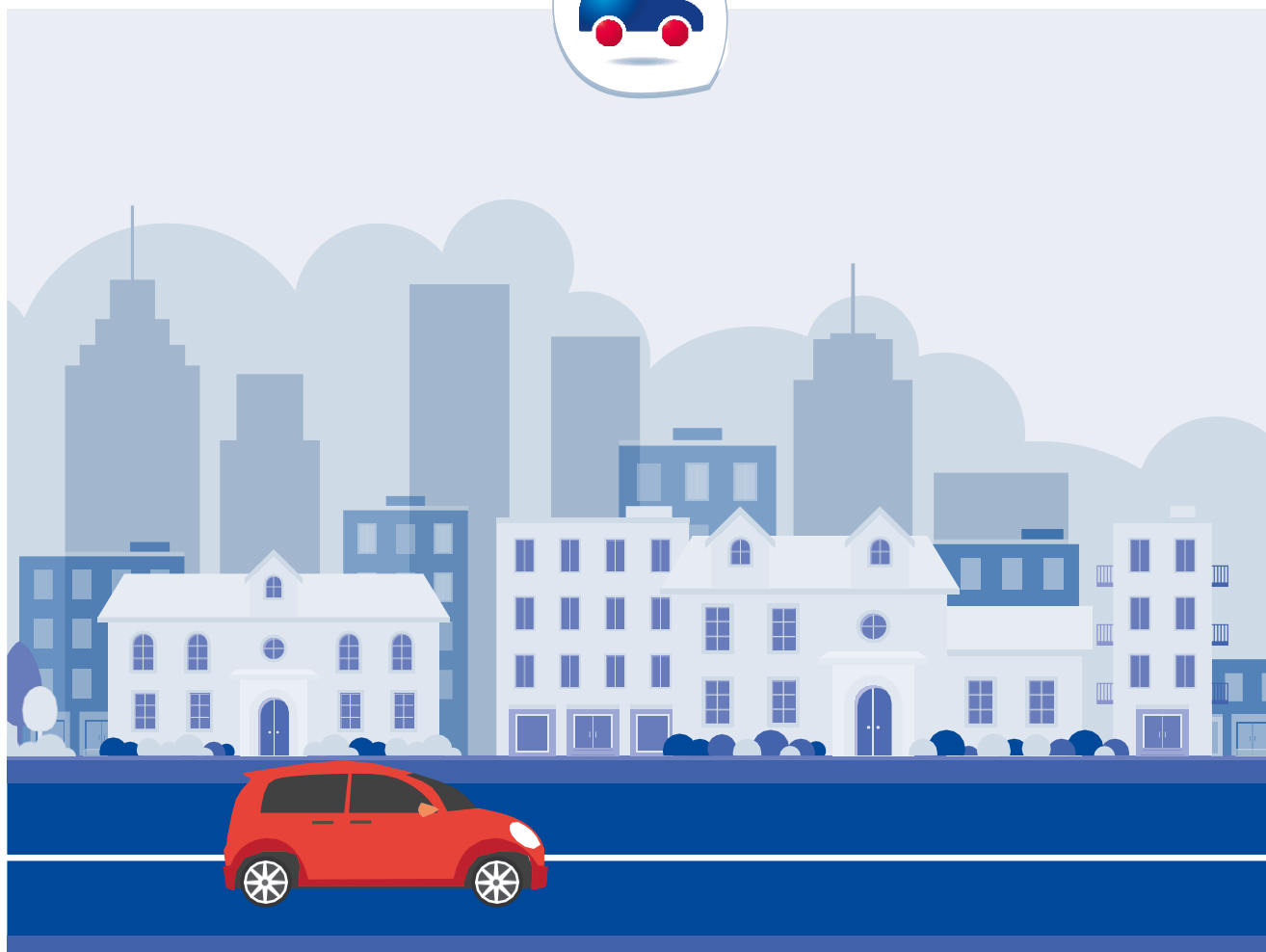




DOYEN AUTOMOBILITY

Conditions générales



Valables à partir du 01/10/2024

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

Sommaire

Partie A. Définitions	4
Chapitre A1. Dispositions générales	4
Chapitre A2. Déplacements garantis	5
Chapitre A3. Etendue territoriale	5
Chapitre A4. Modalités d'appel aux prestations	5
Chapitre A5. Autres modalités d'application	6
Chapitre A6. Durée	6
Chapitre A7. Déclarations du preneur d'assurance	7
Chapitre A8. Vos engagements lors d'une assistance	7
Chapitre A9. Non-respect de vos engagements	7
Chapitre A10. Résiliation par nous	7
Chapitre A11. Résiliation par le preneur d'assurance	7
Chapitre A12. Modalités de résiliation et date d'effet	8
Chapitre A13. Primes	8
Partie B. Assistance au véhicule immobilisé (Panne, Accident, Vol, Vandalisme, Indisponibilité médicale du conducteur)	8
Chapitre B1. Dépannage – remorquage	8
Chapitre B2. Envoi de pièces détachées.	8
Chapitre B3. Transport/rapatriement du véhicule immobilisé (+ de 2 heures en Belgique et Grand-Duché de Luxembourg; + de 5 jours à l'étranger).	9
Chapitre B4. Récupération du véhicule retrouvé après vol	9
Chapitre B5. Frais de gardiennage du véhicule	9
Chapitre B6. Chauffeur en remplacement	9
Partie C. Assistance aux occupants d'un véhicule immobilisé	9
Chapitre C1. Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations	9
Chapitre C2. Transport - rapatriement des occupants du véhicule dont la durée d'immobilisation excède 2 heures en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg ou 5 jours à l'étranger	9
Chapitre C3. Transport - rapatriement des bagages	10
Chapitre C4. Transmission de messages urgents	10
Partie D. Assistance aux personnes accidentées	10
Partie E. Assistance voyage	10
Chapitre E1. Mise à disposition d'argent	10
Chapitre E2. Assistance interprète	11
Chapitre E3. Assistance en cas de poursuites judiciaires	11
Partie F. Service infos	11
Chapitre F1. Infos routières	11
Chapitre F2. Infos générales	11
Partie G. Option voiture de remplacement (Automobility Plus)	11
Partie H. Exclusions et limitations	12
Chapitre H1. Sont exclus de la garantie	12
Chapitre H2. Sont exclus de l'assistance aux personnes accidentées (chapitre D)	12
Chapitre H3. Circonstances exceptionnelles	12
Partie I. Cadre juridique	12
Chapitre I1. Subrogation	12
Chapitre I2. Reconnaissance de dette	13
Chapitre I3. Prescription	13
Chapitre I4. Attribution de juridiction	13
Chapitre I5. Loi du contrat	13
Chapitre I6. Protection de la vie privée	13
Chapitre I7. Fraude	13

Conditions générales

Doyen Automobility

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

Note préliminaire : Note préliminaire : Nous (Europ Assistance Belgium) 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-partenaires>.

Partie A. Définitions

Chapitre A1. Dispositions générales

1° Nous

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette à 92230 Gennevilliers, France (451 366 405 RCS Nanterre), 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.

2° Preneur d'assurance

Le propriétaire du véhicule qui doit être une personne physique, une société ou une institution domiciliée ou établie en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg.

3° Vous, les assurés

- le preneur d'assurance nommé aux conditions particulières;
- les occupants des véhicules assurés, à l'exclusion des auto-stoppeurs. Pour être assurés, ces personnes doivent être domiciliées en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg.

Le nombre de passagers dans le véhicule assuré ne pourra en aucun cas excéder le nombre maximum de passagers autorisé par le constructeur ou l'importateur.

4° Véhicule(s) assuré(s)

Les véhicules automoteurs immatriculés en Belgique et à condition que le numéro de la plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné, dont le poids maximum autorisé n'excède pas 3,5 tonnes, dont la cylindrée est supérieure à 125 cm³ (moto, voiture de tourisme ou mixte, camionnette, motor-home) et désignés par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat. Sont exclus les véhicules avec plaque marchand ou plaque essai, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, les véhicules destinés à être donnés en location (leasing ou renting).

Sont également assurés les remorques qui y sont attelées à condition que le véhicule assuré soit immobilisé suite à une panne.

Les remorques soumises à la législation de transport exceptionnel ainsi que les remorques destinées au transport de véhicules sont exclues et ne sont pas couvertes par le présent contrat.

5° Extension des définitions «les assurés» et «Véhicule(s) assuré(s)»

Une personne non domiciliée en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg peut néanmoins être assurée si elle réside habituellement en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg.

Clauses particulières « assurés frontaliers »

Par dérogation à l'article I.1.1.2° du présent contrat et aux conditions ci-dessous, nous acceptons de couvrir les véhicules qui sont immatriculés en France, aux Pays-Bas, Grand-Duché de Luxembourg ou en Allemagne à condition que le propriétaire a son domicile fixe dans un des pays susmentionnés et ceci à maximum 20 km de la frontière Belge.

Par dérogation les plaques du pays du domicile du frontalier sont couvertes.

Par domicile fixe on entend le lieu où le propriétaire du véhicule réside habituellement.

En ce qui concerne les prestations mentionnées à l'article II, les définitions suivantes sont d'application:

A/ «Belgique» : le territoire de Belgique et Grand-Duché de Luxembourg et la zone de 20 km autour du domicile du propriétaire avec

un maximum de 40 km de la frontière Belge

B/ « Etranger » : Les pays couverts par la convention à l'exclusion de la Belgique et Grand-Duché de Luxembourg ainsi que la zone dans un rayon de 20 km du domicile de l'assuré frontalier.

6° **Bagages**

Les effets personnels des assurés. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

7° **Domicile**

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

8° **Sinistre**

L'un des événements définis ci-après à la condition qu'il entraîne l'immobilisation du véhicule assuré ou le rende inutilisable au regard du code de la route.

9° **Panne**

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du véhicule empêchant son utilisation normale. Sont également couverts : pneus crevés, perte des clés et les pannes de carburant.

10° **Accident**

Toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie du véhicule assuré

11° **Vol**

La disparition du véhicule assuré, déclarée aux autorités. Le vol du véhicule assuré est assimilé à son immobilisation.

12° **Vandalisme**

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le véhicule assuré. N'entrent pas dans la définition de "vandalisme", les dégâts mineurs de carrosserie, le vol d'accessoires, poste de radio ou objets personnels, et autres dégâts qui n'empêchent pas le véhicule de conduire.

13° **Indisponibilité du conducteur du véhicule assuré pour des raisons médicales**

Cet événement donne droit à la seule prestation énoncée en B.6, qu'il soit ou non consécutif à un accident

Chapitre A2. Déplacements garantis

Dans les limites territoriales définies en A.3, la garantie s'applique à l'adresse de votre domicile et à tous les déplacements des véhicules assurés effectués à des fins professionnelles ou privées.

Chapitre A3. Etendue territoriale

Aux conditions de la convention, la garantie s'applique comme suit :

- 1° En Belgique et Grand-Duché de Luxembourg, pour les prestations marquées du sigle B ou B/E.
- 2° A l'étranger, pour les prestations marquées du sigle E ou B/E, dans les pays nommés ci-après :
Allemagne - Andorre - Autriche - Baléares - Biélorussie - Belgique - Bosnie Herzégovine - Bulgarie - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne (sauf Canaries, Ceuta et Melilla) - Estonie - Finlande - France (sauf outre-mer) - Gibraltar - Grande-Bretagne - Grèce et Iles - Hongrie - Irlande - Italie et Iles - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg - Macédoine - Malte - Monaco - Monténégro - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal (sauf Acores, Madère et Macao) - Roumanie - Russie (Fédération de)(partie européenne) - St Marin - Serbie - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse - Tchèque (République) - Turquie(partie européenne) - Ukraine - Vatican.
- 3° Pays ou zones exclus : même quand ils sont désignés au 2°, sont exclus les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves et autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. Est exclue : la Crimée.
- 4° 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.

Chapitre A4. Modalités d'appel aux prestations

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

Chapitre A5. Autres modalités d'application

1° Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, d'email et de télécopie que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre lorsque votre appel est 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 lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

C'est la raison pour laquelle nous déduisons des frais que nous prenons à notre charge, les frais que vous auriez payés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels que les péages, frais de la traversée, carburant pour le véhicule, et nous nous réservons le droit de vous réclamer les titres de transport non utilisés.

Toutes prestations non sollicitées ou non consommées au moment des faits, également celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit a posteriori à une indemnité compensatoire.

3° Titres de transport

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

4° Frais d'hôtel

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

5° Transport du véhicule assuré

Les frais de transport que nous prenons en charge ne peuvent excéder la valeur économique du véhicule assuré au moment de votre appel (cf. EUROTAX). S'ils excèdent cette valeur, nous vous demandons avant le transport des garanties suffisantes pour l'excédent restant à votre charge.

6° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de refuser le prestataire de service que nous vous proposons (ex.: dépanneur, réparateur). Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par nos prestataires. Pour les frais de réparation ou de pièces que nous ne prenons pas en charge, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectués.

7° Transport de bagages

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

8° Prestations de transport/rapatriement de personnes

Ces prestations, énoncées aux chap. C et D, sont garanties du lieu de prise en charge vers la Belgique ou le Grand-Duché de Luxembourg. Toutefois, si l'assuré désire être transporté ou rapatrié vers un autre pays, nous acceptons de le faire à concurrence du coût du transport vers la Belgique ou le Grand-Duché de Luxembourg.

9° Voiture de remplacement

Cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur. Toute utilisation de ce véhicule au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances supplémentives et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

Lorsque nous vous demandons de faire les formalités de prise et de remise de la voiture de remplacement, nous vous remboursons vos frais de transport pour les accomplir.

10° Remboursement de frais

Si nous vous autorisons à avancer vous-même les frais de prestations garanties, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service.

11° Assistance à la demande

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

12° Contraintes légales

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

Chapitre A6. Durée

1° Durée du contrat

La durée du contrat est d'un an. A son échéance, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an, sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant l'échéance annuelle, soit par lettre recommandée, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

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 pour autant que la première prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date et que nous soyons en possession de l'exemplaire du contrat qui nous est destiné. A défaut, la garantie prend effet le 5^{ème} jour à 0 heure après le jour où ces deux formalités sont accomplies.

Chapitre A7. Déclarations du preneur d'assurance

1° Le preneur d'assurance doit nous déclarer exactement, à la conclusion du contrat, les informations qui lui sont demandées aux conditions particulières et, au cours du contrat, les modifications intervenues ultérieurement à ces informations qu'il doit raisonnablement considérer comme, tant de nature à entraîner une aggravation durable et sensible du risque de survenance de l'événement assuré.

2° Lorsque l'aggravation du risque en cours de contrat est telle que l'assurance aurait été consentie à d'autres conditions si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, nous disposons d'un délai d'un mois, à compter du jour où nous en avons connaissance, pour proposer la modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation. Si le preneur d'assurance refuse notre proposition de modifier le contrat, nous pouvons le résilier aux conditions énoncées en A.10.5°.

3° Lorsque le risque de survenance des événements assurés a diminué au cours du contrat d'une façon sensible et durable au point que l'assurance aurait été consentie à d'autres conditions si la diminution avait existé au moment de la souscription, nous accordons une diminution de la prime à due concurrence, à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution. A défaut d'un accord des parties sur la nouvelle prime, le preneur d'assurance peut résilier le contrat aux conditions énoncées en A.11.3°.

Chapitre A8. Vos engagements lors d'une assistance

Vous vous engagez :

- à nous appeler 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 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 garantis;
- à nous déclarer les 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 fournir le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à nous fournir les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge ces transports.

Chapitre A9. Non-respect de vos engagements

1° Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations visées en 1.8, nous pouvons :

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

2° Lorsque le preneur d'assurance n'a pas rempli les obligations énoncées en A.7.1° et si le manquement ou l'inexactitude non-intentionnels peuvent lui être reprochés, nous ne sommes tenus à fournir la prestation que dans le rapport entre la prime payée et la prime que le preneur d'assurance aurait dû payer si les faits reprochés avaient été pris en considération.

3° Si le preneur d'assurance n'a pas rempli, dans une intention frauduleuse, les obligations visées en A.7.1°, nous pouvons refuser notre garantie. Les primes échues jusqu'au moment où nous avons connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

Chapitre A10. Résiliation par nous

Nous pouvons résilier le contrat :

1° en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelles dans la description du risque au cours du contrat;

2° en cas de non-paiement de la prime (voir A.13.2°);

3° après chaque demande d'assistance ou de remboursement mais au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus motivé;

4° si le preneur d'assurance, dans les circonstances énoncées en A.7.2°, refuse notre proposition de modifier le contrat ou s'il ne l'accepte pas au terme d'un délai d'un mois à compter de sa réception, à la condition que notre résiliation soit notifiée au plus tard dans les 15 jours du refus;

5° en cas de faillite du preneur d'assurance, au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

Chapitre A11. Résiliation par le preneur d'assurance

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat :

1° après chaque demande d'assistance ou de remboursement mais au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus motivé;

2° dans les circonstances énoncées en A.7.3°, si les parties ne parviennent pas à un accord sur la nouvelle prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance;

3° en cas de modification de nos conditions d'assurance ou de tarif (voir A.13.3°);

4° lorsque nous résilions la garantie relative à une ou plusieurs prestations.

Chapitre A12. 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 A.6.1°, A.12.3° ci-dessous et A.13.2°, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

3° Notre résiliation après déclaration d'une assistance prend effet lors de sa notification lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué, dans l'intention de nous tromper, à l'une des obligations énoncées en A.8.

Chapitre A13. Primes

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable à la date de souscription, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières.

2° Non-paiement

- Conformément à l'article A.6.2°, le paiement de la prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.
- A défaut de paiement de la prime à la date de souscription, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par lettre recommandée à la poste. La suspension de la garantie ou la résiliation ont effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont les garanties sont suspendues ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conforme à l'alinéa 2 ci-dessus.

3° Crédit de prime

En cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de diminution des prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date d'effet de la résiliation ou la partie des primes 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.

Partie B. Assistance au véhicule immobilisé (Panne, Accident, Vol, Vandalisme, Indisponibilité médicale du conducteur)

Pour la formule Belgique et Grand-Duché de Luxembourg, seulement les prestations précédés des lettres B et B/E sont applicables.

Pour la formule Etranger, seulement les prestations précédés des lettres E et B/E sont applicables.

Chapitre B1. Dépannage – remorquage

Le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un sinistre.

Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur sur place, et si nécessaire le remorquage du véhicule vers un garage du réseau Doyen (123 Autoservice ou AD) de votre choix dans un rayon de 100 km ou vers un autre garage si le réseau n'est pas représenté dans un rayon de 100 km.

Les pièces fournies et les frais de réparation restent à votre charge.

Si vous avez pu vous faire dépanner sans nous appeler, nous vous remboursons les frais encourus du dépannage-remorquage à concurrence d'un montant maximum de € 250 T.T.C.

Chapitre B2. Envoi de pièces détachées.

Lors d'un sinistre, le garagiste consulté ne trouve pas dans sa région les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré.

- Nous recherchons et vous envoyons à nos frais les pièces demandées. Nous avançons leur prix d'achat. Vous devez nous le rembourser sur base du prix public T.T.C. en vigueur dans le pays où nous les avons achetées.
- La non-disponibilité des pièces en Belgique et Grand-Duché de Luxembourg et l'abandon de fabrication par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

Chapitre B3. Transport/rapatriement du véhicule immobilisé (+ de 2 heures en Belgique et Grand-Duché de Luxembourg; + de 5 jours à l'étranger).

Le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un sinistre.

Pour le réparer, il faudrait plus de 2 heures en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg ou plus de 5 jours à l'étranger.

- Soit nous procédons à nos frais au transport-rapatriement du véhicule jusqu'au garage en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg que vous nous aurez désigné (voir A.5.5°).
- Soit vous préférez le faire réparer sur place sans attendre la fin des réparations : nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez récupérer le véhicule vous-même après réparation et prenons en charge si nécessaire une nuit d'hôtel à concurrence de max. € 62 T.T.C.
- Soit vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule : nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

Chapitre B4. Récupération du véhicule retrouvé après vol

Le véhicule assuré a été volé au cours d'un déplacement. Il est retrouvé ensuite et son conducteur n'est plus sur place pour le récupérer.

- Lorsque le véhicule est retrouvé en état de marche, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prenons en charge si nécessaire une nuit d'hôtel à concurrence de max. € 62 T.T.C.
- Si le véhicule est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations énoncées au chapitre 2.1, 2.2, 2.3, et 2.5: dépannage - remorquage, envoi de pièces détachées, transport - rapatriement, gardiennage.

Chapitre B5. Frais de gardiennage du véhicule

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

Chapitre B6. Chauffeur en remplacement

Lors d'un déplacement, le conducteur du véhicule assuré décède ou ne peut plus le conduire pour des raisons médicales. Aucun autre occupant du véhicule ne peut, endéans les 48 heures, le remplacer comme conducteur.

- Nous envoyons un chauffeur en remplacement et prenons en charge son salaire et ses frais de voyage. Sa mission est de ramener le véhicule en Belgique au lieu que vous désignez. Les frais de retour des accompagnants (hôtels, restaurants, etc.), les frais de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule, restent à votre charge.
- Pour l'application de cette prestation, notre médecin doit pouvoir se faire confirmer, par le médecin traitant du conducteur, son impossibilité médicale de conduire; le véhicule doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ces conditions ne sont pas réunies, la prestation peut être refusée.

Partie C. Assistance aux occupants d'un véhicule immobilisé

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre C s'appliquent en cas de sinistre survenu lors d'un déplacement.

Chapitre C1. Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations

Les occupants du véhicule assuré sont immobilisés à la suite d'un sinistre du véhicule et le conducteur décide de faire réparer le véhicule sur place.

Lorsque vous attendez sur place la fin des réparations du véhicule assuré, et si les travaux ne sont pas terminés le même jour, nous participons au total de vos frais de transport et de chambre d'hôtel, petit déjeuner inclus à concurrence de max. € 200 T.T.C. pour le conducteur assuré et de max. € 100 T.T.C. pour chaque passager assuré.

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

Note : cette prestation ne s'applique pas en Belgique si vous bénéficiez de suite d'une voiture de remplacement en vertu du chapitre G.

Chapitre C2. Transport - rapatriement des occupants du véhicule dont la durée d'immobilisation excède 2 heures en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg ou 5 jours à l'étranger

Les occupants du véhicule assuré sont immobilisés à la suite d'un sinistre du véhicule. Pour le réparer, il faudrait plus de deux heures en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg ou plus de cinq jours à l'étranger. Ou le véhicule a été volé.

- Soit vous souhaitez rejoindre de suite votre domicile : nous organisons et prenons en charge votre retour.
- Soit vous souhaitez continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :
 - pour la continuation du voyage, nous intervenons dans les frais de transport de l'ensemble des occupants assurés à concurrence de max. € 250 T.T.C.;
 - pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge le retour à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où le véhicule a été immobilisé ou volé
- Soit vous souhaitez une voiture en remplacement :

nous en apprécions seuls l'opportunité et si telle est notre proposition, nous prenons en charge les frais de location pour une durée maximum de 48 heures, et pour un montant maximum équivalent à coût du transport des occupants assurés tel que proposé ci-dessus. Voyez aussi A.5.9°.

Chapitre C3. Transport - rapatriement des bagages

Lorsque nous procédons à votre retour au domicile, nous prenons en charge les frais de transport des bagages, expédiés par vous-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si vous abandonnez des bagages à l'intérieur du véhicule que nous devons rapatrier, leur transport se fera à vos risques et périls.

Chapitre C4. Transmission de messages urgents

En cas d'un sinistre, nous transmettons à nos frais vos messages urgents, nationaux ou internationaux. Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

Partie D. Assistance aux personnes accidentées

Aux conditions de la convention, cette prestation du chapitre IV s'applique lorsqu'un occupant du véhicule assuré est grièvement blessé à la suite d'un sinistre survenu au véhicule assuré.

B/E Transport - rapatriement du blessé.

- Vous devez faire appel en priorité, aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous transmettre 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 vous traduire ce que vous a dit le médecin local et, à votre demande expresse, en informer un membre de votre famille ou un tiers.

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 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.

Partie E. Assistance voyage

Aux conditions de la convention, les prestations du chap. V s'appliquent exclusivement à l'étranger. Voyez 1.3.2°.

Chapitre E1. Mise à disposition d'argent

Si nous avons été saisis d'une demande d'assistance à la suite d'un sinistre survenu à l'étranger, nous pouvons mettre rapidement à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin (maximum € 2.500) à condition que l'équivalent en euro du montant à transférer nous soit remis au préalable en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg par le moyen de votre choix, avec accusé de réception de notre part. Si la mise à disposition d'argent demandé n'était pas réalisé, la somme reçue par nous, vous sera remboursée par nos soins dans les 15 jours après réception.

Chapitre E2. Assistance interprète

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

Chapitre E3. Assistance en cas de poursuites judiciaires.

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

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de € 12.500 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 € 1250. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg 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.

Partie F. Service infos

Les assurés bénéficient des prestations ci-après, en Belgique (B) et Grand-Duché de Luxembourg exclusivement.

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage des informations obtenues par les assurés.

Chapitre F1. Infos routières

Nous vous donnons les informations concernant :

- l'état des routes;
- les itinéraires recommandés;
- le prix des carburants;
- le coût des péages;
- les hôtels d'étape.

Chapitre F2. Infos générales

- Infos sur les congrès, foires et expositions dans le monde;
- Infos sur les hôtels équipés pour hommes d'affaires (séminaires, organisation de réunions, ...);
- Comportements et usages en affaires dans les pays à vocation de commerce international;
- Infos sur les chambres de commerce et organismes gouvernementaux;
- Infos pratiques : devises, jours fériés, décalage horaire;
- Infos sur les "Business Centers" (secrétariat, copieur, traduction) accessibles dans les grandes capitales;
- Infos sur la location de voitures (y compris de prestige);
- Infos culturelles dans les principales capitales européennes (concert, exposition, théâtre, ..).

Partie G. Option voiture de remplacement (Automobility Plus)

Cette prestation est garantie si le preneur d'assurance l'a souscrite aux conditions particulières du contrat. Elle s'applique en Belgique et Grand-Duché de Luxembourg (B) exclusivement.

Pour les assurés frontaliers cette prestation est d'application dans un rayon de 20 km de leur domicile.

Le conducteur du véhicule assuré, peut disposer à nos frais d'une voiture de remplacement (cat. B) dans les circonstances et aux conditions ci-après.

1° Au domicile

La garantie s'applique au domicile du conducteur lorsque le véhicule assuré est inutilisable à la suite :

- d'un sinistre immobilier survenu à son habitation (incendie, dégâts tempête) ou en cas d'incendie du véhicule;
- de dégâts occasionnés au véhicule lors d'une tentative de vol ou d'actes de vandalisme opérés au domicile.

Nous demandons la preuve du sinistre.

- d'un accident immobilisant, indépendamment du véhicule soit ou non en circulation au moment de l'accident
- d'une panne ou d'actes de vandalisme

2° A l'extérieur du domicile

La garantie s'applique lorsque le véhicule assuré, est inutilisable à la suite:

- d'un accident immobilisant, indépendamment que le véhicule soit ou non en circulation au moment de l'accident;
- d'une panne ou d'actes de vandalisme à la condition que ces événements surviennent au cours d'un déplacement en Belgique et Grand-Duché de Luxembourg. Pour les assurés frontaliers cette prestation est d'application dans un rayon de 20 km de leur domicile.

Note : le vol du véhicule en Belgique et Grand-Duché de Luxembourg et toute réparation dans le cadre d'un entretien ne donnent pas droit à une voiture de remplacement.

3° Conditions d'octroi

Pour bénéficier de la garantie, le conducteur assuré doit nous appeler en intervention pour le dépannage-remorquage du véhicule immobilisé, ceci immédiatement après son immobilisation et celle-ci doit être au minimum de deux heures à compter de l'arrivée sur place de notre dépanneur.

La voiture de remplacement est fournie pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour 2 jours ou 5 jours (selon l'option choisi à la souscription) consécutifs au maximum. Elle est couverte par une assurance omnium avec franchise (voir A.5.9).

Partie H. Exclusions et limitations

Chapitre H1. Sont exclus de la garantie

- les sinistres survenant dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat;
- les sinistres survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien;
- les sinistres occasionnés par les forces de la nature (tremblement de terre, inondation, catastrophe naturelle, etc.);
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex. : batterie défectueuse ...) après une première intervention de notre part;
- les sinistres consécutifs à l'usage de stupéfiants ou à un état d'ivresse;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage;
- les frais de taxi et de restaurant;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention;
- les événements assurés résultant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste.
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

Chapitre H2. Sont exclus de l'assistance aux personnes accidentées (chapitre D)

- la maladie et toute lésion corporelle qui n'ont pas leur cause dans un sinistre du véhicule assuré;
- les lésions bénignes consécutives à un sinistre qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son déplacement;
- les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers, qu'ils soient ou non consécutifs à un sinistre du véhicule assuré.

Chapitre H3. 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.

Partie I. Cadre juridique

Chapitre I1. Subrogation

Vous nous subrogez dans vos droits et actions contre tout tiers responsable jusqu'à concurrence de nos dépenses.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe, ni contre les

personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

Chapitre I2. 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 ou d'intervention bénévole.

Chapitre I3. 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.

Chapitre I4. Attribution de juridiction

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

Chapitre I5. Loi du contrat

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

Chapitre I6. Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium., à l'attention du Complaints Officer, 172 Boulevard du Triomphe à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be) Tel: 02/541.90.48 du lundi au jeudi de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h ou,
- l'Ombudsman des Assurances, 35 Square de Meeûs, à 1000 Bruxelles. (www.ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

Chapitre I7. 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. 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.

Chapitre I8. 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.