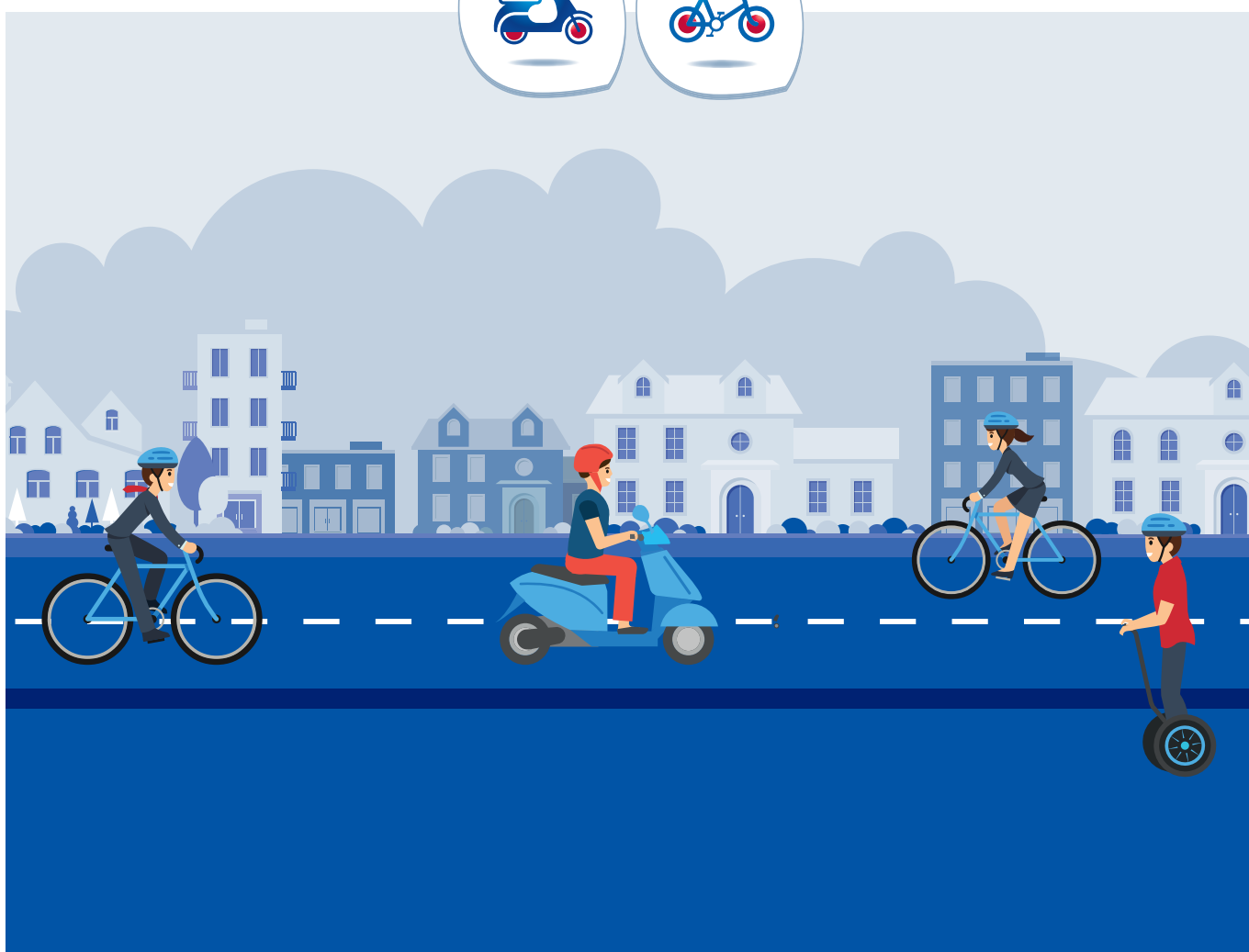




CONTRAT BIKE

Conditions générales



Valables à partir du 01/10/2024



En un clin d'œil :

vosre contrat d'assistance Bike

Qui sont les personnes assurées ?

- ✓ Les personnes que vous avez inscrites comme personnes bénéficiaires et qui sont domiciliées et résident habituellement en Belgique (Art 1.1.2°).

Quel véhicule est assuré ?

- ✓ Les vélos, vélos électriques, speeds pedelecs ;
- ✓ Les autres moyens de locomotion légers (p.ex. hoverboards, monoroues électriques, segways, trottinettes électriques...);
- ✓ Les motocyclettes, cyclomoteurs, scooters. (Art 1.1.4°)

Quels sont les points forts de votre contrat ?

Assistance aux personnes :

- ✓ Prise en charge de l'utilisateur du véhicule assuré immobilisé. (Art 3.2)
- ✓ Rapatriement de l'utilisateur blessé du véhicule assuré immobilisé. (Art 4.1)
- ✓ Remboursement des frais médicaux à l'étranger à max. 12.500 EUR et intervention en cas de décès à l'étranger suite à un accident avec le véhicule assuré. (Art 4.4 et 4.5)
- ✓ Retour d'urgence en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille. (Art 5.1)
- ✓ Assistance psychologique suite à un accident. (Art 5.3)
- ✓ Assistance conseil juridique. (Art 6.1)

Assistance aux véhicules :

- ✓ Dépannage, transport ou remorquage du véhicule assuré vers votre domicile, un réparateur agréé ou votre destination. (Art 3.2)
- ✓ Budget de mobilité ou vélo de remplacement. (Art. 3.6)

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 1.5)

Où votre contrat est-il valable ?

- ✓ Le contrat est d'application en Belgique dès votre domicile, en France, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne et aux Pays-Bas. (Art 1.2)

Quelles sont les limites de votre contrat ?

- ✓ Durée de carence : pour certains sinistres, une durée d'attente de 5 jour suivant le paiement de la prime est d'application avant la prise d'effet de la garantie. (Art 1.5.2°)
- ✓ Certains événements et certains types de véhicules sont exclus. (Art. 1.1.4° et Chapitre 7)

Comment joindre Europ Assistance ?

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

- ✓ Joindre Europ Assistance pour un **problème technique** :
 - Par e-mail : help@europ-assistance.be
 - Par téléphone : +(32) 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
 - Via le Service Client au 02 541 91 91 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h

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

Sommaire

Chapitre 1. Conditions d'application du contrat

1.1	Définitions	4
1.2	Etendue géographique	4
1.3	Accessibilité de nos services	4
1.4	Modalité d'application	5
1.5	Durée	5
1.6	Résiliation	5
1.7	Modalités de résiliation et date d'effet	5
1.8	Primes	5
1.9	Vos engagements lors d'une assistance	6
1.10	Non-respect de vos engagements	6
1.11	Circonstances exceptionnelles	6

Chapitre 2. Cadre juridique

2.1	Subrogation	6
2.2	Reconnaissance de dette	6
2.3	Prescription	6
2.4	Attribution de juridiction	6
2.5	Loi du contrat	6
2.6	Plaintes	6
2.7	Protection de la vie privée	6
2.8	Fraude	6

Chapitre 3. Assistance aux vélos et aux moyens de locomotion légers ainsi qu'aux assurés immobilisés

3.1	Etendue de la garantie	6
3.2	Dépannage ou transport du véhicule assuré et des assurés immobilisés	6
3.3	Assistance en cas de vol du véhicule assuré	7
3.4	Gardiennage du véhicule assuré	7
3.5	Retour et accompagnement des enfants	7
3.6	Vélo de remplacement ou budget de mobilité	7

Chapitre 4. Prestations en cas de blessure corporelle ou de décès de l'assuré à l'étranger suite à un accident ou une panne avec le véhicule assuré

4.1	Transport/rapatriement de l'assuré	7
4.2	Accompagnement du blessé	7
4.3	Retour des autres assurés	7
4.4	Frais médicaux payés à l'étranger	7
4.5	Prestations en cas de décès de l'assuré à l'étranger suite à un accident avec un véhicule assuré	8

Chapitre 5. Assistance à l'assuré en Belgique en cas d'urgence ou d'accident

5.1	Retour d'urgence en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	8
5.2	Retour au domicile pour cause d'incapacité de conduite	8
5.3	Assistance psychologique suite à un accident	8

Chapitre 6. Assistance conseil juridique

6.1	Informations et conseils juridiques	8
6.2	Modalités d'application	8

Chapitre 7. Exclusions et limitations

Conditions générales du contrat Bike d'Europ Assistance

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

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales>.

Chapitre 1. Conditions d'application du contrat

1.1 Définitions

1° Le Preneur

Le souscripteur du contrat. Celui-ci doit être une personne physique domiciliée en Belgique.

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.

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.
- 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.

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

Les véhicules suivants sont assurés pour autant qu'ils sont utilisés par l'assuré au moment du sinistre :

a) 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 ;
- 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 ;
- le speed pedelec ;
- la remorque attelée au vélo assuré.

b) Les autres moyens de locomotion légers assurés

Par « Autre moyen de locomotion léger », sont entendus des moyens de locomotion autres que ceux repris sous 1.1.4° a), 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 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.
- 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 et les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination et les véhicules partagés destinés à la location (p.ex. Villo).

5° Panne de vélo ou du moyen de locomotion léger

Tout bris de pièce ou défaillance électrique entraînant l'immobilisation du vélo ou du moyen de locomotion léger assuré ou le rendant non conforme au code de la route de sorte qu'il ne peut plus être utilisé sur la voie publique.

6° Vol de vélo ou du moyen de locomotion léger

La disparition du vélo assuré ou du moyen de locomotion léger 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.

7° Acte de vandalisme au vélo ou au moyen de locomotion léger

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le vélo assuré ou sur le moyen de locomotion léger 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 véhicule assuré de circuler.

8° Accident immobilisant

Toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie du véhicule assuré empêchant son utilisation en conformité au code de la route.

9° Bagages

Les effets personnels des assurés. Ne sont pas assimilés à des bagages : marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier ou objets de maison.

10° Domicile

Le lieu où les personnes assurées résident habituellement en Belgique avec leur famille. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

11° Réparateur agréé

Par réparateur on entend une société de commerce reconnue, en possession des permis légaux pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations des véhicules assurés.

12° 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.

13° Evénements assurés

Les événements donnant droit à nos prestations lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par le contrat.

1.2 Etendue géographique

La garantie s'applique en Belgique dès le domicile du propriétaire, aux Pays-Bas, au Grand-Duché de Luxembourg, en France et en Allemagne.

Les territoires de ces pays qui ne se trouvent pas géographiquement en Europe, ne sont pas couverts.

Les prestations reprises sous les articles 5.1 et 5.2 ne sont valables qu'en Belgique.

1.3 Accessibilité de nos services

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.
Via l'application d'Europ Assistance Belgium (téléchargeable via Apple Store ou Google Play)

1.4 Modalités d'application

1° Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, d'e-mail ou de télécopie 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 ou de carburant du véhicule. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit a posteriori à une indemnité compensatoire.

3° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de refuser le prestataire de services que nous vous envoyons (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, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

4° Transport des bagages

Cette prestation s'applique aux seuls bagages dont vous ne pouvez pas vous charger à la suite d'un événement assuré. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsqu'ils sont abandonnés dans le véhicule assuré que nous devons transporter.

5° Vélo de remplacement

Ces prestations 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 au-delà de la durée garantie, les cautions, les amendes encourues, les frais éventuels tels que le prix des assurances et la franchise d'assurance en cas d'accident à votre tort restent à votre charge.

6° 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.

7° Contraintes légales

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

1.5. 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 effet à 0 heure du jour mentionné par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat ou dans la demande d'assurances, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut de mention de

la date de prise d'effet par le preneur, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

Durée de carence : Pour chaque sinistre tombant sous la définition de l'article 1.1.5°, 1.1.6° et 1.1.7°, la garantie prendra effet au plus tôt à 0 heure du 5ième jour suivant le paiement de la prime.

3° Faculté de dénonciation

Si le contrat est souscrit pour une durée supérieure à 29 jours, le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'entrée en vigueur de la police présignée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. Nous avons la même faculté dans le même délai, notre résiliation devenant effective 8 jours après sa notification. En cas de dédit, nous remboursons au preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime que nous aurions appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

1.6. Résiliation

Le contrat peut être résilié :

1° Par chacune des parties dans les cas énoncés en 1.5.1° et 3°.

2° Par chacune des parties, après une demande d'assistance ou de remboursement, au plus tard 1 mois après notre règlement ou notre refus de régler. Cette résiliation entre en vigueur à l'expiration d'un délai d'au moins 3 mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé

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 1.8.3° ;
- si nous résilions une partie de la garantie ;
- si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance, pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.

5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions énoncées en 1.8.2°.

1.7 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 1.5, 1.6.2°, 1.7.3° ci-dessous et 1.8.2°, 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.

1.8 Primes

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 1.5.2°, 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 prennent effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du

premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l'alinéa 1 ci-dessus.

3° Modification des conditions d'assurance

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

4° Crédit de prime

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

1.9 Vos engagements lors d'une assistance

Vous vous engagez :

- à nous appeler ou à nous faire prévenir dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis ;
- à 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.

1.10 Non-respect de vos engagements

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées à l'article 1.9, 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.

1.11 Circonstances exceptionnelles

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

Chapitre 2. Cadre juridique

2.1 Subrogation

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

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

2.2 Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenties à titre d'avance.

2.3 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.

2.4 Attribution de juridiction

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

2.5 Loi du contrat

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

2.6 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 (complaints@europ-assistance.be), Tél.: 02/ 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) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.7 Protection de la vie privée

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

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

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

2.8 Fraude

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

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

Chapitre 3. Assistance aux vélos et aux moyens de locomotion légers ainsi qu'aux assurés immobilisés

3.1 Etendue de la garantie

Les prestations du Chapitre 3 s'appliquent lorsque le vélo assuré immobilisé est accessible au dépanneur via une voie carrossable en cas de panne, d'accident, de crevaison, de sinistre (dont incendie) 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, d'un acte naturel ou d'un heurt avec des animaux.

3.2 Dépannage ou transport du véhicule assuré et des assurés immobilisés

3.2.1 En Belgique :

Nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur pour effectuer la réparation du véhicule sur place. Si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas rendre la mobilité dans l'heure au véhicule immobilisé, votre transport ainsi que celui du véhicule assuré immobilisé et de vos bagages s'effectuera :

- soit jusqu'au réparateur proche du domicile désigné par vous ;
- soit vers votre domicile ;
- soit vers l'endroit en Belgique où vous devez vous rendre.

Pour cette prestation, l'intervention dans les frais par l'assureur, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200 EUR TVA comprises.

3.2.2 À l'étranger :

Nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et votre transport ainsi que de votre véhicule assuré et de vos bagages si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas rendre la mobilité dans l'heure au véhicule assuré immobilisé. Ce transport s'effectuera :

- soit jusqu'à un réparateur proche de l'endroit où vous séjournez à l'étranger et qui sera désigné par vous ;
- soit jusqu'à l'endroit où vous séjournez à l'étranger ;
- soit jusque chez un réparateur que vous nous avez désigné en Belgique, proche de votre domicile ;
- soit jusqu'à votre domicile en Belgique.

Pour cette prestation l'intervention dans les frais par l'assureur, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200 EUR TVA comprises.

3.2.3 En cas de votre rapatriement médical vers la Belgique (voir Chapitre 4), nous organisons et prenons en charge l'acheminement du véhicule assuré immobilisé et de vos bagages

- soit jusque chez un réparateur que vous nous avez désigné en Belgique, proche de votre domicile ;
- soit jusqu'à votre domicile en Belgique.

Pour l'application des prestations reprises sous l'article 3.2, le prestataire est seul responsable des services effectués.

Nous ne prenons pas en charge le transport du véhicule assuré lorsqu'il n'a pas été fait appel à nos services.

3.3 Assistance en cas de vol du véhicule assuré

La prestation d'assistance relative au transport de l'utilisateur du véhicule assuré (voir 3.2.) est d'application si le vol du véhicule 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.

3.4 Gardiennage du véhicule assuré

Lorsque nous transportons le véhicule assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'à maximum 5 jours.

3.5 Retour et accompagnement des enfants

Si vous bénéficiez d'une des prestations reprises au Chapitre 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.

3.6 Vélo de remplacement ou budget de mobilité

Dans le cas où le véhicule assuré immobilisé n'est pas réparable dans l'heure et que l'immobilisation du véhicule a lieu en Belgique :

- soit nous mettons à votre disposition selon les disponibilités un vélo de remplacement pendant la durée de réparation de votre vélo assuré immobilisé avec un maximum de 5 jours à partir du jour de son immobilisation,
- soit nous mettons à votre disposition un budget de mobilité équivalent à maximum 100 EUR/sinistre.

Dans le cas où le véhicule assuré immobilisé n'est pas réparable dans l'heure et que l'immobilisation du véhicule a lieu à l'étranger, nous mettons à votre disposition un budget de mobilité équivalent à maximum 100 EUR/sinistre.

Chapitre 4. Prestations en cas de blessure corporelle ou de décès de l'assuré à l'étranger suite à un accident ou une panne avec le véhicule assuré

- Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre 4 s'appliquent en cas d'accident corporel ou de décès, survenu lorsque vous êtes en déplacement à l'étranger.
- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.
- Lorsque vous êtes 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.

4.1 Transport/rapatriement de l'assuré

Si suite à une blessure corporelle due à un accident ou une panne avec le véhicule assuré, 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.

4.2 Accompagnement du blessé

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

4.3 Retour des autres assurés

Si votre transport ou rapatriement, pour raisons médicales, impose aux autres assurés d'interrompre leur voyage par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour ainsi que de leur véhicule assuré, du lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile en Belgique.

4.4 Frais médicaux payés à l'étranger

4.4.1 Conditions de prise en charge

- Sous réserve des exclusions prévues au Chapitre 7 et de la franchise prévue en 4.4.2, cette prestation couvre les frais de soins reçus à l'étranger dans un pays couvert par le contrat à la suite d'une blessure corporelle (dont celles survenues suite à un vol, voir Art. 3.3) ayant eu lieu dans ce pays avec un véhicule assuré, 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.

4.4.2 Montants et frais garantis

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de maximum 12.500 EUR 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.

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.

4.5 Prestations en cas de décès de l'assuré à l'étranger suite à un accident avec un véhicule assuré

Si vous décédez à l'étranger suite à un accident avec un véhicule assuré, 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 ainsi que celui de leur véhicule assuré au domicile.

Chapitre 5. Assistance à l'assuré en Belgique en cas d'urgence ou d'accident

5.1 Retour d'urgence en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille

Lorsqu'un membre de votre famille (conjoint, fils, fille, beau-fils, belle-fille, mère, père) est hospitalisé de manière imprévue pendant que vous êtes en déplacement avec le véhicule assuré en Belgique, nous nous chargeons de votre acheminement vers l'hôpital où le malade ou le blessé a été transféré ou vers votre domicile ou votre lieu de résidence.

5.2 Retour au domicile pour cause d'incapacité de conduite

Si, lors d'un déplacement en Belgique, vous n'êtes pas physiquement en mesure d'utiliser votre véhicule assuré pour votre retour au domicile, vous pouvez faire appel à nous afin de nous demander d'organiser votre retour à domicile en taxi pour une valeur de maximum 50 EUR. Si le prix de votre trajet dépasse ce montant, le restant du solde sera à votre charge. Vous devrez le régler directement au chauffeur de taxi. Cette prestation ne peut être demandée qu'une fois par année de souscription.

5.3 Assistance psychologique suite à un accident

Si vous êtes victime d'un choc psychologique grave suite à un accident lors de l'utilisation d'un véhicule assuré, nous organisons et prenons en charge après accord de notre médecin: les premières séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (3 séances maximum). Un psychologue vous contactera dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

Chapitre 6. Assistance conseil juridique

6.1 Informations et conseils juridiques

A votre demande, nous pouvons vous donner des informations juridiques de première ligne et conseils dans les matières suivantes:

- le code de la route
- la déclaration d'accident

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.

6.2 Modalités d'application

Europ Assistance vous fournit les informations et conseils exclusivement par téléphone et ne transmet pas de réponse par courrier, e-mail ou fax. Notre service d'information est accessible tous les jours, 24h/24. Les informations données par notre service peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage qu'en font les assurés.

Chapitre 7. Exclusions et limitations

Sont exclus de la garantie :

- 1) les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves, (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 l'attestation officielle lui sera demandée. ;
- 3) les diagnostics et les traitements ordonnés en Belgique ;
- 4) les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
- 5) les bilans de santé, les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive ;
- 6) les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie ;
- 7) les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...) ;
- 8) les vaccins et les vaccinations ;
- 9) les frais d'ambulance en Belgique ;
- 10) le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour ;
- 11) les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- 12) 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 ;
- 13) les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement ;
- 14) le rapatriement pour transplantation d'organe ;
- 15) 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 ;
- 16) les états consécutifs à une tentative de suicide ;
- 17) les droits de douane ;
- 18) les frais de restaurant et de boissons ;
- 19) les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou de terrorisme ;
- 20) les événements et conséquences des événements qui ont lieu avant la prise d'effet de la garantie ;
- 21) les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention ;
- 22) l'immobilisation du vélo ou du moyen de locomotion léger assuré pour des opérations d'entretien ;
- 23) 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 ;
- 24) 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 ;
- 25) les frais de diagnostic du réparateur et les frais de démontage ;
- 26) les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la garantie ;
- 27) la confiscation du vélo ou du moyen de locomotion léger assuré suite à une décision d'une autorité locale ;
- 28) l'immobilisation que vous avez causée volontairement ;

et, en général, tous les frais et prestations non expressément prévus par la convention.