assurée, la remorque attelée au vélo.

#### D1.12.1.2 Panne de vélo

Tout bris de pièce ou défaillance électrique entraînant l'immobilisation du vélo assuré.

#### D1.12.1.3 Vol de vélo

La disparition du vélo assuré à la suite d'un vol non commis par ou avec votre complicité ou de l'un des membres de votre famille. Pour bénéficier des prestations liées au vol du vélo assuré, vous devez faire une déclaration de vol auprès de la police. Le numéro du procès-verbal devra nous être communiqué.

#### D1.12.1.4 Acte de vandalisme au vélo

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le vélo assuré. La tentative de vol est assimilée au vandalisme. N'entrent pas dans la définition de "vandalisme", les dégâts mineurs ou le vol d'accessoires ou d'objets personnels et autres dégâts qui n'empêchent pas le vélo assuré de circuler.

#### D1.12.1.5 Transport de bagages

La garantie s'applique aux seuls bagages dont l'assuré ne peut pas se charger à la suite d'un événement garanti. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsqu'ils sont abandonnés ou lorsqu'ils doivent être transportés.

#### D1.12.1.6 Réparateur agréé

On entend par réparateur agréé : toute entreprise commerciale agréée, disposant de toutes les autorisations légales pour s'occuper de tout ce qui concerne la garde, l'entretien et les réparations des vélos.

#### D1.12.1.7 Demande d'assistance « Cycle Assistance »

Toute demande d'assistance doit être formulée immédiatement après l'événement assuré ou, si ceci n'est pas possible, aussi rapidement que cela peut raisonnablement se faire, en contactant les numéros ou adresse ci-après :  
Téléphone : +32.(0)2.533.75.75  
Fax : +32.(0)2.533.77.75  
E-mail : help@europ-assistance.be  
Nos services sont joignables 24h par jour, 7 jours sur 7.

### D1.12.2 Etendue géographique de l'assistance vélo « Cycle Assistance »

Les prestations ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus en Belgique (et dans un rayon de 30 kms autour des frontières belges (France, Allemagne, Luxembourg, Pays-Bas) à partir de 1 km de votre domicile.

### D1.12.3 Assistance au vélo et au conducteur du vélo immobilisé

Les prestations de l'article D1.12.3 s'appliquent lorsque le vélo assuré se trouve immobilisé sur une voie carrossable accessible au dépanneur en cas de panne, d'accident, de crevaison ou de toute autre cause mécanique ou technique rendant le vélo assuré non conforme au code de la route, ainsi qu'en cas de perte de clé du cadenas ou de cadenas bloqué, d'acte de vandalisme, de tentative de vol ou de vol du vélo assuré.

#### D1.12.3.1 Dépannage – remorquage du vélo

Nous organisons et prenons en charge :

- 1° l'envoi sur place d'un dépanneur et le remorquage du vélo assuré si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité dans l'heure. Ce remorquage s'effectuera jusqu'au réparateur proche du domicile désigné par vous.
- 2° votre acheminement et de vos bagages
  - soit jusque chez un réparateur que vous nous avez désigné, proche de votre domicile ;
  - soit jusqu'à votre domicile ;
  - soit jusqu'à l'endroit, en Belgique, où vous devez vous rendre.

Pour l'application de ces prestations, le prestataire est seul responsable des travaux effectués. Nous ne prenons pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à nos services.

#### D1.12.3.2 Assistance en cas de vol du vélo

La prestation d'assistance au conducteur du vélo assuré immobilisé (voir D1.12.3.1.2°) s'applique si le vol du vélo assuré survient au cours de votre déplacement et pour autant que vous ayez pris toutes les précautions nécessaires afin de limiter au maximum le risque de vol.

Vous devez pouvoir nous présenter votre déclaration de vol faite auprès des autorités locales concernées.

#### D1.12.3.3 Gardiennage du vélo

Lorsque nous transportons le vélo assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'à maximum 7 jours.

#### D1.12.3.4 Retour et accompagnement des enfants

Si vous bénéficiez d'une des prestations reprises à l'article D1.12.3 et que vous êtes accompagné d'enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, nous organisons et prenons en charge leur retour à votre domicile.

### D1.12.4 Autres moyens de locomotion légers

#### D1.12.4.1 Définition « Autre moyen de locomotion léger »

Par « Autre moyen de locomotion léger », sont entendus des moyens de locomotion différents que ceux repris sous D1.12.1.1., qui sont mis en mouvement par une force automotrice propre, munis d'une ou de plusieurs roues et dont le but est de permettre le déplacement de leur(s) utilisateur(s).

- Les « Autres moyens de locomotion légers » incluent d'une part les « engins de déplacement motorisés », c.à.d. tout véhicule motorisé à une, à deux ou à trois roues ayant une vitesse maximale de 18 km/h comme les hoverboards, les monoroues électriques, les gyropodes (segways), les trottinettes électriques.
- Les autres moyens de locomotion légers incluent d'autre part les véhicules motorisés suivants qui ne peuvent dépasser une vitesse maximale de 45 km/h comme les motocyclettes de <50 cc, cyclomoteurs de <50 cc, scooters de <50 cc et speed pedelecs.
- Si un numéro de plaque d'immatriculation est imposé légalement en Belgique pour l'utilisation de ce moyen de locomotion, celui-ci doit être en conformité avec le certificat d'immatriculation du véhicule désigné.

Ne sont pas couverts :

- les fauteuils roulants électriques ;
- les scooters pour personnes à mobilité réduite ;
- les engins de déplacements non motorisés tels que les trottinettes, planches à roulettes, skeelers, patins à roulettes, fauteuils roulants, ... ;
- les véhicules immatriculés à l'étranger, ou destinés à l'exportation, les véhicules enregistrés sous une plaque marchande, les véhicules de services de messageries ou de livraisons, les véhicules servant au transport rémunéré de personnes, les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination.

#### D1.12.4.2 Assistance aux autres moyens de locomotion légers et à leur conducteur

Les autres moyens de locomotion légers et leur conducteur bénéficient des mêmes garanties que celles prévues pour les vélos assurés dans l'article D1.12.3.

### D1.12.5 Exclusions spécifiques de la « Cycle Assistance »

Sont exclus de l'assistance vélo « Cycle Assistance » :

- 1) les incidents ou accidents survenus au cours de compétitions ;
- 2) l'immobilisation du vélo ou du moyen de locomotion léger assuré pour des opérations d'entretien ;
- 3) les immobilisations répétitives résultant d'un manque d'entretien du vélo ou du moyen de locomotion léger assuré après une première intervention de notre part ;
- 4) le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du vélo ou du moyen de locomotion léger assuré, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
- 5) les frais de diagnostic du réparateur et les frais de démontage ;
- 6) les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la garantie, et, en général, tous les frais non expressément prévus par la garantie ;
- 7) les sinistres résultant d'une catastrophe naturelle ou d'un acte de terrorisme ;
- 8) la confiscation du vélo ou du moyen de locomotion léger assuré suite à une décision d'une autorité locale ;
- 9) l'immobilisation que vous avez causée volontairement.



## Chapitre D2. Prestations complémentaires réservées aux bénéficiaires de l'extension Véhicule de remplacement

Cette extension ne peut être souscrite que si l'option « Assistance Mobilité » (voir D.1) a été souscrite.

### D2.1 Champ d'application de l'extension Véhicule de remplacement

- 1° Si vous avez souscrit l'extension Véhicule de remplacement pour votre véhicule, vous bénéficiez des prestations prévues aux Chapitre D1. ci-dessus, ainsi que des prestations complémentaires ci-après.
- 2° Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre D2. s'appliquent lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou sur un parking accessible à notre service de dépannage-remorquage, dans un garage (c.à.d. un lieu de parking privatif protégé pour véhicules) ou dans une allée menant à un garage, accessible de la voie publique. Notre service de dépannage intervient en cas de panne, dégâts au véhicule assuré provenant d'un accident ou d'actes de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule assuré.

### D2.2 Véhicule de remplacement en Belgique (B)

Nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement en Belgique aux conditions, dans les circonstances et selon les modalités énoncées ci-après.

#### 1° Champ d'application et conditions

La prestation vise :

- a) Le véhicule assuré qui se trouve immobilisé en Belgique en raison des événements décrits au 2° ci-dessous et que notre dépanneur n'a pas pu réparer ou dépanner dans les deux heures qui suivent son arrivée sur le lieu de l'immobilisation.

Pour bénéficier de la prestation, vous devez, lors de la survenance d'un événement assuré, nous appeler immédiatement en intervention pour que nous puissions dépêcher sur place notre dépanneur et l'autoriser de votre part à transporter votre véhicule, pour réparation dans les meilleurs délais, vers le garage d'un réparateur professionnel de votre choix.

Le véhicule assuré est considéré comme immobilisé lorsque l'événement assuré a pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule assuré de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse ou interdite au regard des prescriptions du code de la route.

- b) Le véhicule assuré immobilisé à l'étranger en raison d'un des événements décrits au 2° ci-dessous et qui doit être rapatrié en Belgique en vertu de l'article D1.5.

#### 2° Événements assurés

Aux conditions du 1° ci-dessus et sous réserve des exclusions générales énoncées en D4., l'immobilisation du véhicule assuré doit être due à l'un des événements ci-après :

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

Le vol du véhicule assuré ne donne pas droit à un véhicule de remplacement, sauf en cas de non intervention de votre compagnie d'assurance (assurance voiture, assurance omnium).

#### 3° Modalités d'exécution de la prestation

- Le véhicule de remplacement est de la même catégorie que le véhicule assuré mais tout au plus de catégorie B (Citadines, catégorie « Economy » ou « Compact »). La marque, le type ou le modèle sont laissés à notre appréciation.
- Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour 5 jours consécutifs au maximum. Elle est couverte par une assurance "dégâts matériels" avec franchise à votre charge.
- Pour les modalités pratiques d'enlèvement et de remise du véhicule de remplacement et pour les frais que nous ne prenons pas en charge, voyez A1.6.8°.

## Chapitre D3. Prestations complémentaires réservées aux bénéficiaires de l'extension Véhicule de remplacement Plus

Cette extension ne peut être souscrite que si l'option « Assistance Mobilité » (voir D.1) a été souscrite.

### D3.1 Champ d'application de l'extension Véhicule de remplacement Plus

- 1° Si vous avez souscrit l'extension Véhicule de remplacement Plus pour votre véhicule, vous bénéficiez des prestations prévues aux Chapitre D1 ci-dessus, ainsi que des prestations complémentaires ci-après.
- 2° Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre D3. s'appliquent lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou sur un parking accessible à notre service de dépannage-remorquage, dans un garage (c.à.d. un lieu de parking privatif protégé pour véhicule) ou dans une allée menant à un garage, accessible de la voie publique. Notre service de dépannage intervient en cas de panne, dégâts au véhicule assuré provenant d'un accident ou d'actes de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule assuré.

### D3.2 Hébergement et/ou transport des assurés dans l'attente des réparations

Pour vous, notre participation au total des frais de continuation de voyage (frais de transport et d'hébergement) et de retour au garage telle que prévue en D1.4 et D1.6 se monte à concurrence de 800 EUR pour le conducteur assuré et de 150 EUR pour chaque passager assuré occupant le véhicule immobilisé.

Cette prestation ne s'applique pas en Belgique si vous bénéficiez de suite d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article D3.4.

### D3.3 Retour rapide du véhicule et des passagers immobilisés en Belgique (B)

Pour vous, le délai "dans la journée" prévu en D1.2.1° est ramené à 2 heures. Ceci signifie que le véhicule assuré et les passagers assurés seront ramenés au garage que vous aurez désigné en Belgique si le véhicule assuré n'est pas réparable sur place dans les 2 heures à compter de l'arrivée du dépanneur.

### D3.4 Véhicule de remplacement en Belgique (B)

Nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement en Belgique aux conditions, dans les circonstances et selon les modalités énoncées ci-après.

#### 1° Champ d'application et conditions

La prestation vise :

- a) Le véhicule assuré qui se trouve immobilisé en Belgique en raison des événements décrits au 2° ci-dessous et que notre dépanneur n'a pas pu réparer ou dépanner dans les 2 heures qui suivent son arrivée sur le lieu de l'immobilisation.

Pour bénéficier de la prestation, vous devez, lors de la survenance d'un événement assuré, nous appeler immédiatement en intervention pour que nous puissions dépêcher sur place notre dépanneur et l'autoriser de votre part à transporter le véhicule assuré, pour réparation dans les meilleurs délais, vers le garage d'un réparateur professionnel de votre choix.

Le véhicule assuré est considéré comme immobilisé lorsque l'événement assuré a pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule assuré de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse ou interdite au regard des prescriptions du code de la route.

- b) Le véhicule assuré immobilisé à l'étranger en raison d'un des événements décrits au 2° ci-dessous et qui doit être rapatrié en Belgique en vertu de l'article D1.5.

#### 2° Événements assurés

Aux conditions du 1° ci-dessus et sous réserve des exclusions générales énoncées en D4., l'immobilisation du véhicule assuré doit être due à l'un des événements ci-après :

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

Le vol du véhicule assuré ne donne pas droit à un véhicule de remplacement, sauf en cas de non intervention de votre compagnie d'assurance (assurance voiture, assurance Omnium).

#### 3° Modalités d'exécution de la prestation

- Le véhicule de remplacement est de la même catégorie que le véhicule assuré mais tout au plus de catégorie D (catégorie « Standard » ou « Premium »). La marque, le type ou le modèle sont laissés à notre appréciation.
- Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour 5 jours consécutifs au maximum. Elle est couverte par une assurance "dégâts matériels" avec franchise à votre charge.
- Pour les modalités pratiques d'enlèvement et de remise du véhicule de remplacement et pour les frais que nous ne prenons pas en charge, voyez A1.6.8°.

## Chapitre D4. Exclusions de l'option « Assistance Mobilité » des contrats annuels « Europ Smart » et « World Smart »

Sont exclus de la garantie

- 1) les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent ;
- 2) les activités sportives particulièrement dangereuses (sports extrêmes) pouvant exposer l'assuré à des blessures graves ou à la mort en cas d'erreur dans son exercice. Ces activités se caractérisent la plupart du temps par la prise de risque due à la vitesse, la hauteur ou la profondeur, et/ou l'engagement physique de l'assuré, et implique un matériel ou équipement spécifique. Ces activités sont néanmoins couvertes lorsqu'elles sont exercées ou accompagnées par une personne qui a suivi une formation professionnelle, attestant de sa connaissance et de sa bonne pratique de ces activités ainsi que de son engagement par rapport au respect des normes de sécurité. Une copie de son attestation officielle lui sera demandée ;
- 3) les affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- 4) les états consécutifs à une tentative de suicide ;
- 5) l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien ;
- 6) les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule assuré (ex : batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part ;
- 7) les droits de douane ;
- 8) le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
- 9) les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf si ceci est spécifié autrement dans les présentes conditions générales ;
- 10) les frais de diagnostic du garagiste et de démontage ;
- 11) les frais de restaurant et de boissons ;
- 12) les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou de terrorisme ;
- 13) les événements et conséquences des événements qui ont lieu avant la prise d'effet de la garantie ;
- 14) les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention ; et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

## Partie E. Option « Assurance annulation de voyage » des contrats annuels « Europe Smart » et « World Smart »

La partie E. Option « Assurance annulation de voyage » est d'application pour autant que les Conditions Particulières du contrat annuel « Europe Smart » ou « World Smart » mentionnent la souscription de cette couverture optionnelle.

## Chapitre E1. La garantie « Transformation de voyage »

### E1.1 Etendue de la garantie « Transformation de voyage »

Nous nous engageons à couvrir, dans la limite des montants garantis, les frais de modification du voyage facturés par l'organisateur de voyage ou de séjour selon les conditions contractuelles du voyage ou du séjour relatifs à la modification ou à la transformation de tout voyage ou réservation de séjour par suite de la survenance d'un des aléas couverts.

Les frais de modification ou de transformation ne peuvent excéder les frais qu'engendrerait une annulation de voyage. Dès lors, nous nous engageons à offrir un bonus supplémentaire par voyage pour l'ensemble des assurés participant au voyage (voir E1.2).

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre de voyages ou de séjours à caractère privé. Pour la prise d'effet de la garantie « Transformation de voyage », nous vous renvoyons à l'article A1.7.2°.

### E1.2 Les montants garantis par la garantie « Transformation de voyage »

Nous remboursons 100 % des frais de modification de voyage contractuellement facturés par l'organisateur de voyage ou de séjour pour la transformation ou la modification du voyage ou du séjour quel que soit le type de contrat souscrit pour l'ensemble des assurés participants au voyage ou au séjour dans la mesure où le total n'excède pas les frais qu'engendrerait une annulation du voyage ou du séjour concerné.

Lorsque les frais d'une transformation ou d'une modification n'excèdent pas les frais qu'engendrerait une annulation, nous offrons en plus un bonus supplémentaire unique de 75 EUR par voyage pour l'ensemble des assurés participant au voyage.

### E1.3 Les aléas couverts par la garantie « Transformation de voyage »

- 1) a) La maladie, l'accident, le décès, la transplantation d'urgence d'un organe (comme receveur ou donneur)
  - de vous-même.
  - de votre conjoint ainsi que tout membre de votre famille vivant habituellement sous le même toit que vous, ou vos parents ou vos apparentés jusque et y compris le 3ème degré.
  - de la personne chez qui vous alliez loger gratuitement à l'étranger.
  - de la personne de garde qui devait garder vos enfants mineurs pendant votre voyage.
  - de la personne de garde qui devait garder une ou plusieurs personnes handicapées assurées pendant votre voyage.
- b) Nous garantissons les conséquences de votre maladie ou état de santé chronique ou préexistante si le médecin traitant atteste que vous étiez médicalement en état de voyager au moment de la réservation de votre voyage et de la souscription du contrat et qu'à la date de départ de celui-ci, il s'avère que vous n'êtes plus en mesure de réaliser votre voyage suite à un état nécessitant un traitement médical ;
- 2) Le cas où, pour des raisons médicales, vous ne pouvez subir les vaccinations nécessaires pour le voyage ;
- 3) Les complications médicales de votre grossesse ou les troubles médicaux de votre grossesse ou de celle d'un membre de votre famille jusqu'au 3ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme ;
- 4) Votre grossesse ou celle de votre compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage ;
- 5) Votre licenciement économique par l'employeur et/ou celui de votre conjoint à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;
- 6) Votre chômage involontaire et/ou celui de votre conjoint d'une durée supérieure à 1 mois d'inactivité à la suite de la fermeture partielle ou complète de l'entreprise dans laquelle vous et/ou votre conjoint étaient employés à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;
- 7) Le retrait de vos vacances déjà accordées par votre employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait vous remplacer pendant vos vacances) en raison de maladie, accident ou décès de celui-ci. Vous devez fournir une attestation de votre employeur prouvant que le remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation de votre voyage ainsi qu'un certificat médical d'incapacité de travail ou un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel. Sur le certificat médical, le collègue concerné doit nous donner explicitement son accord afin de nous permettre de traiter cette information ;
- 8) Votre présence indispensable et/ou celle de votre conjoint exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel (qui devait vous remplacer pendant vos vacances) désigné avant la réservation de votre voyage. Vous devez fournir un certificat médical ou un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel et prouver que le remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage. Sur le certificat médical, le collègue concerné doit nous donner explicitement son accord afin de nous permettre de traiter cette information ;
- 9) Votre présence obligatoire et/ou celle de votre conjoint en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ininterrompus et pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage. Le nouveau contrat de travail doit être conclu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la date de réservation du voyage ;
- 10) Votre mutation professionnelle pour autant que celle-ci rende indispensable votre déménagement à condition qu'il ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage, et qu'elle rende le voyage impossible. Vous devez nous produire une preuve du changement de domicile acté par les autorités communales ainsi qu'une attestation de mutation de l'employeur ;
- 11) La faillite de l'entreprise de l'assuré

- Vous devez nous fournir la preuve de la mise en faillite de votre entreprise ;
- 12) Votre convocation et/ou celle de votre conjoint :
    - pour l'aide humanitaire ou pour une mission militaire
    - à titre de témoin ou comme membre du jury devant un tribunal
    - en raison d'accomplissement d'actes juridiques d'organismes officiels lors de l'adoption d'un enfant ;
  - 13) L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire, qui ne peut être reporté et que vous devez passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date du retour du voyage ;
  - 14) Votre divorce, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel ;
  - 15) Votre séparation de fait. L'un des conjoints doit présenter un document officiel de changement de domicile après la réservation du voyage ;
  - 16) Les dommages matériels importants (plus de 2.500 EUR) au domicile, à la résidence secondaire et aux locaux professionnels appartenant à ou loués par vous et/ou par votre conjoint survenus dans les 30 jours précédant la date du départ en voyage. Les dommages sont causés par un incendie, une explosion, un dégât des eaux, un vol ou une tentative de vol ;  
Vous devez nous fournir le rapport d'expertise et/ou une facture des réparations.
  - 17) Le home-jacking ou le car-jacking de votre véhicule se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage.  
Vous devez nous fournir une copie du procès-verbal de la police ;
  - 18) La perte ou l'immobilisation totale de votre véhicule privé et/ou de celui de votre conjoint suite à un accident de la circulation, un vol ou un incendie se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage. Pour le vol, vous devez nous fournir une copie du procès-verbal de la police. Pour l'accident et l'incendie, vous devez nous fournir une preuve du sinistre (déclaration de la police, de votre assureur, ...).  
La panne mécanique est exclue de la garantie ;
  - 19) L'absence d'embarquement prévu dans le contrat de voyage en Belgique ou dans un pays limitrophe (Allemagne, Pays-Bas, Luxembourg, France) suite à une immobilisation totale le jour du départ de tout véhicule vous transportant et/ou votre conjoint causé par un accident de la circulation en se rendant vers le lieu d'embarquement (gare, port, aéroport).  
La garantie est étendue au retard causé par la panne dudit véhicule le jour du départ, à condition qu'une attestation ou facture d'une société d'assistance ou d'une entreprise de dépannage, certifiée conforme, soit produite. Toutefois, si l'événement à l'origine de cette immobilisation survient moins d'une heure avant l'heure d'embarquement prévue, il n'est pas pris en compte par cette garantie ;
  - 20) Le refus d'un visa par les autorités du pays de destination en votre faveur, celui de votre conjoint ou d'un de vos parents jusqu'au 2ème degré voyageant avec vous pour autant que le refus ne soit pas la conséquence d'une demande tardive ;
  - 21) Le vol du visa ou du passeport dans les 7 jours précédant la date de départ en voyage et indispensable à votre voyage, celui de votre conjoint ou d'un de vos parents jusqu'au 2ème degré voyageant avec vous.  
Vous devez nous produire une copie de la déclaration de vol auprès des autorités ;
  - 22) Le décès de votre chien, chat ou cheval dans les 7 jours avant votre départ en voyage.  
Vous devrez nous produire :
    - une déclaration de décès du vétérinaire
    - une attestation de bonne santé de votre animal le jour de la réservation de votre voyage
    - un document prouvant que l'animal vous appartient ;
  - 23) L'expulsion imprévue de la maison que vous louez pour autant que la résiliation du bail n'est pas la conséquence du non-paiement du loyer ou qu'elle n'était pas connue lors de la réservation du voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage. Vous devez nous produire une copie de la résiliation du bail établie par le propriétaire ;
  - 24) L'expulsion imprévue de la maison de repos d'un de vos parents jusqu'au 2ème degré pour autant que celle-ci n'était pas connue lors de la réservation du voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage. Vous devez nous produire une attestation écrite du directeur de l'établissement de repos ;
  - 25) La fugue, le kidnapping, l'enlèvement, la disparition de :
    - vous-même ;
    - votre conjoint ainsi que tout membre de votre famille vivant habituellement sous votre toit, ou vos parents jusqu'au 2ème degré.
 Vous devez nous produire la déclaration faite auprès des autorités compétentes ;
  - 26) L'annulation d'un voyage de noces suite à l'annulation de votre cérémonie civile du mariage.  
Vous devez nous produire une attestation d'annulation fournie par l'autorité communale auprès de laquelle la cérémonie de mariage aurait dû être enregistrée ;
  - 27) L'annulation d'une personne qui était inscrite avec vous sur le bon de réservation du voyage et qui est indemnisée par le même contrat ou par un autre contrat d'assurance « annulation » sur la base d'un aléa couvert par le contrat ;
  - 28) L'annulation d'un compagnon de voyage inscrit avec vous sur le bon de réservation du voyage suite à la survenance d'un aléa couvert par le présent

contrat et que vous devez par conséquent voyager seul ou avec un seul autre compagnon de voyage également inscrit sur le bon de réservation du voyage.

## E1.4 Obligations de l'assuré

Vous devez nous fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue des prestations garanties. Vous devez prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

Notamment, vous vous engagez :

- à prévenir sans délai votre agence de voyage, votre organisateur de voyage ou de séjour que vous souhaitez transformer votre voyage ou que vous ne pouvez plus partir en voyage pour l'une ou l'autre raison couverte afin que ceux-ci établissent une facture d'annulation que vous devrez nous remettre pour remboursement ;
- à nous déclarer le plus rapidement possible la raison couverte pour laquelle vous ne pouvez plus partir en voyage et nous informer le plus rapidement possible de la déclaration effectuée auprès de votre agence de voyage, votre organisateur de voyage ou de séjour. Vous pouvez télécharger les documents à remplir et ouvrir votre dossier sur notre site [www.europ-assistance.be](http://www.europ-assistance.be) via votre Espace Client ;
- à nous fournir une copie de la réservation de votre voyage et la facture initiale de votre voyage reprenant les conditions générales afférentes au contrat de voyage ou tout document attestant du voyage ainsi que de la preuve de son paiement ;
- à nous fournir la facture initiale établie par votre agence de voyage, votre organisateur de voyage ou de séjour ;
- à nous fournir toutes les preuves, attestations et documents attestant la raison d'annulation couverte ;
- pour la compensation de voyage : à nous fournir toutes les preuves, attestations et documents attestant de la raison de l'interruption anticipée de votre voyage de retour, les dates et la preuve de votre retour anticipé et les dates de votre voyage ou de votre séjour initial ;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans le présent contrat ;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés ;
- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- à nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis ;
- à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère un sinistre garanti ;
- à nous faire savoir au moment des faits si vous êtes victime d'un incident sur votre lieu de villégiature vous donnant droit à un rapatriement anticipé. Vous devez introduire une demande de rapatriement auprès d'Europ Assistance ou d'une autre compagnie d'assistance. Votre demande d'assistance doit être acceptée par Europ Assistance ou une autre compagnie d'assistance afin de vous donner droit à la garantie des frais de compensation de voyage ;
- à prendre toutes les mesures utiles et nécessaires afin de limiter au maximum les frais de transformation ou d'annulation.

## E1.5 Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur

Lorsque le preneur d'assurance souscrit différentes polices couvrant les mêmes risques auprès de l'assureur, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application. La garantie ne pourra jamais être supérieure au montant assuré de cette police quel que soit le nombre de contrats que le preneur d'assurance a souscrit.

## Chapitre E2. La garantie « Annulation de voyage »

### E2.1 Etendue de la garantie « Annulation de voyage »

Nous nous engageons à couvrir, dans les limites des montants garantis, les frais d'annulation qui vous sont réclamés par l'organisateur du voyage ou du séjour par suite de la survenance d'un des aléas couverts et pour autant que la décision d'annulation n'ait pas été prise par l'organisateur du voyage. Les frais d'annulation de l'organisateur du voyage ou du séjour se déterminent conformément aux conditions contractuelles liées au voyage ou au séjour.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre de voyage ou de séjour à caractère privé. Pour la prise d'effet de la garantie « Transformation de voyage », nous vous renvoyons à l'article A1.7.2°.

## E2.2 Les montants garantis par la garantie « Annulation de voyage »

Nous prenons en charge 100 % des frais d'annulation, limités aux montants garantis et limités au prix du voyage ou du séjour, effectivement dus par vous à l'organisateur du voyage ou du séjour conformément aux conditions contractuelles liées au voyage ou au séjour.

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 2 500 EUR par assuré et par voyage et un maximum de 20 000 EUR par année de souscription pour l'ensemble des assurés et à concurrence de la quote-part de chaque assuré dans le prix du voyage ou du séjour, quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de nous.

Le prix du voyage ou du loyer mentionné sur la facture ou dans le contrat délivré à l'assuré au moment de la réservation du voyage sera le montant maximum de l'indemnité.

## E2.3 Les aléas couverts par la garantie « Annulation de voyage »

Les aléas couverts sont identiques à ceux donnant lieu à la garantie « Transformation de voyage ». Voir E1.3.

## E2.4 Obligations de l'assuré

Les obligations de l'assuré sont identiques à celles reprises sous l'art. E1.4.

## E2.5 Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur

Les mêmes règles sont d'application que celles reprises sous l'art. E1.5.

## Chapitre E3. Exclusions de l'option « Assurance annulation de voyage »

Les exclusions sont d'application tant vis-à-vis de vous que vis-à-vis des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

Sont toujours exclus :

- tout voyage, tout événement dont la valeur est inférieure à 150 EUR ;
- tout voyage effectué en Belgique d'une durée inférieure à 3 nuitées.

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

- 1) de maladies pré-existantes à un stade très avancé ou terminal de personnes qui ne sont pas assurées par le contrat au moment de la réservation du voyage ;
- 2) d'affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- 3) d'un accident occasionné par le fait que le conducteur se trouvait en état d'intoxication d'alcool ou sous influence de drogue ou de stupéfiants et où la personne qui est à l'origine de la demande d'intervention de l'assureur était passager ou convoyeur ;
- 4) des interruptions volontaires de grossesse ;
- 5) de situations épidémiologiques dans le pays de destination qui pourraient comporter un danger médical pour vous, pour le fœtus ou pour la grossesse, comme par exemple le virus Zika ;
- 6) d'un tremblement de terre, d'une éruption volcanique, d'un raz-de-marée, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle ;
- 7) des actes de terrorisme, de guerres, des révoltes, des insurrections, des grèves ;
- 8) des incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, rallyes, compétitions, raids ...) lorsque le participant y est présent en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent ;
- 9) des effets thermiques, mécaniques, radioactifs et autres résultant de toute modification dans les parties d'atomes ou radiations de radio-isotopes ;
- 10) de l'insolvabilité ;
- 11) des retards causés par les embarras de la circulation récurrents et prévisibles ;

- 12) de toute raison donnant lieu à l'annulation, transformation ou compensation et qui était connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat d'assurance, à l'exception de ce qui est stipulé dans l'article E1.3.1. b), sous E3. 1) et sous E4.1;
- 13) d'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat ; et de tout aléa qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat.

## Chapitre E4. Extension optionnelle « Avis de voyage négatif »

Les conditions de cette extension optionnelle sont d'application pour autant que les Conditions Particulières du contrat mentionnent la souscription de celle-ci.

### E4.1 Etendue de la garantie et aléas couverts

La garantie s'applique à tout voyage ou séjour pour lequel le SPF Affaires étrangères a publié un avis négatif sur son site web suite à un événement majeur sur le lieu de destination.

Cette garantie n'est valable que pour les voyages dont le lieu de destination fait partie de la zone géographique pour laquelle un avis de voyage négatif a été émis par le SPF Affaires étrangères.

Nous nous engageons à rembourser, dans les limites des montants assurés, les frais d'annulation facturés à l'assuré par l'organisateur du voyage ou du séjour conformément aux conditions générales du voyage ou du séjour et ce pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

- la décision d'annuler n'a pas été prise par le voyageur ;
- le voyage a été annulé par l'assuré auprès du voyageur dans une période de 30 jours à 1 jour avant la date de départ du voyage pour lequel l'avis négatif de voyage est toujours en vigueur ;
- le voyageur ou le transporteur n'a pas offert d'indemnisation à l'assuré sous forme de remboursement, de bon (voucher), de changement de destination ou de période de voyage.

Sont exclus, les voyages vers les destinations pour lesquelles un avis de voyage négatif avait déjà été publié au moment de la réservation du voyage ou au moment de la souscription de l'extension optionnelle.

Les exclusions du chapitre E3 s'appliquent également, à l'exception de E3 5), E3 6) et E3 7).

### E4.2 Montants garantis

Les montants assurés mentionnés à l'article E2.2 de la garantie "Annulation du voyage" sont d'application.