

# **Assurance**

# **Top Assistance / Assistance Famille**

## **Conditions générales**

Supporter de votre vie



# PRÉAMBULE

## Définitions préalables

### **Vous:**

Le preneur d'assurance, c'est-à-dire la personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assistance.

### **Nous:**

Désigne AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849  
- Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique,  
Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

## Structure du contrat

Le contrat se compose de deux parties :

1. Les conditions générales décrivent les engagements réciproques et le contenu des garanties et des exclusions.
2. Les conditions particulières mentionnent les données qui vous sont personnelles, les garanties que vous avez souscrites et les clauses spéciales qui vous sont applicables, les montants assurés et les primes. Elles complètent les conditions générales auxquelles elles renvoient et y dérogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

## Comment consulter les conditions générales du contrat

La **table des matières** donne une vue d'ensemble des conditions générales du contrat et permet de retrouver facilement un article spécifique.

Le **lexique** donne la définition et la portée exacte de certains termes.

## Information ou sinistre

Si vous avez des questions, des remarques ou des problèmes relatifs au contrat ou à un sinistre, vous pouvez toujours vous adresser à votre intermédiaire ou à nos services. Ces derniers mettront tout en œuvre pour apporter le meilleur service.

## Adresses de correspondance

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent être adressées à notre siège social ou à l'un de nos sièges régionaux en Belgique.

Celles qui vous sont destinées sont valablement faites, même à l'égard d'héritiers ou ayants cause, à l'adresse indiquée aux conditions particulières ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui aurait été communiquée.

Si plusieurs preneurs ont souscrit le contrat, toute communication faite à l'adresse qu'ils ont choisie, indiquée aux conditions particulières ou communiquée ultérieurement, est valable à l'égard de tous les preneurs d'assurance.

## Une plainte

Sans préjudice de votre droit d'exercer un recours en justice, vous pouvez adresser une plainte par écrit à :

AG SA  
Service Gestion des plaintes  
Bd E. Jacqmain 53  
1000 Bruxelles

Tél.: 02 286 35 46  
E-mail: [quality@aginsurance-assistance.be](mailto:quality@aginsurance-assistance.be)

Si la solution proposée par la compagnie ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35  
1000 Bruxelles  
Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

### **Législation applicable et délai de prescription**

La législation belge s'applique au présent contrat et en particulier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances qui stipule notamment que le délai de prescription est de trois ans pour toute action découlant du contrat d'assurance [articles 88 et 89]. La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

Voici la liste des articles du chapitre II qui sont d'application en fonction de la garantie que vous avez souscrite :

- Top Assistance : article 5 à 8.
- Assistance Famille [formule de base] : article 9 à 11.
- Assistance Famille [formule étendue] : article 6 à 11.

La **formule de base** comporte trois volets d'assistance aux personnes en Belgique soit l'Assistance spécifique aux personnes, l'Assistance psychologique et l'Assistance juridique. Ceci complète les garanties déjà présentes en Top Assistance.

La **formule étendue** comprend toutes les garanties « Personnes » de la Top Assistance [Assistance en Belgique, Assistance à l'étranger, Assistance renseignements] et les trois volets complémentaires [Assistance spécifique en Belgique, Assistance juridique, Assistance psychologique]. Les frais médicaux à l'étranger sont couverts par défaut jusqu'à 50.000 EUR, ils sont couverts de manière illimitée si l'on ajoute l'option Frais médicaux illimités.

# TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE .....	2
<b>I. DESCRIPTION GENERALE DE L'ASSURANCE .....</b>	<b>7</b>
Article 1. Objet de cette assurance .....	7
Article 2. Les personnes assurées .....	7
Article 3. Étendue territoriale .....	7
Article 4. Conditions d'octroi du service d'assistance .....	7
<b>II. LES GARANTIES .....</b>	<b>9</b>
Article 5. Garantie Assistance au véhicule et aux occupants assurés .....	9
1. Objet de la garantie .....	9
Article 6. Garantie Assistance aux personnes à l'étranger .....	13
1. Objet de la garantie .....	13
2. Exclusions spécifiques .....	18
Article 7. Garantie Assistance aux personnes en Belgique .....	18
1. Événements assurés .....	18
2. Exclusions spécifiques .....	20
Article 8. Garantie Assistance Renseignements .....	21
Article 9. Garantie Assistance spécifique en Belgique .....	21
Article 10. Garantie Assistance Juridique en Belgique .....	22
Article 11. Garantie Assistance Psychologique en Belgique .....	23
Article 12. Terrorisme .....	23
Article 13. Exclusions applicables à toutes les garanties .....	24
<b>III. EN CAS DE SINISTRE .....</b>	<b>25</b>
Article 14. Délai de déclaration .....	25
Article 15. Contenu de la déclaration .....	25
Article 16. Envoi d'informations .....	25
Article 17. Obligations générales de l'assuré .....	25
Article 18. Obligations de moyen .....	25
Article 19. Sanctions en cas de non-respect des obligations .....	25
Article 20. Intervention non-contractuelle .....	26
Article 21. Subrogation .....	26
<b>IV. DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>27</b>
Article 22. La description du risque .....	27
1. Déclaration à la souscription du contrat .....	27
2. Déclaration en cours de contrat .....	27
Article 23. La résiliation du contrat et modalités de la résiliation .....	28
1. Résiliation .....	28
2. Modalités de résiliation .....	30

Article 24. Le paiement de la prime.....	30
1. Montant à payer.....	30
2. Moment du paiement.....	30
3. Remboursement de la prime payée .....	30
4. Non-paiement de la prime .....	30
5. Paiement partiel de la prime.....	30
Article 25. La vie du contrat.....	31
1. Prise d'effet et durée du contrat .....	31
2. Modification des conditions d'assurance et du tarif .....	31
3. Décès du preneur d'assurance.....	31
4. Paiement à un mineur, un interdit ou un autre incapable.....	31
5. Litige.....	31
<b>LEXIQUE .....</b>	<b>32</b>

# I. DESCRIPTION GENERALE DE L'ASSURANCE

## Article 1. Objet de cette assurance

L'ASSISTEUR garantit, à concurrence des montants indiqués, taxes comprises, un service d'assistance lorsque les assurés sont victimes des événements définis dans le présent contrat, et de manière plus large, une aide dans les situations de la vie courante visées par le présent contrat.

## Article 2. Les personnes assurées

Pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique et y résident habituellement, les personnes assurées sont:

- Le preneur d'assurance [ou - s'il s'agit d'une personne morale - la personne physique désignée aux conditions particulières];
- Toute autre personne vivant au foyer du preneur d'assurance;
- Les enfants du preneur d'assurance ou ceux de son partenaire assuré, s'ils ne vivent pas au foyer du preneur d'assurance, et s'ils sont âgés de moins de 25 ans et célibataires;
- Les petits-enfants du preneur d'assurance ou ceux de son partenaire assuré, s'ils ne vivent pas au foyer du preneur d'assurance et, s'ils sont âgés de moins de 25 ans et célibataires, lorsqu'ils accompagnent le preneur;
- Toute autre personne autorisée occupant gratuitement le véhicule assuré, à l'exception des auto-stoppeurs, pour la garantie « Assistance au véhicule et aux occupants assurés » [article 5].

## Article 3. Étendue territoriale

### 1. Assistance aux personnes

Sauf dérogation propre à certaines prestations, le service d'assistance est acquis en Belgique et dans les pays du monde entier, dès le départ du domicile de l'assuré en Belgique.

### 2. Assistance au domicile

Le service d'assistance est acquis au domicile de l'assuré en Belgique.

### 3. Assistance au véhicule et à ses occupants

Le service d'assistance est acquis en Belgique et dans les pays mentionnés sur le certificat international d'assurance automobile du véhicule.

## Article 4. Conditions d'octroi du service d'assistance

1. L'ASSISTEUR intervient pendant la période de validité de la police d'assurance à la suite des événements définis dans les présentes conditions générales et survenant au cours de la vie privée ou professionnelle dans les limites de l'étendue territoriale du contrat et des montants garantis.
2. Ces événements doivent obligatoirement faire l'objet d'une demande d'intervention auprès de l'ASSISTEUR au moment des faits, sauf disposition contraire expresse propre à certaines garanties.
3. Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à l'ASSISTEUR:
  - Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km: le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer [1ère classe];
  - Si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km: le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne [classe économique].
4. Toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord de l'ASSISTEUR ne donnent pas droit à posteriori à un remboursement ou à une indemnité.  
Il est fait exception à cette règle pour:
  - Les frais de recherche et de sauvetage [point 1.1. de l'article 6];
  - Les frais de transport de l'assuré accidenté sur piste de ski;
  - Les frais médicaux engagés à l'étranger [point 1.4. de l'article 6] n'ayant pas nécessité d'hospitalisation et ce, à raison de maximum deux visites médicales par année de garantie et sur production d'une attestation médicale;

5. La garantie est limitée aux déplacements de 90 jours calendrier consécutifs au maximum. Les événements survenus après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

6. Prestations d'assistance

**1<sup>o</sup>** Les prestations de l'ASSISTEUR ne peuvent en aucun cas constituer une source de profit financier pour l'assuré. Elles sont destinées à aider l'assuré, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi l'ASSISTEUR déduit des frais qu'il supporte ceux que l'assuré aurait engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule et l'ASSISTEUR se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

**2<sup>o</sup>** Prestataire

- L'assuré est toujours en droit de récuser le prestataire de services que l'ASSISTEUR lui a envoyé [ex: dépanneur, transporteur, ...]. Dans ce cas, l'ASSISTEUR proposera à l'assuré d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les coûts de changement de prestataires restent à charge de l'assuré.
- Les travaux, les services ou réparations que le prestataire envoyé par l'ASSISTEUR ou que tout autre prestataire entreprend se font avec l'accord et sous le contrôle de l'assuré. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que l'ASSISTEUR ne prend pas en charge, il est conseillé à l'assuré d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectués.

**3<sup>o</sup>** Transport des bagages

Cette prestation s'applique aux seuls bagages dont l'assuré ne peut pas se charger à la suite d'un événement assuré.

**4<sup>o</sup>** Assistance à la demande

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, l'ASSISTEUR accepte, à certaines conditions, de mettre ses moyens et son expérience à la disposition de l'assuré pour l'aider, tous frais à charge de l'assuré. Consultez l'ASSISTEUR.

**5<sup>o</sup>** Garage

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

**6<sup>o</sup>** Contraintes légales

Pour l'application de la garantie, l'assuré accepte les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que l'ASSISTEUR a de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels il intervient.

7. Moyennant présentation des justificatifs originaux, l'ASSISTEUR prend en charges les frais de télécommunication engagés par l'assuré pour le joindre et relatifs à des prestations assurées.

## **II. LES GARANTIES**

### **Article 5. Garantie Assistance au véhicule et aux occupants assurés**

#### **1. Objet de la garantie**

##### **1.1. Dépannage - Remorquage en cas d'incident technique en Belgique ou à l'étranger**

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique survenu sur une voie carrossable, l'ASSISTEUR organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur ou d'un transporteur pour effectuer le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

L'ASSISTEUR limite son intervention à 250 EUR en cas de dépannage / remorquage du véhicule qu'il n'a pas organisé pour autant que l'assuré ait été dans l'impossibilité de faire appel à lui.

##### **1.2. Transport - Rapatriement du véhicule assuré à la suite d'un incident technique en Belgique ou à l'étranger**

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré n'est pas réparable dans un délai inférieur à :

- 24 heures en Belgique;

ou

- 5 jours à l'étranger,

l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport-rapatriement dans les meilleurs délais du véhicule assuré jusqu'au garage choisi, en Belgique, par l'assuré.

L'intervention de l'ASSISTEUR n'excédera jamais la valeur résiduelle du véhicule. Si les frais de transport devaient excéder la valeur résiduelle du véhicule, l'intervention de l'ASSISTEUR est plafonnée à concurrence de celle-ci.

Un état descriptif du véhicule sera effectué lors de la prise en charge et lors de sa livraison.

L'ASSISTEUR et l'ASSUREUR ne pourront être tenus responsables pour tout retard intervenant dans l'opération, toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation et son transport.

Si l'assuré décide de faire réparer son véhicule sur place, sans cependant attendre la fin des réparations, l'ASSISTEUR organise le transport de l'assuré pour aller récupérer son véhicule une fois réparé et, si nécessaire mais à l'étranger uniquement, prend en charge une nuit d'hôtel à concurrence de 100 EUR.

##### **1.3. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique et à l'étranger**

Hormis en cas de retour des assurés en Belgique (point 1.7.1., b) du présent article), les présentes prestations ne se cumulent pas avec celles prévues au point 1.7. ci-après.

###### **1.3.1. À la suite d'un incident technique survenu en Belgique**

Si le véhicule assuré est irréparable, par un garage, dans un délai de 24 heures, l'ASSISTEUR met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B dans un centre de location, selon les disponibilités locales.

L'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location et, lors de la restitution du véhicule de remplacement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le centre de location jusqu'à son domicile.

La mise à disposition est consentie pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 15 jours consécutifs (point 1.3.3 du présent article).

### **1.3.2. À la suite d'un incident technique survenu à l'étranger**

Si le véhicule assuré est irréparable, par un garage, dans un délai de 24 heures, l'ASSISTEUR met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B dans un centre de location, selon les disponibilités locales.

L'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location et, lors de la restitution du véhicule de remplacement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le centre de location jusqu'à son domicile.

La mise à disposition est consentie pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 7 jours consécutifs [point 1.3.3 du présent article].

### **1.3.3. Conditions d'octroi pour le véhicule de remplacement**

En cas d'incident technique, la mise à disposition du véhicule de remplacement est uniquement consentie si l'assuré a fait préalablement appel pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré, soit à l'ASSISTEUR lui-même soit à un autre assureur professionnel couvrant également ce véhicule, et que le véhicule ait été remorqué vers un garage et qu'il y soit immobilisé.

En outre, la mise à disposition du véhicule de remplacement est subordonnée au respect des conditions et règles prescrites par la société livrant le véhicule. Les conditions généralement reprises sont notamment:

- Dépôt d'une caution;
- Être âgé d'au moins 25 ans;
- Être en possession d'un permis de conduire depuis plus d'un an;
- Ne pas avoir subi de déchéance de permis de conduire dans l'année précédent la demande de location.

Si le véhicule assuré est de type Monospace ou de type Motorhome, le véhicule de remplacement mis à disposition sera de type Monospace, selon les disponibilités locales.

## **1.4. Envoi de pièces de rechange en cas d'incident technique à l'étranger**

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger à la suite d'un incident technique et qu'il est impossible de se procurer sur place les pièces détachées indispensables à son bon fonctionnement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge l'envoi desdites pièces par le moyen le plus rapide sous réserve des législations locales et internationales.

Les références des pièces détachées indispensables seront transmises par l'assuré sous sa seule responsabilité.

L'intervention de l'ASSISTEUR est toujours plafonnée au coût que supposerait le rapatriement du véhicule assuré ou à sa valeur résiduelle si elle est inférieure au coût du rapatriement.

L'assuré s'engage à rembourser le prix des pièces dans un délai de trois mois à partir de la date d'expédition.

Si le prix des pièces dépasse 500 EUR, l'ASSISTEUR demandera à l'assuré que l'équivalent du prix en EUR lui soit remis au préalable en Belgique. La non-disponibilité des pièces en Belgique et l'abandon de fabrication par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

## **1.5. Véhicule volé retrouvé dans les limites territoriales du contrat**

### **a. Le véhicule assuré est retrouvé en état de marche**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge:

- Soit l'envoi sur place d'un chauffeur, dans les conditions définies dans la garantie « Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger » [point 1.8. du présent article] pour ramener le véhicule au domicile de l'assuré;
- Soit le transport de l'assuré pour aller récupérer son véhicule et, si nécessaire mais à l'étranger uniquement, les frais d'hôtel à concurrence de 100 EUR maximum.

**b. Le véhicule est retrouvé, mais il est immobilisé**

L'ASSISTEUR organise le transport-rapatriement conformément à, et dans les conditions définies dans la garantie «Transport-rapatriement du véhicule assuré à la suite d'un incident technique en Belgique ou à l'étranger» [point 1.2. du présent article].

Il n'est cependant pas tenu compte du délai de réparation.

Pour pouvoir bénéficier de l'assistance vol, l'assuré a l'obligation de porter plainte auprès des autorités locales dans les 24 heures de la survenance du vol ou dès l'instant où il en a eu connaissance. A son retour, l'assuré doit remettre l'original du récépissé de dépôt de plainte à l'ASSISTEUR.

## **1.6. Frais de gardiennage**

En cas de transport-rapatriement du véhicule assuré [point 1.2. du présent article], l'ASSISTEUR prend en charge les frais de gardiennage éventuels à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur mandaté par l'ASSISTEUR, à concurrence de maximum 10 jours.

## **1.7. Assistance aux occupants assurés en cas d'incident technique au véhicule assuré**

### **1.7.1. En cas d'immobilisation du véhicule assuré inférieure à 5 jours:**

#### **a. A l'étranger**

**1<sup>o</sup>** si l'assuré attend la fin des réparations, L'ASSISTEUR participe à concurrence de 125 EUR maximum par jour et par assuré aux frais d'hôtel imprévus et met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B dans un centre de location désigné par l'assisteur, selon les disponibilités locales.

L'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location et, lors de la restitution du véhicule de remplacement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le centre de location désigné par l'ASSISTEUR jusqu'au garage où le client fait réparer son véhicule.

La mise à disposition est consentie, pour un usage local, pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 5 jours consécutifs.

En cas d'incident technique, la mise à disposition du véhicule de remplacement est uniquement consentie si l'assuré a fait préalablement appel pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré, soit à l'ASSISTEUR lui-même soit à un autre assisteur professionnel couvrant également ce véhicule, et que le véhicule ait été remorqué vers un garage et qu'il y soit immobilisé.

En outre, la mise à disposition du véhicule de remplacement est subordonnée au respect des conditions et règles prescrites par la société livrant le véhicule. Les conditions généralement reprises sont notamment :

- Dépôt d'une caution;
- Être âgé d'au moins 25 ans;
- Être en possession d'un permis de conduire depuis plus d'un an;
- Ne pas avoir subi de déchéance de permis de conduire dans l'année précédent la demande de location.

Si le véhicule assuré est de type Monospace ou de type Motorhome, le véhicule de remplacement mis à disposition sera de type Monospace, selon les disponibilités locales.

**2<sup>o</sup>** Si l'assuré ne désire pas attendre la fin de la réparation sur place, l'ASSISTEUR intervient, à concurrence de 250 EUR maximum dans les frais de poursuite du voyage ou de retour au domicile, et de récupération du véhicule réparé.

#### **b. En Belgique**

**1<sup>o</sup>** si l'assuré attend la fin des réparations, L'ASSISTEUR participe à concurrence de 125 EUR maximum par assuré aux frais d'hôtel imprévus.

**2<sup>o</sup>** Si l'assuré ne désire pas attendre la fin de la réparation sur place, l'ASSISTEUR intervient à concurrence de 125 EUR maximum dans les frais de poursuite du voyage ou de retour au domicile, et de récupération du véhicule réparé.

### **1.7.2. En cas d'immobilisation du véhicule assuré supérieure à 5 jours**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge soit le retour des assurés à leur domicile en Belgique soit leur acheminement vers le lieu de destination.

L'ASSISTEUR prend également en charge le rapatriement des animaux domestiques de l'assuré.

Si les assurés décident de poursuivre le voyage, l'intervention de l'ASSISTEUR est limitée aux dépenses que supposerait leur retour à domicile.

La décision finale du moyen de transport incombe à l'ASSISTEUR.

## **1.8. Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger**

Si un incident médical ne permet pas à l'assuré, après avis de l'équipe médicale de l'ASSISTEUR, ni à un des passagers, de conduire le véhicule assuré, l'ASSISTEUR met à sa disposition un chauffeur qualifié pour le ramener par l'itinéraire le plus direct au domicile de l'assuré.

L'intervention de l'ASSISTEUR est limitée aux frais de voyage du chauffeur et à son salaire.

L'ASSISTEUR n'est pas tenu d'exécuter cet engagement si l'état du véhicule assuré n'est pas conforme aux dispositions légales belges ou étrangères en matière de sécurité routière.

### **1.8.1. Autres cas d'assistance au véhicule**

#### **a. Assistance carburant**

En cas de panne de carburant, l'ASSISTEUR envoie un dépanneur muni d'une réserve de carburant pour permettre à l'assuré de rejoindre avec le véhicule assuré la station services la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.

En cas d'erreur de carburant, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche ou dans un de ses centres de dépannage, selon les circonstances.

#### **b. Assistance batterie déchargée**

En cas d'immobilisation d'un véhicule entièrement électrique en raison d'une batterie déchargée, l'ASSISTEUR enverra sur place un agent d'assistance routière qui :

- Soit recharge la batterie et permet à l'assuré de rejoindre avec son véhicule la borne de recharge adaptée la plus proche;
- Soit remorque le véhicule jusqu'à la borne de recharge appropriée la plus proche.

#### **c. Assistance crevaison**

En cas de crevaison d'un pneumatique, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le dépannage du véhicule assuré sur le lieu même de l'immobilisation.

Si un ou plusieurs pneus crevés ne peuvent être remplacés ou réparés sur le lieu d'immobilisation, l'ASSISTEUR organise et prend en charge les frais de remorquage du véhicule jusqu'à la centrale de pneus la plus proche.

#### **d. Assistance ouverture du véhicule**

En cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, l'ASSISTEUR procède à l'ouverture des portes après présentation d'une pièce d'identité de l'assuré.

L'ASSISTEUR se réserve le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes.

En cas de perte des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, l'ASSISTEUR organise et prend en charge, à concurrence de 65 EUR maximum les frais de trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'au domicile de l'assuré. Si la sécurité du véhicule assuré ne peut être garantie dans l'intervalle, l'ASSISTEUR le remorque jusqu'au garage le plus proche et prend en charge les frais de gardiennage pendant 24 h maximum.

L'ASSISTEUR n'interviendra pas si le véhicule assuré ne peut être ouvert sans dommages ou est équipé d'un système antivol rendant son déplacement impossible. En cas de perte des clés du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, l'ASSISTEUR informe l'assuré des démarches à accomplir auprès du constructeur pour obtenir un double des clés.

## **Article 6. Garantie Assistance aux personnes à l'étranger**

### **1. Objet de la garantie**

#### **1.1. Frais de recherche et de sauvetage**

L'ASSISTEUR rembourse les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré à concurrence de la contre-valeur de 15.000 EUR par sinistre à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours.

L'événement doit impérativement être signalé à l'ASSISTEUR dès sa survenance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

#### **1.2. Assistance médicale**

En cas d'incident médical survenant à un assuré, l'équipe médicale de l'ASSISTEUR se met, dès le premier appel, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assumée par les autorités locales.

#### **1.3. Envoi d'un médecin sur place**

L'ASSISTEUR peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

#### **1.4. Remboursement des frais médicaux à la suite d'un incident médical**

L'ASSISTEUR prend en charge, sous déduction d'une franchise de 35 EUR par sinistre et par assuré, les frais relatifs à des soins reçus à l'étranger, à la suite d'un incident médical à concurrence d'un maximum de 50.000 EUR par assuré, après interventions de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné, et sur présentation des pièces justificatives.

Cette garantie comprend :

- Les frais médicaux et pharmaceutique prescrits moyennant l'ouverture d'un dossier auprès de la centrale;
- Les frais chirurgicaux;
- Les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local;
- Les frais de soins dentaires urgents à concurrence de 125 EUR maximum par assuré;
- Les frais d'hospitalisation pour autant que l'assuré soit jugé intransportable par les médecins de l'ASSISTEUR;
- Les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local.

En cas d'avance des frais médicaux par l'ASSISTEUR, l'assuré s'engage, dans un délai de deux mois suivant la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié [mutuelle ou autre] et à reverser à l'ASSISTEUR le montant des sommes ainsi obtenues.

Lorsque l'assuré ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de prime auprès d'un organisme mutualiste, l'ASSISTEUR limite son intervention au complément de ce qui aurait dû être versé à l'assuré par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme de prévoyance.

#### **1.5. Hospitalisation de plus de 5 jours de l'assuré**

Lorsque l'assuré est hospitalisé à l'étranger à la suite d'un incident médical et que les médecins mandatés par l'ASSISTEUR déconseillent son transport avant 5 jours, l'ASSISTEUR organise et prend en charge :

- Soit le voyage [aller/retour] d'un membre de sa famille ou d'un proche résidant en Belgique pour se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne, seront pris en charge par l'ASSISTEUR à concurrence de 100 EUR maximum par jour et ce pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

Les frais de transport de l'hôtel à l'hôpital [un aller-retour par jour] seront pris en charge par l'ASSISTEUR à concurrence de 100 EUR par jour pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

- Soit les frais de prolongation de séjour d'une personne accompagnant l'assuré, à concurrence des mêmes montants.

## 1.6. Frais de prolongation de séjour de l'assuré

L'ASSISTEUR prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'assuré s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue à la suite d'un cas de force majeur tel que:

- Maladie ou blessure, justifiée par une ordonnance médicale de l'autorité médicale locale compétente;
- Non-respect du contrat par l'organisateur de voyage ou la société de transport;
- Conditions atmosphériques;
- Grève.

Ces frais sont limités par incident à 100 EUR maximum par jour et ce pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

## 1.7. Rapatriement ou transport à la suite d'un incident médical

Si l'assuré est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que l'équipe médicale de l'ASSISTEUR juge nécessaire de le transporter vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé, ou plus proche de son domicile en Belgique, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire, et selon la gravité du cas par:

- Chemin de fer [1ère classe];
- Ambulance;
- Avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire;
- Avion sanitaire.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, le transport s'effectue jusqu'à son domicile.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays riverains de la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

Les prestations de l'ASSISTEUR ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.

Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux [ambulance, hôpital, médecin] et donner ensuite à l'ASSISTEUR les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par le médecin de l'ASSISTEUR en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Le médecin de l'ASSISTEUR doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport.

## 1.8. Rapatriement funéraire au cours d'un voyage et assistance formalités

En cas de décès d'un assuré à l'étranger et si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation en Belgique, l'ASSISTEUR organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge:

- Les frais de traitement funéraire;
- Les frais de mise en bière sur place;
- Les frais de cercueil à concurrence de 1.000 EUR maximum;
- Les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation en Belgique.

Les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation en Belgique ne sont pas pris en charge par l'ASSISTEUR.

Dans le cas où la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation sur place à l'étranger, l'ASSISTEUR organise et prend en charge les mêmes prestations que celles précitées. En outre, il organise et prend en charge le voyage [aller/retour] d'un membre de la famille ou d'un proche résidant en Belgique pour se rendre sur le lieu de l'inhumation ou de crémation.

En cas de crémation sur place à l'étranger avec cérémonie en Belgique, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de rapatriement de l'urne vers la Belgique.

L'intervention de l'ASSISTEUR est en tout cas limitée aux dépenses que supposerait le rapatriement de la dépouille mortelle vers la Belgique. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif de l'ASSISTEUR. L'ASSISTEUR interviendra également dans les démarches suivantes :

- La mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres;
- L'aide à la rédaction des faire-part;
- L'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale;
- À la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

#### **1.9. Frais de rapatriement des autres assurés en cas d'évacuation sanitaire ou décès d'un assuré**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile en Belgique, le retour anticipé des autres assurés. Cette garantie s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour et rentrer en Belgique par leurs propres moyens ou avec l'aide d'un chauffeur.

L'ASSISTEUR organise et prend également en charge le retour des animaux chien(s) ou chat(s) accompagnant l'assuré.

#### **1.10. Prise en charge des enfants de moins de 18 ans**

Si l'[es] assuré[s] accompagnant des enfants de moins de 18 ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux à la suite d'un incident médical, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant en Belgique, désignée par la famille pour aller chercher les enfants de moins de 18 ans et les ramener à leur domicile en Belgique. La limite d'âge de 18 ans n'est pas d'application pour les enfants souffrant d'un handicap mental ou physique ne leur permettant pas de se débrouiller seul. Les frais d'hôtel de cette personne, seront pris en charge par l'ASSISTEUR à concurrence de 125 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, l'ASSISTEUR envoie un délégué pour prendre les enfants en charge et les ramener, en Belgique, à la garde de la personne désignée par l'assuré. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Retour anticipé d'un assuré » (point 1.11. du présent article).

#### **1.11. Retour anticipé d'un assuré**

**1<sup>o</sup>** Si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause de décès, ou d'hospitalisation imprévisible en Belgique (ou dans un rayon de maximum 100 kilomètres au-delà de la frontière belge) de plus de 5 jours d'un membre de sa famille (partenaire assuré, enfant de 18 ans ou plus, petit-enfant, frère, sœur, père, mère, grands-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-sœur), ou de minimum 2 jours pour les enfants de moins de 18 ans, l'ASSISTEUR organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation ou crémation en Belgique :

- 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.

**2<sup>o</sup>** Si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause de décès d'un associé indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale, l'ASSISTEUR organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation ou crémation en Belgique :

- Soit le retour simple de l'assuré ayant avec le défunt le lien professionnel requis, ainsi que le retour simple des personnes habitant au foyer de l'assuré et voyageant avec lui;
- 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.

**3º** Si le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager doit être laissé sur place, l'ASSISTEUR le ramène au domicile avec ses passagers dans les conditions définies dans la garantie « Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger » [point 1.8. de l'article 5].

La garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès ou d'hospitalisation.

**4º** En cas d'hospitalisation en Belgique d'un enfant de moins de 18 ans, si les parents [père et mère] ne peuvent rentrer immédiatement, le médecin conseil désigné par l'ASSISTEUR les informe de l'évolution de l'état de santé de leur enfant.

#### **1.12. Retour en cas de sinistre au domicile**

Si le domicile est l'objet d'un sinistre important alors qu'il est inoccupé et que la présence d'un assuré sur les lieux s'avère indispensable, l'ASSISTEUR organise et prend en charge son retour.

Si dans ces circonstances, le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager doit être laissé sur place, l'ASSISTEUR le ramène au domicile avec ses passagers dans les conditions définies dans la garantie « Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger » [point 1.8. de l'article 5].

#### **1.13. Assistance aux enfants**

En cas d'urgence [incident médical, pertes de clés ou de documents de transports], l'ASSISTEUR intervient. Les frais engagés pour porter assistance à l'enfant et qui ne sont pas couverts par une autre garantie du contrat sont remboursés par l'assuré dans un délai de trois mois à partir de la demande de l'ASSISTEUR.

#### **1.14. Assistance en cas de vol, perte, ou destruction de bagages**

En cas de vol, perte ou destruction de bagages d'un assuré, l'ASSISTEUR organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'objets personnels de remplacement.

La valise doit être déposée au préalable au siège social de l'ASSISTEUR et être accompagnée d'un inventaire précis de son contenu.

En cas de vol ou de perte des bagages d'un assuré lors d'un transfert aérien, l'ASSISTEUR informe et aide l'assuré dans des démarches à suivre auprès des autorités compétentes. L'ASSISTEUR ne peut en aucun cas accomplir les démarches à la place de l'assuré. L'ASSISTEUR prendra en charge les frais de restitutions des bagages à l'assuré lorsqu'ils sont retrouvés.

#### **1.15. Assistance en cas de perte ou vol de moyens de paiements, de documents de voyage ou de titres de transport**

En cas de perte ou de vol de moyens de paiements, de titres de transport ou des papiers nécessaires au retour au domicile et après déclaration des faits par l'assuré aux autorités locales, l'ASSISTEUR:

- Met tout en œuvre pour faciliter les démarches et formalités nécessaires au retour de l'assuré;
- À la demande de l'assuré, fournit les renseignements concernant les coordonnées des consulats et ambassades du pays d'origine de l'assuré;
- Met à la disposition de l'assuré, après dépôt auprès de l'ASSISTEUR, en Belgique, d'une caution équivalente, les billets nécessaires à la continuation de son voyage;
- Si nécessaire, et après versement d'une caution en Belgique, effectue directement l'avance des frais d'hôtel à l'étranger;
- Si nécessaire, et après dépôt d'une caution équivalente en Belgique, fait parvenir à l'assuré sans moyen de paiement la contre-valeur de maximum 2.500 EUR.

En cas de perte ou de vol de chèques, cartes de banque ou de crédit, l'ASSISTEUR communique à l'assuré les coordonnées téléphoniques des institutions bancaires permettant de prendre les mesures de protection nécessaires.

## **1.16. Transmission de messages urgents vers la Belgique**

Si, depuis l'étranger, l'assuré souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son entourage immédiat concernant sa maladie, son accident ou toute autre garantie reprise dans les présentes conditions générales, l'ASSISTEUR fera le nécessaire pour transmettre ce message.

De même, l'ASSISTEUR fera tout son possible pour transmettre tout message urgent reçu de la famille ou de l'environnement immédiat de l'assuré dans le cadre des garanties décrites.

L'ASSISTEUR ne peut être tenu responsable du contenu du message.

## **1.17. Envoi de médicaments, prothèses et lunettes**

Lorsque, à la suite d'un événement imprévisible, l'assuré se trouve dépourvu de médicaments, prothèses ou lunettes indispensables dont le semblable ou l'équivalent ne peut être trouvé sur place mais bien en Belgique, l'ASSISTEUR organise et prend en charge leur recherche, leur expédition et leur mise à disposition sur prescription d'une autorité médicale compétente et après accord de son service médical. L'ASSISTEUR doit se conformer aux règles nationales et internationales en vigueur.

L'assuré s'engage à déposer auprès de l'ASSISTEUR, en Belgique, une caution équivalente aux prix des médicaments, prothèses et lunettes qui seront mis à sa disposition majoré des frais éventuels de dédouanement.

## **1.18. Assistance linguistique**

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques en rapport avec les prestations d'assistance en cours, l'ASSISTEUR effectue par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements.

Dans la mesure où la traduction doit dépasser le cadre de l'engagement de l'ASSISTEUR, les coordonnées d'un traducteur-interprète sont transmises sur demande à l'assuré ; les honoraires de ce dernier restant à charge de l'assuré.

## **1.19. Avance de fonds**

En cas de survenance d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès de l'ASSISTEUR, le cas échéant après déclaration aux autorités locales, l'ASSISTEUR fait parvenir à l'assuré la contre-valeur de maximum 2.500 EUR après dépôt d'une caution équivalente en Belgique.

## **1.20. Honoraires d'avocat**

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger, l'ASSISTEUR avance le montant des honoraires d'un avocat librement choisi par l'assuré, à concurrence 1.250 EUR par assuré. L'ASSISTEUR n'intervient pas pour les poursuites judiciaires en Belgique consécutives à une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

L'assuré s'engage à rembourser à l'ASSISTEUR le montant des honoraires dans un délai de trois mois à partir de la demande de l'ASSISTEUR.

## **1.21. Avance de caution pénale**

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger, l'ASSISTEUR lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12.500 EUR maximum par assuré.

La caution doit être remboursée à l'ASSISTEUR dès sa restitution par les autorités et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la date de l'avance.

## **1.22. Animal de compagnie**

En cas d'incident médical survenant à un animal [chien ou chat], en règle de vaccination, accompagnant un assuré, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 65 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

### **1.23. Remboursement du forfait remonte-pentes**

Si l'état de l'assuré blessé entraîne une incapacité de skier de plus de 24 heures [établie par un certificat médical] et/ou un rapatriement organisé par l'ASSISTEUR, le forfait remonte-pentes de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 125 EUR maximum.

## **2. Exclusions spécifiques**

La garantie n'est pas acquise pour:

- Les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage;
- Les maladies mentales et les états psychiatriques ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
- 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];
- Les interruptions volontaires de grossesse;
- Les diagnostics et les traitements ordonnés en Belgique;
- Les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- Les bilans de santé;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive;
- Les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- Les interventions et les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI [exemples: homéopathie, acupuncture, chiropraxie];
- Les vaccins et les vaccinations;
- Les maladies et états pathologiques connus avant le départ ainsi que leur complications ou aggravation prévisibles;
- Les rechutes, aggravations ou convalescences de toute affection révélée, non encore stabilisée durant la période de 12 mois avant la date de départ en voyage;
- Pour les prestations reprises dans les articles 7 et 9, les états pathologiques et les maladies chroniques constitués ainsi que les rechutes ou et les convalescences de toute affection révélée, non encore stabilisée depuis 12 mois à compter de la date de la demande d'assistance;
- Le rapatriement pour transplantation d'organe.

## **Article 7. Garantie Assistance aux personnes en Belgique**

### **1. Événements assurés**

#### **1.1. Assistance médicale**

En cas d'incident médical, si l'assuré doit être hospitalisé après l'intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant, l'ASSISTEUR organise et prend en charge son transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire ainsi que son retour au domicile si l'assuré ne peut se déplacer dans des conditions normales.

Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.

L'assuré doit en priorité appeler les secours locaux [ambulance, hôpital, médecin] et donner ensuite à l'ASSISTEUR les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

#### **1.2. Envoi d'un médecin sur place**

L'ASSISTEUR peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

### **1.3. Transport en cas de décès et assistance formalités**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès ou de la morgue jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en Belgique.

L'ASSISTEUR interviendra également dans les démarches suivantes :

- La mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres ;
- L'aide à la rédaction des faire-part ;
- L'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale ;
- À la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

### **1.4. Assistance aux enfants**

En cas d'urgence (incident médical, pertes de clés ou de documents de transports), l'ASSISTEUR intervient. Les frais engagés pour porter assistance à l'enfant et qui ne sont pas couverts par une autre garantie du contrat sont remboursés par l'assuré dans un délai de trois mois à partir de la demande de l'ASSISTEUR.

### **1.5. Envoi de prothèses, médicaments et lunettes**

Lorsqu'à la suite d'un événement imprévisible l'assuré se trouve dépourvu de médicaments, prothèses ou lunettes indispensables dont le semblable ou l'équivalent ne peut être trouvé sur place, l'ASSISTEUR organise et prend en charge leur recherche, leur expédition et leur mise à disposition sur prescription d'une autorité médicale compétente et après accord de son service médical. L'assuré s'engage à déposer auprès de l'ASSISTEUR, en Belgique, une caution équivalente aux prix des médicaments, prothèses et lunettes qui seront mis à sa disposition majoré d'autres frais éventuels.

### **1.6. Assistance linguistique**

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques en rapport avec les prestations d'assistance en cours, l'ASSISTEUR effectue par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements.

Dans la mesure où la traduction doit dépasser le cadre de l'engagement de l'ASSISTEUR, les coordonnées d'un traducteur-interprète sont transmises sur demande à l'assuré ; les honoraires de ce dernier restant à charge de l'assuré.

### **1.7. Aide-ménagère en cas d'accident corporel**

Si à la suite d'un accident corporel survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il ne peut plus effectuer lui-même, pour une durée d'au moins 2 jours, l'entretien de son ménage, l'ASSISTEUR met à sa disposition, une aide-ménagère à concurrence de 18 heures sur maximum 5 jours et endéans la période d'incapacité ménagère. Cette intervention sera accordée maximum 2 fois par an.

À la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

### **1.8. Garde d'enfants en cas d'accident corporel des parents**

Si un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 18 ans, est dans l'incapacité à la suite d'un accident corporel pour une durée d'au moins 2 jours de garder ses enfants, et qu'aucune autre personne ne peut le remplacer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

À la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

## **1.9. Domicile inhabitable**

Si le domicile du preneur d'assurance est inhabitable par suite de dommages importants:

- **Hôtel**

L'ASSISTEUR s'occupe de la réservation de chambre[s] dans l'hôtel le plus proche du domicile; prend en charge les frais d'hôtel ainsi que les frais de déplacement de l'assuré vers l'hôtel au cas où il serait dans l'impossibilité de se déplacer par ses propres moyens. L'intervention de l'ASSISTEUR est limitée à 100 EUR par nuit et par assuré pendant deux nuits maximum.

- **Valise de secours**

L'ASSISTEUR prend en charge la fourniture d'une valise de secours, à concurrence de 250 EUR.

- **Prise en charge des assurés de moins de 18 ans**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde des assurés de moins de 18 ans à concurrence de 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

- **Prise en charge des animaux domestiques**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde et l'hébergement des animaux domestiques [chiens ou chats] de l'assuré à concurrence de 75 EUR.

- **Gardiennage**

Si le domicile doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens restés sur place, l'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde du domicile pendant 72 heures maximum.

- **Transfert du mobilier**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge la location d'un véhicule de type utilitaire pouvant être conduit avec un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés au domicile sinistré.

L'intervention de l'ASSISTEUR est limitée à 250 EUR maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

- **Déménagement**

Si le domicile n'est pas habitable dans les 30 jours suivant la date du sinistre, l'ASSISTEUR organise et prend en charge les frais de déménagement jusqu'à la nouvelle résidence en Belgique.

Le déménagement doit être effectué dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre et l'intervention de l'ASSISTEUR est limitée à 250 EUR maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

## **1.10. Perte ou vol des clés du domicile**

Si à la suite de la perte ou du vol des clés du domicile du preneur d'assurance, l'assuré ne peut plus y pénétrer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de maximum 65 EUR et d'un dépannage par année de garantie.

## **2. Exclusions spécifiques**

Sans préjudice des exclusions générales reprises à l'article 13, les exclusions spécifiques à la garantie « Assistance aux personnes à l'étranger » (point 2 de l'article 6) sont également d'application dans le cadre de cette garantie.

## **Article 8. Garantie Assistance Renseignements**

L'ASSISTEUR informe l'assuré 24/24h par téléphone sur les sujets suivants:

### **1. Informations voyage**

Concerne toute demande de renseignements relative à un voyage telle que prévention et santé, formalités et documents de voyage, cours /devises, climat, adresses diplomatiques et consulaires belges.

### **2. Informations loisirs, hôtels, restaurants, et réservations de spectacles, en Belgique ou dans une grande ville européenne**

Concerne toute demande de renseignements relative :

- Aux coordonnées et aux caractéristiques d'un hôtel ou d'un restaurant sur base de critères tels que localisation, cadre/ décor, qualité de la table, catégorie de prix, spécialités culinaires, infrastructure, commodités.
- À des activités culturelles ou de loisirs sur base de critères tels que type d'événement [exemples : musique, danse, théâtre,], date, salle de spectacle. Les assurés ont en outre la faculté de réserver certains spectacles par l'intermédiaire de l'ASSISTEUR.
- Aux coordonnées des musées, expositions, foires et salons.

### **3. Renseignements « Adresses utiles - Vie au quotidien »: urgences, dépannages, et aides à domicile**

L'ASSISTEUR met à disposition de l'assuré des adresses auxquelles il peut faire appel en cas de besoin dans les domaines tels que :

- Soins urgents [exemples : coordonnées de la pharmacie de garde, du médecin de garde, des services d'ambulance].
- Dépannages et réparations disponibles 24 heures sur 24 [exemples : plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, informatique, serrurerie, vitrerie].
- Transports et déplacements [exemples : coordonnées de compagnies aériennes, de sociétés de taxis, de sociétés de courrier express, de concessionnaires de véhicules].
- Aides à domiciles [exemples : soins à domicile, coiffeurs à domicile, courses, jardiniers à domicile, professeurs à domicile].
- Réparations d'œuvres d'art [exemples : antiquaires, restauration].

L'intervention de l'ASSISTEUR a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles, mais il ne peut être tenu pour responsable de la qualité et du prix des interventions effectuées par le[s] prestataires[s] contacté[s] par l'assuré même.

## **Article 9. Garantie Assistance spécifique en Belgique**

### **1. Mise à disposition d'un appareil de télésurveillance**

Si à la suite d'un incident médical survenu à l'assuré, son état de santé nécessite une surveillance permanente, l'ASSISTEUR met gratuitement à sa disposition, un appareil de télésurveillance pendant un mois.

A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

### **2. Mise à disposition d'une personne de confiance**

Si à la suite d'un incident médical survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il se trouve dans l'incapacité d'assumer seul les charges de la vie courante, l'ASSISTEUR met à sa disposition un réseau de personnes de confiance auxquelles il peut faire appel dans les domaines tels que l'enlèvement du courrier, l'achat de journaux, les démarches auprès des banques, des administrations, des caisses de Sécurité Sociale, de la poste.

Les frais engagés par ces personnes resteront à charge des assurés. L'ASSISTEUR limitera son intervention à 15 prestations sur une année.

A la demande de l'assuré, il pourra bénéficier de prestations supplémentaires. Ces prestations seront effectuées aux frais de l'assuré.

### **3. Mise à disposition de check-lists relatives à des évènements importants de la vie courante**

L'ASSISTEUR met à la disposition de l'assuré une check-list des démarches à effectuer en Belgique et relatives à un des évènements suivants : déménagement, décès, mariage, construction/achat d'un immeuble destiné à l'habitation.

#### **4. Transport des enfants de moins de 18 ans**

Si à la suite d'un incident médical survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il se trouve dans l'incapacité de s'occuper de conduire les enfants de moins de 18 ans, l'ASSISTEUR organise et prend en charge ce transport vers l'école, l'hôpital, les activités extra-scolaires régulières, ou un membre de la famille qui se charge de les garder. Cette intervention sera accordée maximum 2 fois par an et pendant maximum 5 jours. A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

#### **5. Garde d'enfants en cas de maladie des parents**

Si un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 18 ans, est dans l'incapacité à la suite d'une maladie pour une durée d'au moins 2 jours de garder ses enfants, et qu'aucune autre personne ne peut le remplacer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

À la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

#### **6. Garde d'enfants en cas d'indisponibilité des grands-parents**

Si un assuré, grand-père ou grand-mère d'enfants de moins de 18 ans, est dans l'incapacité à la suite d'un incident médical pour une durée d'au moins 2 jours de garder ses petits-enfants, et qu'aucune autre personne ne peut le remplacer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de garde des petits-enfants à concurrence 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

À la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

#### **7. Aide-ménagère en cas de maladie**

Si à la suite d'une maladie survenue au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il ne peut plus effectuer lui-même, pour une durée d'au moins 2 jours, l'entretien de son ménage, l'ASSISTEUR met à sa disposition, une aide-ménagère à concurrence de 18 heures sur maximum 5 jours et endéans la période d'incapacité ménagère. Cette intervention sera accordée maximum 2 fois par an.

À la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

#### **8. Garde des animaux domestiques**

Si à la suite d'un incident médical survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il se trouve dans l'incapacité de s'occuper de ses animaux domestiques, l'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde et l'hébergement de ceux-ci [chiens ou chats] à concurrence de 75 EUR maximum. Cette prestation sera limitée à 2 interventions par an.

À la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

### **Article 10. Garantie Assistance Juridique en Belgique**

L'ASSISTEUR met à la disposition des assurés un service d'informations juridiques effectué par des juristes. Ce service est accessible de 8 à 20 heures pendant les jours de semaine. En dehors de ces jours et heures, l'ASSISTEUR prend note du message et rappelle l'assuré à la meilleure convenance de ce dernier. Il s'agit d'une prestation sans limitation quant au nombre d'appels par an ni quant aux domaines de droit. Elle peut notamment porter sur les domaines de juridiques suivants: droit civil, droit pénal, droit fiscal, droit social, droit commercial.

## **Article 11. Garantie Assistance Psychologique en Belgique**

L'ASSISTEUR met à la disposition des assurés un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, destiné à apporter un premier soutien psychologique « on line » à l'appelant et ensuite à l'orienter vers un organisme de support spécialisé. L'appel peut intervenir notamment à la suite d'un car jacking, home jacking, agression, vol, accident de circulation, sinistre à l'habitation et de manière plus large, à la suite de tout incident de la vie professionnelle ou privée.

## **Article 12. Terrorisme**

### **Adhésion à TRIP**

Nous couvrons, dans certains cas, les dommages causés par des actes de terrorisme. Nous sommes membre à cette fin de l'ASBL TRIP, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29. Conformément à la loi du 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, l'exécution de tous les engagements de l'ensemble des assureurs membres de l'ASBL est, en cas d'acte de terrorisme reconnu par arrêté royal, limitée à 1,7 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme actes de terrorisme, survenus pendant cette année civile. Ce montant est adapté, le 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de novembre 2022. En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire.

Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée : les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile et les indemnités à payer imputées à cette année civile.

### **Régime de paiement**

Conformément à la loi susmentionnée du 3 mai 2024, l'acte de terrorisme est reconnu comme tel par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres après avis de l'OCAM et du parquet fédéral. Le Comité de règlement des sinistres détermine, endéans les quatorze jours qui suivent la publication au Moniteur belge de l'arrêté royal qui reconnaît l'acte comme terroriste, si les plafonds relatifs provisoires et absous dont question à l'article 12 de la loi du 3 mai 2024 pourraient être atteints dans le cadre de l'indemnisation des dommages. Il fixe dans le même délai, conformément à l'article 15 de ladite loi, le pourcentage de l'indemnisation que les assureurs membres de l'ASBL TRIP doivent prendre en charge en conséquence de l'événement. Le Comité peut revoir ce pourcentage. Le Comité prend, au plus tard le 31 décembre de la troisième année suivant l'année de survenance de l'événement, une décision définitive quant au pourcentage d'indemnisation à payer.

L'assuré, le bénéficiaire ou la personne lésée ne peut prétendre, envers nous, à l'indemnisation qu'après que le Comité a fixé le pourcentage. Nous payons le montant assuré conformément au pourcentage fixé par le Comité.

## **Article 13. Exclusions applicables à toutes les garanties**

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- Les frais engagés par un assuré sans accord préalable de l'ASSISTEUR [sauf disposition contraire prévue au contrat];
- Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré;
- Les activités à caractère dangereux telles que celles d'acrobate, de dompteur ou scaphandrier ou l'une des activités professionnelles ci-après : des montées sur toit, sur échelles ou échafaudages; descentes en puits, mines, carrières ou galeries; fabrication, usage ou manipulation d'artifices ou d'explosifs;
- Les sinistres qui résultent du fait que l'assuré se trouvait en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique supérieure à 1,5 gramme par litre de sang (0,65 mg/l d'air alvéolaire expiré) ou dans un état analogue résultant de l'utilisation de produits autres que des boissons alcoolisées;
- Les événements résultant de faits de guerre, mobilisation générale, réquisition des hommes et du matériel par les autorités, terrorisme ou sabotage, ou de conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeute ou mouvement populaire, auxquels l'assuré a participé;
- Les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes;
- Les accidents qui sont survenus lors de la pratique d'une activité sportive rémunérée.
- Les activités sportives énumérées ci-dessous ne sont pas comprises dans la garantie :
  - L'utilisation, en tant que conducteur ou passager, d'un moyen de locomotion à moteur au cours de la participation à une compétition ou à une exhibition si des normes de temps ou de vitesse ont été imposées ou choisies, ou encore au cours d'un entraînement ou d'un essai en vue de telle épreuve;
  - La participation à une course hippique, à une compétition organisée de sports de combat ou de défense, ou à un entraînement ou un essai en vue de telle compétition;
  - La pratique d'un sport aérien tel que le saut en parachute, le vol à voile, l'ULM, le deltaplane et le parapente. L'assuré est par contre couvert lorsqu'il effectue de manière occasionnelle ces sauts ou ces vols en étant accompagné physiquement d'un instructeur ou d'un pilote qui possède les licences requises [ex: une leçon d'initiation]. L'assuré est aussi couvert en tant que passager ou pilote d'une montgolfière;
  - La pratique de la plongée. L'assuré est par contre couvert s'il pratique la plongée jusqu'à un maximum de 40 mètres lorsqu'il est encadré par une autre personne qui est instructeur et possède les brevets requis;
  - La pratique d'un sport extrême dont les conditions extrêmes ou le niveau de difficulté présentent un danger potentiel important pour la vie, tel que notamment la plongée de falaise, le vol en wingsuit, le base jumping, le saut à ski, le benji, le free ride, l'escalade sportive sans dispositif de sécurité, le funambulisme sans dispositif de sécurité, big wave surfing et volcano boarding;
  - La chasse aux animaux sauvages
- Tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat.

### **III. EN CAS DE SINISTRE**

#### **Article 14. Délai de déclaration**

Tout sinistre doit être déclaré dès que possible à l'ASSISTEUR par écrit. Cette obligation incombe à tous les assurés.

#### **Article 15. Contenu de la déclaration**

La déclaration de sinistre doit indiquer dans la mesure du possible les causes, les circonstances et les conséquences probables du sinistre, de même que le nom, le prénom et le domicile des témoins et des personnes lésées.

#### **Article 16. Envoi d'informations**

L'assuré doit transmettre sans retard à l'ASSISTEUR toutes les pièces justificatives des dommages et tous les documents relatifs au sinistre ainsi que toutes informations ou pièces complémentaires qu'il serait amené à lui demander.

#### **Article 17. Obligations générales de l'assuré**

L'assuré doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.

L'assuré s'engage, dans le délai maximal de 3 mois après l'intervention de l'ASSISTEUR, à:

- Fournir les justificatifs des dépenses engagées;
- Apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties;
- Restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce que l'ASSISTEUR a pris en charge ces transports, ou utiliser son propre titre de transport si ce dernier peut être utilisé.

#### **Article 18. Obligations de moyen**

L'ASSISTEUR et l'ASSUREUR mettent tout en œuvre pour assister l'assuré. L'ASSISTEUR et l'ASSUREUR ne pourront néanmoins en aucun cas être tenus pour responsables ni de la non-exécution, ni des retards provoqués par:

- Une guerre;
- Une mobilisation générale ;
- Une réquisition des hommes et du matériel par les autorités ;
- Tous les actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ;
- Les conflits sociaux, tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock out ;
- Les effets de la radioactivité ;
- Tous les cas de force majeure ou de fait du prince rendant impossible l'exécution du contrat.

#### **Article 19. Sanctions en cas de non-respect des obligations**

Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations précitées et qu'il en résulte un préjudice pour nous, nous pouvons réduire notre prestation à hauteur du préjudice subi.

Si le manquement par l'assuré à l'une des obligations précitées résulte d'une intention frauduleuse, nous pouvons refuser notre intervention ou récupérer l'indemnité déjà payée.

## **Article 20. Intervention non-contractuelle**

Dans l'intérêt de l'assuré, il se peut que l'ASSISTEUR prenne en charge des frais qui ne sont pas couverts par le contrat.

Dans ce cas, l'assuré s'engage à en faire le remboursement dans les 3 mois de la demande de l'ASSISTEUR.

## **Article 21. Subrogation**

Nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage à concurrence de nos interventions.

En conséquence, l'assuré ou le bénéficiaire ne peut pas accepter une renonciation de recours en faveur du tiers responsable.

Si, par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons réclamer l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, l'assuré ou le bénéficiaire dispose d'un droit de préférence par rapport à nous pour la partie de l'indemnité restant due.

Nous n'avons aucun droit de recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant à son foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique sauf en cas de malveillance.

Toutefois nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

## **IV. DISPOSITIONS GENERALES**

### **Article 22. La description du risque**

#### **1. Déclaration à la souscription du contrat**

À la souscription du contrat, vous devez nous déclarer exactement toutes les circonstances connues de vous et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant pour nous des éléments d'appréciation du risque.

Si vous ne répondez pas à certaines de nos questions écrites et si nous avons néanmoins conclu le contrat, nous ne pouvons plus, hormis le cas de fraude, nous prévaloir ultérieurement de cette omission.

##### **a. Omission ou inexactitude intentionnelles**

Lorsque l'omission ou l'inexactitude intentionnelles dans la déclaration nous induisent en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles nous sont dues.

##### **b. Omission ou inexactitude non intentionnelles**

Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration ne sont pas intentionnelles, le contrat n'est pas nul.

Nous proposons dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification du contrat avec effet au jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque nous pouvons résilier le contrat dans le même délai.

Si vous refusez la proposition de modification du contrat ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours.

Si nous n'avons pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus nous ne pouvons plus nous prévaloir à l'avenir des faits qui nous sont connus.

Que se passe-t-il si un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation du contrat n'ait pris effet ?

- Si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut vous être reprochée, nous devons fournir la prestation convenue.
- Si l'omission ou la déclaration inexacte peut vous être reprochée, nous ne sommes tenus de fournir une prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez régulièrement déclaré le risque.
- Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, notre prestation est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

#### **2. Déclaration en cours de contrat**

##### **a. Aggravation de risque**

Vous avez l'obligation de déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstance qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré.

Lorsque, au cours de l'exécution du contrat, le risque de survenance de l'événement assuré s'est aggravé de telle sorte que, si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, nous n'aurions consenti l'assurance qu'à d'autres conditions, nous devons vous proposer, dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation, la modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, nous pouvons résilier le contrat dans le même délai.

Si vous refusez la proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, vous n'acceptez pas cette dernière, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai d'un mois précédent.

Si nous n'avons pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus nous ne pouvons plus nous prévaloir ultérieurement de l'aggravation du risque.

Que se passe-t-il si un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation du contrat n'ait pris effet ?

- Si vous avez rempli votre obligation de déclaration comme prévu ci-dessus, nous sommes tenus d'effectuer la prestation convenue.
- Si vous n'avez pas rempli votre obligation de déclaration comme prévu ci-dessus,
  - Nous sommes tenus d'effectuer la prestation convenue lorsque le défaut de déclaration ne peut vous être reproché.
  - Nous sommes tenus d'effectuer la prestation selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si l'aggravation avait été prise en considération lorsque le défaut de déclaration peut vous être reproché.
  - Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, la prestation en cas de sinistre est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.
  - Si vous avez agi dans une intention frauduleuse, nous pouvons refuser la garantie. Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

**b. Diminution de risque**

Lorsqu'au cours de l'exécution d'un contrat le risque de survenance de l'événement assuré diminue d'une façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la souscription, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous vous accordons une diminution de la prime à due concurrence à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne pouvons pas nous mettre d'accord sur la prime nouvelle dans un délai d'un mois à compter de la demande de diminution que vous avez formulée, vous pouvez résilier le contrat conformément aux dispositions reprises à l'article 23.2.

## Article 23. La résiliation du contrat et modalités de la résiliation

### 1. Résiliation

**a. Vous pouvez résilier le contrat :**

i. Avant la prise d'effet du contrat

Vous pouvez résilier le contrat lorsqu'un délai de plus d'un an sépare la date de conclusion du contrat et la date de prise d'effet. Vous devez notifier cette résiliation au plus tard trois mois avant la date convenue pour sa prise d'effet.

La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat.

ii. A la fin de chaque période d'assurance

Comme prévu à l'article 25.1., vous pouvez résilier le contrat à la fin de chaque période d'assurance mais au plus tard deux mois avant la date de son échéance.

La résiliation prend effet à la date de cette échéance

iii. Résiliation infra-annuelle

Si vous êtes un consommateur ou si le contrat a été conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de votre activité professionnelle et que la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat, vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la prise de cours de votre contrat d'assurance, résilier le contrat à tout moment.

La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de deux mois à compter du lendemain de la signification ou du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'un envoi recommandé, à compter du lendemain de son dépôt.

**iv. Police combinée**

Lorsque, dans un même contrat, nous nous engageons à diverses prestations, soit en raison des garanties promises, soit en raison des risques assurés, la cause de résiliation relative à l'une des prestations n'affecte pas le contrat dans son ensemble.

Si nous résiliions une ou plusieurs garanties du contrat, vous pouvez le résilier dans son intégralité.

**v. Après sinistre**

Vous pouvez résilier le contrat en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre.

Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité.

La résiliation prend effet trois 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 de la résiliation.

**vi. Modification des conditions d'assurance et de la prime**

Vous pouvez résilier votre contrat en cas de modification visée à l'article 25.2.

**vii. Diminution du risque**

Conformément à l'article 22.2 b], vous pouvez résilier le contrat si en cas de diminution du risque aucun accord n'est intervenu sur le montant de la nouvelle prime dans le mois de la demande de diminution de prime.

**b. Nous pouvons résilier le contrat**

**i. Avant la prise d'effet du contrat**

Nous pouvons résilier le contrat lorsqu'un délai de plus d'un an sépare la date de conclusion du contrat et la date de prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard trois mois avant la date de prise d'effet du contrat.

La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat.

**ii. A la fin de chaque période d'assurance**

Comme prévu à l'article 25.1 nous pouvons résilier le contrat à la fin de chaque période d'assurance mais au plus tard trois mois avant la date de son échéance.

La résiliation prend effet à la date de cette échéance.

**iii. En cas de défaut de paiement de la prime**

Ainsi que prévu à l'article 24.4, à défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de la date d'envoi de la mise en demeure, toutes les garanties du contrat seront suspendues à l'expiration de ce délai et nous résilierons le contrat à l'expiration d'un nouveau délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

**iv. Après sinistre**

Nous pouvons résilier le contrat en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre. Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité, avec effet trois mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé de la résiliation.

Nous pouvons résilier à tout moment le contrat, si vous ou l'assuré ne respectez pas une des obligations résultant de la survenance d'un sinistre dans le but de nous induire en erreur, et à condition que nous ayons déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. La résiliation prend effet au plus tôt un 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.

**v. En cas d'omission, inexactitude dans la déclaration**

Nous pouvons résilier le contrat en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration des données relatives au risque lors de la conclusion du contrat comme prévu à l'article 22.1 b].

**vi. En cas d'aggravation du risque**

Nous pouvons résilier le contrat en cas d'aggravation sensible et durable du risque en cours du contrat comme prévu à l'article 22.2 a].

**vii. En cas de décès**

Nous pouvons résilier le contrat après votre décès dans les trois mois à compter du jour où nous en avons eu connaissance comme prévu à l'article 25.3.

## **2. Modalités de résiliation**

### **a. Forme de la résiliation**

i. La résiliation du contrat se fait soit par:

- Envoi recommandé
- Exploit d'huissier
- La remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

ii. La résiliation pour défaut de paiement de la prime ne peut se faire que soit par:

- Lettre recommandée à la poste
- Exploit d'huissier

### **b. Prise d'effet de la résiliation**

Sauf délais différents prévus dans d'autres dispositions du contrat, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier ou du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'un envoi recommandé, à compter du lendemain de son dépôt.

## **Article 24. Le paiement de la prime**

### **1. Montant à payer**

Vous devez payer le montant de la prime mentionnée sur la demande de paiement, comprenant les taxes, cotisations et frais.

### **2. Moment du paiement**

La prime est annuelle et payable anticipativement, après réception de l'invitation à payer.

### **3. Remboursement de la prime payée**

Si tout ou partie du contrat prend fin en cours d'année d'assurance, le prorata de prime afférent à la période postérieure à la cessation de tout ou partie du contrat vous sera remboursé.

### **4. Non-paiement de la prime**

En cas de non-paiement de la prime à l'échéance, nous vous adressons un premier rappel. Si la prime n'a pas été payée au plus tard 20 jours après son envoi, un deuxième rappel sera envoyé, à l'occasion duquel nous vous réclamerons une indemnité forfaitaire de 7,00 EUR.

Si vous n'avez toujours pas payé la prime après ces deux rappels, une mise en demeure vous sera adressée par lettre recommandée ou exploit d'huissier. Le cas échéant, nous vous facturerons des frais fixes de 13,00 EUR en plus des frais déjà dus de 7,00 EUR.

À défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de la date d'envoi de cette mise en demeure, toutes les garanties du contrat seront suspendues à l'expiration de ce délai et le contrat sera résilié à l'expiration d'un nouveau délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

Si les garanties sont suspendues, les primes venant à échéance pendant la période de suspension restent dues, à condition que vous ayez été mis en demeure comme indiqué ci-dessus. Nous ne pouvons toutefois pas vous réclamer les primes afférentes à plus de deux années consécutives. Les garanties seront remises en vigueur au moment de la réception intégrale des primes échues sur notre compte bancaire ou celui de notre mandataire.

### **5. Paiement partiel de la prime**

En cas de paiement partiel des primes dues, nous imputerons le ou les montants versés dans l'ordre décroissant d'ancienneté de l'ensemble des primes réclamées au titre du contrat. Si le contrat est inclus dans un dossier de regroupement qui prévoit une autre règle d'imputation, les primes partiellement payées seront réglées selon les règles applicables de ce dossier.

## **Article 25. La vie du contrat**

### **1. Prise d'effet et durée du contrat**

Le contrat prend effet à la date fixée aux conditions particulières.

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières et ne peut excéder un an. À la fin de la période d'assurance, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si vous le résiliez au moins deux mois avant son échéance ou si nous le résiliions au moins trois mois avant son échéance.

### **2. Modification des conditions d'assurance et du tarif**

Si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, nous pouvons appliquer ces modifications dès l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir informé au moins 4 mois avant l'échéance annuelle. Dans ce cas, vous pouvez résilier votre contrat jusqu'à 2 mois avant l'échéance annuelle.

Si nous vous avertissons de ces modifications moins de 4 mois avant l'échéance annuelle, et que vous n'êtes pas d'accord, vous avez le droit de résilier le contrat dans un délai de 3 mois suivant la réception de cette notification. Lorsque nous modifions les conditions d'assurance autres que le tarif, vous avez aussi le droit de nous demander, dans ce même délai, de maintenir le contrat aux conditions actuelles jusqu'à la prochaine échéance annuelle.

### **3. Décès du preneur d'assurance**

Si vous venez à décéder, les droits et obligations nés du contrat d'assurance sont transmis aux nouveaux titulaires de l'intérêt assuré.

Toutefois, tant les nouveaux titulaires de l'intérêt assuré que l'ASSUREUR peuvent résilier le contrat, les nouveaux titulaires par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours du décès et l'ASSUREUR dans une des formes prévues à l'article 23.2. dans les trois mois à compter du jour où il a eu connaissance du décès.

### **4. Paiement à un mineur, un interdit ou un autre incapable**

Si nous devons faire un paiement à un mineur d'âge, un interdit ou un autre incapable en application du contrat, nous versons les sommes sur un compte ouvert au nom du mineur d'âge, de l'interdit ou d'un autre incapable, frappé d'indisponibilité jusqu'à la majorité ou à la levée de l'incapacité, sans préjudice du droit de jouissance légale.

Les sommes ainsi versées peuvent être libérées sur autorisation spéciale du juge de paix, à la demande du tuteur ou de l'administrateur des biens selon les mêmes règles que celles applicables aux situations visées aux articles 410, § 1er, 14<sup>o</sup>, ou 499/7, § 2, du Code civil.

### **5. Litige**

En cas de litige ayant un lien quelconque avec ce contrat, chaque partie disposera d'un recours exclusivement contractuel et uniquement à l'encontre de l'autre partie, à l'exclusion des auxiliaires de l'autre partie, dans les limites de la loi. Les auxiliaires peuvent invoquer cette disposition.

## LEXIQUE

Les termes définis sont classés par ordre alphabétique.

<b>Accident corporel</b>	L'événement soudain indépendant de la volonté de l'assuré qui entraîne une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.
<b>Accident de la circulation</b>	Tout impact entre le véhicule assuré et une tierce partie ou un obstacle stationnaire ou mobile.
<b>Appareil de télésurveillance</b>	Il s'agit d'un appareil qui permet à l'assuré d'entrer en contact avec le central d'alarme de l'ASSISTEUR moyennant une simple pression sur le bouton de l'émetteur qu'il porte sur lui. L'émetteur envoie un signal via le transmetteur qui est branché sur le téléphone de l'assuré. Ce signal arrive sur l'écran de l'appareil situé chez l'ASSISTEUR et lui permet d'identifier l'appelant, de converser avec lui, et de suivre ses instructions.
<b>Assisteur</b>	Il agit comme prestataire de services pour le compte de l'ASSUREUR. Il reçoit les appels et organise l'assistance. Les coordonnées de l'ASSISTEUR sont mentionnées en conditions particulières. L'ASSUREUR se réserve le droit de changer d'assisteur en cours de contrat.
<b>Assureur</b>	Désigne AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849 – Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.
<b>Autorité médicale compétente</b>	Le praticien de l'art médical reconnu par la législation belge ou par la législation en vigueur du pays concerné.
<b>Bagages</b>	Effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages : un planeur, un bateau, une voiture, des marchandises commerciales, du matériel scientifique, des matériaux de construction, du mobilier de maison, des chevaux, du bétail.
<b>Consommateur</b>	Conformément à l'article I.1.2º du Code de droit économique, , on entend par consommateur: soit des personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leurs activités commerciales, industrielles, artisanales ou libérales.
<b>Domicile</b>	Le domicile légal en Belgique [ou le domicile élu en Belgique mentionné dans les conditions particulières] du preneur d'assurance ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, de la personne physique désignée aux conditions particulières.
<b>Evacuation sanitaire</b>	Le transport vers un centre de soins belge ou étranger, d'un assuré malade ou blessé accompagné de personnel médical [médecin et/ou infirmier]. Une évacuation sanitaire ne s'envisage qu'en cas d'urgence médicale avec impossibilité de traitement adapté sur place.
<b>Frais d'hôtel</b>	Il s'agit des frais de chambre et de petit déjeuner.
<b>Incendie</b>	Tous dégâts par le feu, explosion, jets de flamme et foudre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule assuré sur le lieu de l'événement ou de rendre inhabitable l'habitation du preneur d'assurance.
<b>Incident médical</b>	La maladie ou l'accident corporel survenant à un assuré.

<b>Incident technique</b>	<p>Les événements suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panne;</li> <li>• Accident de la circulation;</li> <li>• Incendie;</li> <li>• Acte de vandalisme ou de malveillance;</li> <li>• Vol ou tentative de vol;</li> <li>• Dégâts causés par un animal;</li> </ul> <p>entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu des faits, ou des conditions de conduite anormales ou dangereuses [au sens du code de la route] affectant la sécurité des personnes ou du véhicule.</p>
<b>Maladie</b>	Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.
<b>Panne</b>	Tout dommage subi par le véhicule assuré suite à l'usure, un défaut, la rupture ou un dysfonctionnement de certaines pièces.
<b>Rapatriement</b>	Retour des assurés au domicile en Belgique.
<b>Terrorisme</b>	Une action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attenant 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.
<b>Valeur résiduelle du véhicule assuré</b>	La valeur du véhicule déterminée par un expert après l'incident technique.
<b>Véhicule assuré</b>	<p>À l'exception du véhicule circulant sous plaque Marchand ou Essais et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : le véhicule de type deux-roues, le véhicule affecté à usage de tourisme et affaires ou à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, motorhome, camionnette, dont la masse maximale autorisée [M.M.A.] ne dépasse pas 3,5 tonnes, immatriculé en Belgique, désigné aux conditions particulières par son numéro de plaque d'immatriculation et dont la date de première mise en circulation remonte à moins de 10 ans à l'entrée en vigueur de la garantie.</p> <p>Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule désigné, ou non attelés à l'occasion d'un déplacement: la remorque, le camping-car, la caravane, dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes.</p>
<b>Vol ou tentative de vol</b>	Toute soustraction frauduleuse ou tentative de soustraction frauduleuse du véhicule assuré ou d'un de ses accessoires qui a été signalée aux autorités compétentes.

