

# **Famille Select**

## **Conditions Générales**

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances  
0096-2026V0000.18-01022025

## Introduction

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Baloise par "nous". Lorsque nous écrivons "notre" ou "nos", ceci signifie également Baloise.

Quand nous écrivons "vous", nous désignons l'assuré.

Vous voulez en savoir plus sur nous? Lisez la brochure de présentation sur notre site web [www.baloise.be](http://www.baloise.be).

Dans cette brochure, nous vous présentons Baloise, pour que vous sachiez qui nous sommes, ce qui est important pour nous et quels sont les produits et services que nous proposons.

## Les Conditions Générales Famille Select de Baloise

Ceci sont les Conditions Générales qui font partie de votre police Famille Select de Baloise. Il est important que vous lisiez attentivement ces Conditions Générales. Veuillez également lire tous les autres documents liés à la police.

Vous avez des questions au sujet de votre police? Prenez contact avec votre intermédiaire.

## Quelles conditions s'appliquent à votre police?

Les conditions ci-dessous s'appliquent à votre police Famille Select. Le terme "police" désigne toutes ces conditions réunies.

1. Conditions Particulières
2. Conditions Générales Famille Select
3. Conditions Générales Dispositions Administratives

Vous prenez d'autres assurances pour le risque assuré? Alors nous étendons votre police avec ces assurances. Vous prenez par exemple aussi l'assurance Protection Juridique Vie privée d'Euromex SA? Dans ce cas, les Conditions Générales Protection Juridique Vie privée ainsi que les dispositions administratives qui y sont reprises s'appliquent également.

### 1. Conditions Particulières

Les Conditions Particulières comportent, par exemple, les informations suivantes:

- les données personnelles du preneur d'assurance;
- l'assurance que vous avez précisément;
- les assurés;
- les Conditions Générales qui sont valables pour vous.

Toutes les Conditions Générales de Baloise ont une référence. Dans les Conditions Particulières se trouvent les références des conditions qui sont valables pour vous. Ces références vous permettent de retrouver les bonnes conditions sur notre site web, [www.baloise.be](http://www.baloise.be).

### 2. Conditions Générales Famille Select

Dans les Conditions Générales Famille Select figurent les éléments suivants:

- les personnes que nous assurons;
- les dommages pour lesquels nous payons;
- pour quels dommages nous ne payons pas;
- nos droits et obligations respectifs.

### 3. Conditions Générales Dispositions Administratives

Les Conditions Générales Dispositions Administratives reprennent encore d'autres droits et obligations:

- ce que vous devez faire pour cette assurance;
- l'échéance avant laquelle vous devez faire certaines choses;
- les informations que vous devez nous communiquer;
- les conséquences lorsque vous ne faites pas quelque chose ou que vous le faites trop tard.

L'ordre des documents est important. Les engagements repris dans ces documents sont-ils différents? Dans ce cas, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales Famille Select. À leur tour, celles-ci priment sur les Conditions Générales Dispositions Administratives.

Vous prenez également l'assurance Protection juridique Vie privée? Alors les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales de cette assurance et sur les dispositions administratives qui y sont reprises.

## **Contenu**

<b>Partie 1 - Responsabilité civile .....</b>	<b>5</b>
<b>Partie 2 - Baloise Assistance pour vélos .....</b>	<b>21</b>

## Partie 1 - Responsabilité civile

Quand vous causez des *dommages* à autrui ou à quelque chose d'autrui. Vous avez une question? Consultez alors ce contenu et lisez ensuite le bon chapitre. Vous y trouverez la réponse.

### Contenu

Chapitre 1. En quoi cette assurance est-elle utile .....	6
Chapitre 2. Notions.....	6
Chapitre 3. Type d'assurance.....	8
Chapitre 4. De quelles personnes assurons-nous la responsabilité? .....	8
Chapitre 5. Dans quels pays êtes-vous assuré? .....	9
Chapitre 6. Pour quels dommages payons-nous?.....	9
Chapitre 7. Combien payons-nous pour les dommages?.....	16
Chapitre 8. Quels frais payons-nous encore? .....	16
Chapitre 9. Pour quels dommages ne payons-nous pas? .....	18
Chapitre 10. Terrorisme.....	19
Chapitre 11. Que devez-vous faire si vous avez des dommages?.....	19
Chapitre 12. Détermination de la prime .....	20

## Chapitre 1. En quoi cette assurance est-elle utile

Vous causez des *dommages* à un *tiers* dans le cadre de votre *vie privée*? Et vous êtes responsable? Dans ce cas, vous devez payer pour ces *dommages*.

Lorsque vous avez cette assurance, nous payons pour ces *dommages*. Nous suivons ici les règles de la responsabilité civile extracontractuelle des législations belges ou étrangères similaires.

Lisez attentivement les Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales précisent quand nous payons et le montant que nous payons, mais aussi quand nous ne payons pas. Lisez-les attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

Lisez aussi attentivement les Conditions Particulières.

Elles précisent ce que nous assurons. Vous et nous avons pris des engagements supplémentaires? Dans ce cas, ceux-ci sont également repris aux Conditions Particulières. Lisez-les attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

## Chapitre 2. Notions

Les notions utilisées ci-après ont, tant dans les présentes Conditions Générales que dans les Conditions Particulières, la signification suivante. Nous vous donnons la signification de ces notions pour éviter tout malentendu. Nous indiquons ces notions en *italique*. Ces notions ont-elles une autre signification dans votre police? Cela est alors mentionné dans les Conditions Particulières.

### **Animaux sauvages**

Tous les animaux qui ne sont pas des animaux domestiques.

### **Armes nucléaires**

Des armes ou engins qui sont destinés à exploser par une modification de la structure du noyau atomique.

### **Assuré**

Toutes les personnes reprises au chapitre 4.

### **Bâtiment**

- a. le bâtiment dont vous êtes le propriétaire, que vous louez ou que vous occupez. Ce bâtiment est votre résidence principale ou votre résidence secondaire. Par bâtiment, nous entendons aussi les parties que vous occupez pour une profession libérale ou pour une activité commerciale. Dans le bâtiment, aucun stockage ou vente de biens que vous utilisez pour la profession libérale ou pour l'activité commerciale ne peut avoir lieu;
- b. les objets qui se trouvent dans votre résidence principale et dans votre résidence secondaire. Ce sont par exemple les meubles;
- c. le bâtiment qui est en construction. Ce bâtiment est destiné à être la résidence principale ou secondaire;
- d. la caravane résidentielle dont vous êtes le propriétaire et que vous occupez;
- e. les garages que vous utilisez;
- f. tous les jardins et sols qui vous appartiennent, ou que vous occupez ou louez et qui se trouvent en Belgique. Ils ne doivent pas se trouver à côté de votre résidence principale, de votre résidence secondaire ou l'un à côté de l'autre. Nous assurons aussi tous les arbres, abris de jardin, serres et piscines qui se trouvent dans ces jardins ou sur ces sols. Le jardin ou le sol se trouve-t-il à l'étranger? Ceux-ci sont assurés s'ils sont attenants à votre résidence secondaire.

g. l'endroit où vous habitez pendant vos études.

### Dépenses nettes

L'indemnité, plus les frais judiciaires et les intérêts, moins les montants que nous avons récupérés.

### Domages

- a. *Domages corporels*: toutes les conséquences néfastes - même morales - des dommages causés au corps.
- b. *Domages matériels*: les dommages causés à des biens ou à des animaux. Également lorsque les biens ou les animaux sont détruits ou perdus.

### Domicile

Votre résidence principale, l'endroit où vous habitez d'habitude.

### Franchise

La partie du montant des *dommages* que vous devez payer vous-même.

### Preneur d'assurance

La personne qui prend cette assurance.

### Terrorisme

La Loi du 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et relative à l'assurance contre les *dommages* causés par le terrorisme précise ce qu'est le terrorisme:

- une action organisée dans la clandestinité,
- à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses,
- exécutée individuellement ou en groupe,
- et attentant à des personnes,
- ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel,
  - soit en vue d'impressionner le public et de créer un climat d'insécurité, soit en vue de mettre les autorités sous pression,
  - soit en vue d'entraver la circulation ou le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

### Tiers

Une personne qui n'est pas un *assuré*.

Les personnes qui sont énumérées au chapitre 4 c. jusqu'au chapitre h. peuvent aussi être des tiers.

### Vie privée

Votre temps libre. Comme:

- a. toutes les activités que vous n'exercez pas pour votre profession. Vous n'êtes pas payé pour ces activités;
- b. toutes les activités que vous exercez en tant que bénévole;
- c. toutes les activités des enfants que nous assurons. Ces activités sont exercées pendant les vacances scolaires ou pendant le temps libre des enfants. Et celles-ci peuvent être payées.

### Volontariat

Toute activité que vous faites dans les conditions suivantes:

- a. vous n'êtes pas payé et vous faites l'activité de manière bénévole;
- b. vous faites cette activité pour quelqu'un d'autre, pour un groupe, une organisation ou pour la collectivité;
- c. l'activité est organisée par une organisation. L'activité n'est pas organisée par un membre de la famille, un ami ou par une connaissance;
- d. au moment où vous faites l'activité, vous n'avez pas de contrat de travail, de contrat de services ou de désignation statutaire avec l'organisation qui organise l'activité.

## Chapitre 3. Type d'assurance

Cette assurance n'est pas une assurance obligatoire. C'est une assurance de responsabilité. Vous êtes responsable des *dommages* à un *tiers* et vous devez les payer? Alors une assurance de responsabilité le fait à votre place.

Vous n'avez pas d'assurance de responsabilité? Dans ce cas, vous devez payer vous-même pour les *dommages*.

Vous êtes civilement responsable si une personne qui a subi des *dommages* peut démontrer votre faute, ses *dommages* et le lien entre votre faute et ses *dommages*. Vous avez commis une faute en faisant quelque chose ou en ne faisant pas quelque chose. Dans un certain nombre de cas, vous êtes aussi responsable des fautes de quelqu'un d'autre. Les parents sont par exemple responsables des fautes de leurs enfants mineurs. Vous pouvez aussi être responsable des *dommages* causés par des objets ou par des animaux.

**Attention!** Vous avez un contrat avec quelqu'un d'autre? Et vous causez des *dommages* parce que vous n'exécutez pas bien le contrat? Dans ce cas, nous ne payons pas. Même si la personne lésée s'adresse à vous sur une base extracontractuelle pour les *dommages*. Nous ne payons que pour les *dommages* que vous causez en dehors d'un contrat ainsi que pour les *dommages* contractuels qui sont expressément assurés dans ces conditions de police.

Parfois, des *dommages* surviennent sans que vous ne commettiez de faute. Toutefois, vous pouvez être responsable de ces *dommages*. Des fissures apparaissent par exemple dans la maison de votre voisin à cause des travaux en cours dans votre *bâtiment*. Nous appelons ceci aussi la responsabilité des troubles anormaux de voisinage selon l'art. 3.101 du Code Civil.

Vous avez cette assurance? Dans ce cas, nous payons pour les *dommages*.

**Attention!** Nous ne payons que pour les *dommages* inattendus et si la cause de ceux-ci est soudaine.

Nous assurons votre responsabilité civile selon la législation belge ou étrangère similaire en matière de responsabilité civile extracontractuelle.

## Chapitre 4. De quelles personnes assurons-nous la responsabilité?

- a. Le *preneur d'assurance* et le partenaire avec qui il habite. Ils ont leur *domicile* en Belgique.
- b. Les personnes qui habitent chez le *preneur d'assurance*. Ces personnes peuvent temporairement habiter ailleurs pour leur profession, leurs études, des vacances ou pour leur santé. Les personnes qui, pour des raisons de santé physiques et/ou mentales, quittent pour toujours ou pour une longue période, l'habitation du *preneur d'assurance*, restent assurées pendant la durée de leur séjour à un autre endroit, comme une maison de soins, une maison de repos ou un logement supervisé.
- c. Les enfants du *preneur d'assurance* et les enfants du partenaire avec qui le *preneur d'assurance* habite. Ces enfants n'habitent pas chez le *preneur d'assurance*? Et ils ne sont pas mariés? Mais ils sont toutefois à charge du *preneur d'assurance* ou du partenaire avec qui le *preneur d'assurance* habite? Dans ce cas, nous continuons d'assurer ces enfants.
- d. Le *preneur d'assurance* et son partenaire se séparent? Et l'ex-partenaire a quitté le *domicile*? L'ex-partenaire reste assuré pendant 12 mois après son déménagement.
- e. Les personnes qui logent de temps en temps chez le *preneur d'assurance* pendant des vacances ou pour un événement familial ou particulier.

**Attention!** Nous ne payons que si ces personnes n'ont pas eux-mêmes une assurance qui paie pour les *dommages*.

- f. Les personnes qui vous aident pendant le ménage lorsqu'elles travaillent pour votre service privé. Ces personnes viennent par exemple nettoyer chez vous ou elles vous aident pour la garde des enfants ou l'entretien du jardin. Même lorsqu'elles sont payées pour cela.
- g. Les enfants mineurs d'un *tiers* dont s'occupe temporairement le *preneur d'assurance* ou un autre *assuré* avec qui le *preneur d'assurance* habite. Par exemple, les enfants qui viennent jouer pendant une fête d'anniversaire.
- Attention!** Nous ne payons que si ces personnes n'ont pas eux-mêmes une assurance qui paie pour les *dommages*.
- h. Toutes les personnes qui ont la garde:
- des enfants qui habitent chez le *preneur d'assurance*;
  - des animaux qui sont assurés dans la police et qui appartiennent à un *assuré*.
- Ces personnes n'exercent pas cette garde pour leur profession. Et ces personnes sont responsables parce qu'elles n'exercent pas correctement la garde. Elles peuvent être payées.

## Chapitre 5. Dans quels pays êtes-vous assuré?

Cette assurance est valable dans tous les pays du monde. Vous devez habiter en Belgique. Vous n'habitez pas en Belgique? Dans ce cas, nous ne payons pas.

## Chapitre 6. Pour quels dommages payons-nous?

Faites-vous quelque chose qui cause des *dommages* à un *tiers*? Ou un *tiers* a-t-il des *dommages* parce que vous n'avez pas fait quelque chose? Dans ce cas, cette assurance paie pour ces *dommages*.

Nous ne payons que si le sinistre s'est produit pendant la période de validité de votre assurance. C'est le moment où les *dommages* sont visibles. Même lorsqu'un *tiers* ou vous déclarez le sinistre après la fin de l'assurance.

L'assurance commence à partir de la date mentionnée aux Conditions Particulières, mais pas avant que vous ayez payé la première prime.

Cette assurance répond à ce qui est repris dans l'Arrêté Royal du 12 janvier 1984 déterminant les conditions minimales de garantie des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extracontractuelle relative à la *vie privée*.

### 1. Animaux

Votre animal domestique cause des *dommages*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Vous avez d'autres animaux que des animaux domestiques? Et ces animaux se trouvent dans la liste ci-dessous? Et un de ces animaux cause des *dommages*? Dans ce cas, nous payons aussi pour les *dommages*.

**Attention!** Vous ne pouvez pas garder ces animaux pour votre profession ou afin de les vendre dans le but de faire du profit:

- Les animaux qui vivent normalement dans une ferme. Par exemple, des poulets, des canards, des dindes, des chèvres, des moutons, des porcs, des ânes et des poneys.  
Peu importe le nombre d'animaux de ce type que vous avez.
- Des vaches, autruches et cervidés.

**Attention!** Vous ne pouvez avoir au maximum que 10 animaux de ce type. Vous en avez plus? Et les animaux causent des *dommages*? Dans ce cas, nous ne payons rien.

- Les chiens que vous gardez pour la surveillance des *bâtiments* que vous utilisez pour votre profession. Ces *bâtiments* se trouvent à côté de votre *domicile*.
- Les chevaux de selle  
Nous payons pour les *dommages* causés par des chevaux de selle si vous en avez au maximum deux. Peu importe qu'ils soient attelés ou pas. Vous et nous pouvons prendre d'autres engagements. Vous et nous avons pris d'autres engagements? Cela est alors mentionné dans les Conditions Particulières.  
**Attention!** Vous avez plus de 2 chevaux de selle? Vous pouvez prendre une assurance supplémentaire pour au maximum 10 chevaux de selle. Vous devez alors payer une prime supplémentaire.  
**Attention!** Vous avez plus de 2 chevaux de selle? Et vous n'avez pas d'assurance supplémentaire? Et les chevaux de selle causent des *dommages*? Dans ce cas, nous réduisons notre indemnité selon le calcul suivant. Nous multiplions le montant des *dommages* par la prime que nous avons reçue. Nous divisons le résultat par le montant de la prime que nous aurions reçue si vous aviez pris l'assurance supplémentaire.  
**Attention!** Un assuré circule à cheval sur la voie publique, sans avoir l'âge nécessaire selon le code de la route? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les *dommages* sur la voie publique. Nous payons toutefois lorsqu'il se trouve sur un domaine privé.  
**Attention!** Vous utilisez un cheval de selle? Ou vous avez un cheval de selle en gardiennage? Vous n'êtes donc pas le propriétaire du cheval de selle. Et le cheval de selle cause des *dommages* à un tiers? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.  
Vous causez des *dommages* à un cheval de selle ou à son harnachement? Et vous louez ou empruntez ce cheval? Dans ce cas, nous payons jusqu'à 12.500 EUR pour les *dommages* à ce cheval ou au harnachement.  
**Attention!** Vous participez à un jumping ou à un événement avec un cheval de selle? Et vous ne le faites pas pour votre profession? Et vous causez des *dommages*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Nous ne payons jamais pour les *dommages* causés par:

- les *animaux sauvages*. Même si ces *animaux sauvages* sont domptés.
- des cervidés ou des autruches parce que la clôture de la prairie n'est pas suffisamment haute ou parce qu'elle n'est pas en bon état. La hauteur de la clôture doit être de 2 mètres au moins.
- parce que vous participez à des courses hippiques ou à des concours d'attelage. Un concours d'attelage est un concours au cours duquel vous parcourez un parcours dans un attelage qui est tiré par un ou plusieurs chevaux. Nous ne payons pas non plus pour les *dommages* que vous causez pendant que vous vous entraînez pour l'un de ces concours.

## 2. Bâtiments

Le *bâtiment* que nous assurons cause des *dommages* à un tiers? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Vous êtes propriétaire d'un *bâtiment* avec au maximum 4 appartements? Dans ce cas, nous payons pour les *dommages* qui ont été causés par le *bâtiment* si les conditions suivantes sont remplies:

- Vous utilisez l'un des appartements comme *domicile*.
- Vous pouvez mettre les trois autres appartements en location, avec ou sans garage.

Nous payons aussi pour les *dommages* qui sont causés par les sols que vous mettez en location. La superficie totale de ces sols est de 3 ha au maximum.

Y a-t-il un ascenseur pour personnes ou un monte-charge dans le *domicile*? Et cet ascenseur cause des *dommages*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages* si toutes les conditions suivantes sont remplies:

- pour l'entretien de l'ascenseur, il y a un contrat avec une entreprise agréée officielle;
- le contrat précise que l'ascenseur est contrôlé chaque année;
- vous suivez les conseils que donne l'entreprise.

**Attention!** Nous ne payons pas pour les *dommages* qui ont été causés par un ascenseur dans une autre résidence.

Le *bâtiment* dans lequel vous habitez a plusieurs propriétaires? Dans ce cas, tous les propriétaires du *bâtiment* sont des copropriétaires.

Vous êtes propriétaire d'un appartement dans ce *bâtiment*? Vous avez alors une part dans la copropriété.

Le *bâtiment* cause-t-il des *dommages* à un *tiers*? Dans ce cas, nous ne payons que pour les *dommages* selon votre part dans la copropriété.

Le *bâtiment* cause des *dommages* alors qu'il est en train d'être construit, reconstruit ou pendant des travaux pour adapter le *bâtiment*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages* si toutes les conditions suivantes sont remplies:

- le *bâtiment* sera utilisé en tant que résidence principale ou en tant que résidence secondaire par le *preneur d'assurance* ou par son partenaire ou par une autre personne avec qui habite le *preneur d'assurance*;
- le *preneur d'assurance*, son partenaire ou l'autre personne avec qui le *preneur d'assurance* habite effectue les travaux lui-même;
- les travaux n'ont pas d'impact sur la stabilité du *bâtiment*.

**Attention!** Dans le cas suivant, nous ne payons jamais pour les dégâts matériels aux biens ou aux animaux d'un *tiers*. Les dégâts matériels sont causés par un feu, un incendie ou par une explosion dans le bâtiment dont vous êtes propriétaire, locataire ou habitant. Les *dommages* peuvent aussi être causés par la fumée, à la suite d'un feu ou d'un incendie dans votre bâtiment ou qui se propage par votre bâtiment.

Par exemple: votre maison prend feu à cause de la surchauffe d'une friteuse et l'incendie se propage à la maison de votre voisin. Dans ce cas, nous ne payons pas.

Ces *dommages* peuvent être assurés dans une assurance incendie.

### 3. Résidences temporaires et de vacances

Vous logez temporairement ailleurs? Cela peut se faire dans le cadre de votre *vie privée* ou de votre profession. Par exemple, parce que vous êtes en vacances ou parce que vous logez quelque part pour une fête de famille ou pour un voyage d'affaire à l'étranger.

Le bâtiment que vous louez pour cela peut être une maison ou un appartement. Il peut aussi s'agir d'une chambre d'hôtel. Ou il peut s'agir d'une tente ou d'une caravane résidentielle.

Vous causez des *dommages* en raison d'un feu, d'un incendie, d'une explosion ou de la fumée dans le bâtiment où vous logez? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Il y a d'autres *dommages* que des *dommages* causés par de la fumée ou par un incendie? Et vous séjournez pendant une courte période dans ce *bâtiment* et vous avez pour cela conclu un contrat de moins de 90 jours? Dans ce cas, nous payons aussi pour ces autres *dommages*.

**Attention!** Nous ne payons pas pour les *dommages* causés à un mobil-home.

Vous êtes admis à l'hôpital? Et vous causez des *dommages* à la chambre ou au contenu de cette chambre? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Vous organisez une fête privée et vous louez auprès d'un *tiers* une salle des fêtes, une tente ou le contenu de celle-ci? Et vous causez des *dommages* à cette salle des fêtes, à cette tente et/ou à son contenu? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

### 4. Déplacements et moyens de transport

Nous payons pour les *dommages* que vous causez lorsque vous vous déplacez. Il peut s'agir d'un déplacement dans le cadre de votre *vie privée* ou de votre profession.

Nous payons pour les *dommages* que vous causez en tant que piéton, cycliste ou si vous utilisez un véhicule sans moteur.

Vous êtes passager dans un véhicule? Il peut s'agir d'un véhicule avec ou sans moteur. Et vous causez des *dommages*? Dans ce cas, nous payons aussi pour ces *dommages*.

Une personne veut rouler en voiture, à moto, à cyclomoteur ou dans un véhicule à rails? Cette personne doit alors avoir un âge minimal. La loi détermine cet âge.

Un assuré qui n'a pas l'âge minimal roule en voiture, à moto, à cyclomoteur ou dans un véhicule à rails? Et les parents ou la personne qui surveillent cet assuré ne le savent pas? Et cet assuré cause des *dommages* à des *tiers*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Ce véhicule avec lequel roulait cet assuré est la propriété d'un *tiers*? Dans ce cas, nous payons aussi pour les *dommages* à ce véhicule.

Vous roulez avec l'un des véhicules à moteur ci-après? Et vous causez des *dommages* à des *tiers*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

- Un engin de locomotion motorisé: ce sont des véhicules ayant un moteur et au moins une roue. Ces véhicules sont conçus pour rouler sur le sol. La vitesse maximale de ces véhicules est de 25 km/h. Par exemple: un monoroué, un hoverboard, une trottinette électrique, un segway, ...
- Un vélo électrique. Il s'agit d'un vélo ayant un moteur électrique, avec soutien au pédalage comme but principal. Le moteur du vélo électrique peut vous aider pendant le pédalage jusqu'à une vitesse maximale de 45 km/h. Et le moteur électrique de ce vélo a une capacité d'au maximum 4 kW. Ces vélos peuvent avoir un bouton garage et/ou walk assist. Ils peuvent rouler de manière autonome jusqu'à 6 km/h.

**Attention!** Pour les vélos suivants, vous devez prendre une autre assurance:

- le vélo peut rouler de manière autonome plus vite que 6 km/h et pèse plus de 25 kg, batterie incluse;
- le vélo peut rouler de manière autonome plus vite que 25 km/h (indépendamment du poids).

Vous causez des *dommages* avec ces vélos? Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces *dommages*.

Le moteur se charge uniquement du soutien pendant que vous pédalez? Et le soutien ne fonctionne plus si le vélo roule à 25 km/h? Et vous causez des *dommages* à des *tiers*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*. Même quand vous roulez plus vite que 25 km/h.

- Une chaise roulante électrique ou un scooter pour personnes à mobilité réduite (PMR). La vitesse maximale de cette chaise roulante électrique ou de ce scooter PMR est de 25 km/h.
- Une tondeuse à gazon à siège dont un assuré est propriétaire sur un terrain privé et à 50 mètres de son propre terrain. La vitesse maximale de cette tondeuse à gazon à siège est de 25 km/h. Si le sinistre se produit sur un terrain privé, nous payons les montants assurés indiqués dans les Conditions Particulières. Dans les autres cas, nous appliquons les dispositions des Conditions Minimales pour l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs.

**Attention!** Vous roulez avec un cyclomoteur de classe A? Et vous causez des *dommages* à des *tiers*? Dans ce cas, nous ne payons pas. Vous devez prendre une autre assurance pour cela. Cette assurance doit être conforme aux conditions de la Loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs.

Nous payons aussi dans la situation suivante.

Un usager faible est une personne qui n'est pas le conducteur d'un véhicule automoteur dont la vitesse minimale est de 25 km/h. Un usager faible est par exemple un piéton, un cycliste, un utilisateur de fauteuil roulant ou un passager dans une auto.

En Belgique, les usagers faibles ont une protection supplémentaire. Cela figure dans la loi. Ils sont victimes d'un accident de la circulation dans lequel est impliqué un véhicule automoteur? Et cet accident survient sur une voie publique, sur un terrain public ou sur un terrain sur lequel des personnes sont autorisées à se rendre? Et le droit belge est d'application? L'assureur du véhicule automoteur doit alors payer les *dommages corporels* et les *dommages* aux vêtements. Le véhicule automoteur n'est pas assuré? Dans ce cas, le Fonds commun de Garantie belge doit payer pour ces *dommages*. La victime peut aussi faire payer une partie de ses *dommages* par une autre institution, comme la mutuelle.

L'assureur, le Fonds Commun de Garantie belge ou une autre institution, peuvent réclamer leurs dépenses à la personne qui est responsable de l'accident.

Vous êtes responsable d'un accident de la circulation? Et la victime est un usager faible? Et un assureur, le Fonds Commun de Garantie belge ou une autre institution, vous demande de rembourser leurs dépenses?

Dans ce cas, nous payons ces dépenses que l'on vous réclame. Nous payons aussi lorsque la victime est un assuré.

Vous êtes propriétaire, locataire ou occupant d'un bateau à voile ou d'un bateau à moteur? Et vous causez des *dommages* lorsque vous utilisez le bateau à voile ou le bateau à moteur? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Le bateau à voile peut peser au maximum 300 kg. Le bateau à voile pèse plus de 300 kg? Dans ce cas, nous ne payons pas.

**Attention!** Le bateau à moteur a un moteur d'au maximum 10 CV DIN. Le bateau à moteur a un moteur plus puissant que 10 CV DIN? Dans ce cas nous ne payons rien.

Vous êtes propriétaire d'un jet-ski? Et vous causez des *dommages*? Dans ce cas, nous ne payons pas.

**Attention!** Vous utilisez ou louez un jet-ski d'un tiers pour un maximum d'un jour? Par exemple, pendant des vacances. Et le jet-ski n'est pas assuré? Et vous causez des *dommages* avec le jet-ski? Dans ce cas, nous payons toutefois pour ces *dommages*.

## 5. Loisirs et sport

Vous êtes membre ou chef d'un mouvement de jeunesse? Par exemple, les scouts ou le Patro. Ou vous êtes membre ou moniteur d'une association sportive ou de détente? Et vous causez des *dommages*? Et vous êtes personnellement responsable de ces *dommages*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Vous êtes responsable des membres d'un mouvement de jeunesse ou d'une association sportive et de détente? Et ces membres causent des *dommages*? Dans ce cas, leur responsabilité personnelle n'est pas assurée.

**Attention!** Vous jouez avec des jouets que vous pouvez commander à distance? Et vous causez des *dommages* avec ces jouets? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Nous ne payons jamais pour les *dommages* que vous causez pendant une chasse. La responsabilité pour les *dommages* pendant une chasse doit obligatoirement être assurée. La loi le stipule. Une assurance séparée existe à cette fin.

## 6. Véhicules aériens

Vous utilisez un avion (jouet) téléguidé? Et vous causez des *dommages* avec cet avion? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Vous utilisez un drone? Des règles particulières s'appliquent alors. La loi le stipule.

La loi précise qu'un drone est un aéronef non habité. Le drone est piloté à distance.

La masse au décollage du drone correspond à la masse du drone quand vous allez le faire voler. Un appareil photo pend par exemple au drone? Dans ce cas, la masse au décollage est la masse du drone et de l'appareil photo.

Vous utilisez un drone ayant une masse au décollage d'au maximum 4 kg? Et vous causez des *dommages*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages* si toutes les conditions suivantes sont remplies:

- Pendant le vol, vous pouvez toujours voir le drone de vos propres yeux.
- Vous n'utilisez pas le drone au-dessus d'un territoire où se trouvent beaucoup de personnes.
- Vous n'utilisez pas le drone au-dessus d'un endroit où vous ne pouvez pas voler comme un port, un aéroport, une centrale nucléaire, un terminal LNG comme à Zeebrugge, des prisons, des domaines militaires, des installations pétrochimiques.
- Vous devez toujours suivre les règles en matière de *vie privée*.
- Vous utilisez le drone uniquement pour votre hobby et pour votre plaisir. Vous ne pouvez pas utiliser le drone pour votre profession.
- Vous suivez les règles de l'utilisation d'un drone.

**Attention!** Vous êtes enregistré en tant qu'exploitant du drone et vous causez ou quelqu'un d'autre cause des *dommages* en raison de l'utilisation de ce drone? Et vous avez cette assurance? Dans ce cas, nous devons payer pour ces *dommages*. Vous n'avez pas respecté les conditions ci-dessus? Dans ce cas, nous vous réclamons nos *dépenses nettes*.

**Attention!** Vous êtes pilote d'un drone et vous causez des *dommages*? Et vous n'avez pas respecté les conditions ci-dessus? Dans ce cas, nous ne payons pas.

**Attention!** Nous ne payons jamais pour les *dommages* si vous utilisez un drone de plus de 4 kg. Vous devez prendre une assurance séparée pour cela.

Une personne qui veut utiliser un drone de plus de 250 g doit avoir un âge minimal. La loi détermine cet âge. Un *assuré* qui n'a pas l'âge minimal utilise un drone? Et les parents ou la personne qui surveille(nt) cet *assuré* ne le sait ou ne le savent pas? Et cet *assuré* cause des *dommages* à des *tiers*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Le drone est la propriété d'un *tiers*? Et ce propriétaire ne sait pas que notre *assuré* utilise le drone? Dans ce cas, nous payons aussi pour les *dommages* causés au drone.

**Attention!** Vous êtes propriétaire, locataire ou occupant d'un autre type d'aéronef? Il peut par exemple s'agir d'une montgolfière ou d'un hélicoptère. Et vous causez des *dommages* parce que vous utilisez cet aéronef? Dans ce cas, nous ne payons pas.

## 7. Volontaires

Vous faites du *volontariat*? Et vous causez des *dommages* à des *tiers*? Et vous êtes personnellement responsable? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Vous causez des *dommages* intentionnellement? Dans ce cas, nous ne payons pas les *dommages*.

Vous êtes un aidant qualifié ou un aidant proche tel que visé à l'article 124, 1° de la Loi du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions des soins de santé? Vous le faites dans votre *vie privée*? Et vous remplissez toutes les conditions imposées par la législation applicable? Et le *tiers* que vous aidez a subi des *dommages* de ce fait? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Vous commettez une faute intentionnellement? Ou vous causez des *dommages* en raison d'un cas de faute grave? Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces *dommages*.

## 8. Intention malveillante et faute grave des assurés mineurs

### Intention malveillante

Vous n'avez pas encore 16 ans? Et vous causez intentionnellement des *dommages* à des *tiers*? Dans ce cas, nous payons toutefois pour ces *dommages*.

**Attention!** Vous avez désormais 16 ans ou 17 ans? Et vous:

- causez les *dommages* intentionnellement;
- blessez quelqu'un d'autre intentionnellement;
- causez des *dommages* aux biens de *tiers* intentionnellement;
- volez les biens de *tiers*;
- participez à une rixe.

Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*, mais nous pouvons vous réclamer nos *dépenses nettes*. Nous ne demandons jamais plus de 11.000 EUR.

### Faute grave

Vous n'avez pas encore 18 ans? Et vous causez des *dommages* à des *tiers* dans l'un des cas suivants de faute grave?

- Vous avez causé un sinistre parce que vous êtes ivre. Ou vous vous trouvez dans une situation similaire parce que vous avez consommé quelque chose d'autre, comme de la drogue, des médicaments ou des substances hallucinogènes.
- Vous participez à un pari ou à un défi.

Dans ce cas, nous payons toutefois pour ces *dommages*.

**Attention!** Vous avez désormais 18 ans? Et vous causez des *dommages* à des *tiers* dans l'un de ces cas de faute grave? Dans ce cas, nous ne payons pas. Nous devons quand même payer pour les *dommages*? Dans ce cas, nous pouvons vous réclamer nos *dépenses nettes*.

### **Vous êtes responsable des fautes de quelqu'un d'autre?**

En tant que parent, vous êtes par exemple responsable des *dommages* que vos enfants mineurs causent. La personne dont vous êtes responsable a causé des *dommages* à des *tiers* intentionnellement? Ou cette personne a causé des *dommages* à des *tiers* en raison d'un des cas de faute grave? Et la personne qui a subi les *dommages* vous demande d'indemniser ces *dommages*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Vous commettez vous-même une faute intentionnellement? Ou vous causez vous-même ces *dommages* en raison d'un cas de faute grave? Dans ce cas, nous ne payons pas. Nous devons quand même payer pour les *dommages*? Dans ce cas, nous pouvons vous réclamer nos *dépenses nettes*.

### **9. Assistance bénévole**

Vous avez besoin d'une aide particulière? Et quelqu'un vient vous aider pour vous sauver ou pour sauver vos biens? Et cette personne n'est pas payée à cette fin. Ou elle ne le fait pas comme profession. Et cette personne a elle-même des *dommages* alors qu'elle vous aide? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

Nous payons au maximum 50.000 EUR pour les *dommages* de votre sauveur.

Il n'y a pas de *franchise* pour ces *dommages*.

### **10. Frais de recherche d'un enfant disparu**

Un enfant mineur du *preneur d'assurance* ou du partenaire a disparu? Dans ce cas, nous payons jusqu'à 12.500 EUR pour:

- les frais que les parents engagent pour retrouver le mineur;
- les frais et honoraires d'un avocat. Cet avocat vous assiste pendant les recherches. Vous pouvez choisir vous-même l'avocat;
- les frais et honoraires d'un docteur. Ce docteur propose un accompagnement médical et psychologique pour vous, les membres de votre famille qui habitent chez vous et pour le mineur lui-même.

**Attention!** Vous devez faire une déclaration de la disparition auprès de la Police locale ou auprès de la Police fédérale ou auprès de la police locale à l'étranger. Vous ne faites pas de déclaration de la disparition? Dans ce cas, nous ne payons pas.

**Attention!** Une mutuelle, les pouvoirs publics ou une autre organisation paie aussi pour ces frais? Dans ce cas, vous devez d'abord demander à cette mutuelle, aux pouvoirs publics ou cette organisation de rembourser ces frais. Nous ne payons ces frais que lorsque la mutuelle, les pouvoirs publics ou cette autre organisation ne paient plus.

**Attention!** Un membre de la famille proche ou éloignée est impliqué dans la disparition? Dans ce cas, nous ne payons pas les frais de recherche.

### **11. Biens empruntés**

Vous utilisez les biens de *tiers*? Et vous causez des *dommages* à ces biens? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages* si toutes les conditions suivantes sont remplies:

- Vous empruntez les biens et vous ne devez rien faire en retour pour emprunter ces biens. Ou vous louez les biens.
- Vous utilisez ou louez ces biens pour vous-même.

- Vous utilisez ou louez ces biens pour moins de 32 jours et vous avez pour cela conclu un contrat de moins de 32 jours.

Vous êtes un aidant proche ou un aidant qualifié? Et vous remplissez toutes les conditions imposées par la législation applicable pour effectuer certaines tâches? Dans ce cas, nous payons pour les *dommages* que vous causez aux équipements médicaux de *tiers* pour effectuer ces tâches.

Vous causez des *dommages* à un animal domestique d'un *tiers*, autre qu'un cheval de selle, que vous surveillez temporairement? Dans ce cas, nous payons jusqu'à 12.500 EUR pour les *dommages* à cet animal.

Nous payons jusqu'à 12.500 EUR au maximum pour les *dommages* aux biens empruntés qui se trouvent ci-dessus.

**Attention!** Nous ne payons jamais pour les *dommages* causés aux:

- biens de *tiers* que vous avez dans le but d'y travailler;
- biens de *tiers*, autres que des animaux domestiques, que vous avez dans le but de les conserver ou de les garder;
- véhicules ayant un moteur pour lesquels le propriétaire est obligé de prendre une assurance séparée. Ceci est repris dans la Loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs;
- bateaux à voile qui pèsent plus de 300 kg;
- bateaux à moteur de plus de 10 CV DIN;
- véhicules aériens;
- jet-skis;
- biens que vous avez de
  - votre employeur;
  - d'une personne (morale) qui vous donne une mission;
  - d'une personne (morale) pour laquelle vous effectuez des travaux ou à qui vous fournissez des services;
  - d'une personne morale ou d'une association dont vous êtes le gérant ou l'administrateur.Vous pouvez utiliser ces biens dans le cadre de votre *vie privée* ou pour votre profession;
- biens de *tiers* que vous prenez en leasing.

## Chapitre 7. Combien payons-nous pour les dommages?

Pour les *dommages corporels*, nous payons au maximum 32.457.790,04 EUR par sinistre et pour les dégâts matériels, nous payons au maximum 9.347.843,53 EUR par sinistre.

Par sinistre, la *franchise* s'élève à 321,84 EUR pour les dégâts matériels.

Nous adaptons le montant assuré et le montant de la *franchise* à l'indice des prix à la consommation.

Comment nous nous y prenons?

Nous prenons le montant assuré ou le montant de la *franchise*.

Nous multiplions ce montant par l'indice des prix à la consommation qui est valable un mois avant le sinistre.

Ensuite, nous divisons le montant que nous obtenons par l'indice de base des prix à la consommation. L'indice de base est celui de novembre 2024, soit 310,66 (base 1981 = 100).

## Chapitre 8. Quels frais payons-nous encore?

Nous payons une indemnité? Dans ce cas, nous payons aussi les frais sur l'indemnité.

Nous payons aussi les frais que la loi prévoit:

- frais judiciaires civils;
- honoraires des avocats et des experts et;
- frais des avocats et des experts.

Nous payons les frais de justice, les frais d'avocats et d'experts si nous avons décidé que cela est nécessaire, soit nous vous les remboursons après vous avoir donné l'autorisation de payer ces frais.

Nous payons également ces frais lors d'un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans ce cas vos intérêts sont différents des nôtres.

Par exemple, vous n'êtes pas d'accord avec le fait que vous êtes responsable mais nous voulons payer pour éviter une longue procédure judiciaire. Vous menez alors cette longue procédure judiciaire vous-même. Nous payons ces frais uniquement lorsque vous n'êtes pas à l'origine de ce conflit d'intérêts. Nous payons alors uniquement les frais qui sont raisonnables.

**Attention!** Nous ne payons pas d'intérêts sur ces frais.

Nous payons aussi les frais de sauvetage lorsqu'ils sont engagés pour des *dommages* qui sont assurés par cette assurance. Vous devez immédiatement nous faire savoir quelles mesures de sauvetage vous avez prises en cas de danger imminent.

Vous avez quand même un sinistre? Vous devez alors prévenir ou limiter les conséquences du sinistre. Devez-vous engager des frais pour cela? Vous nous demandez alors notre accord à cette fin, soit vous engagez ces frais en bon père de famille.

**Attention!** Nous ne payons pas les frais de sauvetage si:

- il n'y avait pas de danger imminent;
- le danger imminent était déjà écarté;
- vous n'avez pas pris de mesures de prévention;
- vous avez pris trop tard les mesures de prévention.

Voici comment nous déterminons le montant maximal que nous payons:

L'indemnité avec les intérêts, les frais et les frais de sauvetage n'est pas supérieure au montant assuré? Dans ce cas, nous payons tous les intérêts, les frais et les frais de sauvetage.

L'indemnité avec les intérêts, les frais et les frais de sauvetage est supérieure au montant assuré? Dans ce cas, nous limitons le montant des intérêts et des frais d'une part et d'autre part les frais de sauvetage, comme suit:

Nous payons jusqu'à 495.787,05 EUR si l'indemnité est inférieure à 2.478.935,25 EUR;

L'indemnité se situe entre 2.478.935,25 EUR et 12.394.676,24 EUR? Dans ce cas, nous payons jusqu'à 495.787,05 EUR plus 20 % de l'indemnité;

L'indemnité est supérieure à 12.394.676,24 EUR? Dans ce cas, nous payons jusqu'à 2.478.935,24 EUR plus 10 % de l'indemnité au-dessus de 12.394.676,24 EUR.

**Attention!** Nous ne payons jamais plus de 9.915.740,99 EUR pour les intérêts et les frais d'une part et jamais plus de 9.915.740,99 EUR pour les frais de sauvetage d'autre part.

Le montant que nous payons pour les intérêts et les frais d'une part ou pour les frais de sauvetage d'autre part sont adaptés chaque année au nouvel indice des prix à la consommation.

Comment faisons-nous?

Nous prenons le montant assuré. Nous le multiplions par l'indice des prix à la consommation qui est valable deux mois avant la dernière échéance principale. Nous divisons le montant que nous obtenons par l'indice de novembre 1992, à savoir 113,77 (sur la base 1988 = 100). Nous nommons ce dernier indice l'indice de base.

## Chapitre 9. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Dans ce chapitre, vous lirez dans quels cas nous ne payons jamais pour les *dommages*.

1. Vous avez désormais 16 ans? Dans ce cas, nous ne payons pas dans les cas suivants:

- vous causez les *dommages* intentionnellement;
- vous blessez quelqu'un d'autre intentionnellement;
- vous causez des *dommages* aux biens de *tiers* intentionnellement;
- vous volez les biens de *tiers*;
- vous participez à une rixe.

Nous devons quand même payer pour ces *dommages*? Dans ce cas, nous pouvons vous réclamer nos *dépenses nettes*.

2. Vous avez désormais 18 ans? Dans ce cas, nous ne payons pas dans les cas suivants:

- Vous causez un sinistre parce que vous étiez ivre. Ou vous vous trouvez dans une situation similaire parce que vous avez consommé quelque chose d'autre, comme de la drogue, des médicaments ou des substances hallucinogènes. Et vous avez causé des *dommages* par ce fait.
- Vous participez à un pari ou à un défi.

Nous devons quand même payer pour ces *dommages*? Dans ce cas, nous pouvons vous réclamer nos *dépenses nettes*.

Vous êtes responsable des fautes de quelqu'un d'autre? En tant que parent, vous êtes par exemple responsable des fautes de vos enfants mineurs.

La personne dont vous êtes responsable a causé des *dommages* à des *tiers* intentionnellement? Ou cette personne a causé des *dommages* à des *tiers* en raison d'un des cas de faute grave?

Et la personne qui a subi les *dommages* vous demande d'indemniser ces *dommages*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*. Dans ce cas, nous pouvons réclamer nos *dépenses nettes* à l'auteur responsable mineur.

Nous ne réclamons jamais plus de 11.000 EUR.

**Attention!** Vous commettez vous-même une faute intentionnellement? Ou vous causez vous-même des *dommages* en raison d'un cas de faute grave? Dans ce cas, nous ne payons pas. Nous devons quand même payer pour ces *dommages*? Dans ce cas, nous pouvons vous réclamer nos *dépenses nettes*.

3. Il y a des *dommages* résultant de réactions atomiques, de radioactivité et de radiations ionisantes? Dans ce cas, nous ne payons pas.

- Une réaction atomique est toute réaction qui libère de l'énergie nucléaire..
- La radioactivité est, par exemple, le rayonnement produit par une bombe nucléaire ou une centrale nucléaire.
- Les rayonnements ionisants sont, par exemple, les rayonnements provenant d'un appareil de radiographie.

4. Vous avez des *dommages* pour lesquels vous êtes responsable parce cela est stipulé dans un contrat? Ou parce que vous avez conclu un contrat? Dans ce cas, nous ne payons pas. Peu importe que la demande d'indemnisation ait une base contractuelle ou extracontractuelle. Nous ne payons que pour les *dommages* contractuels qui sont expressément assurés dans ces conditions de police.

5. Pour certains risques, la loi vous oblige à prendre une assurance. C'est par exemple le cas quand vous voulez rouler en voiture. Ou lorsque vous voulez chasser. Dans ce cas, vous devez obligatoirement prendre une assurance.

Vous avez des *dommages* pour lesquels vous devez prendre obligatoirement une autre assurance? Dans ce cas, nous ne payons pas.

**Attention!** Vous faites du *volontariat*? Et la Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires s'applique à cette activité? Et vous causez des *dommages* pendant le travail de *volontariat*? Dans ce cas, nous payons pour ces *dommages*.

**Attention!** Vous roulez avec un véhicule non immatriculé soumis à l'assurance obligatoire automobile? Ce véhicule est considéré comme un véhicule assuré au Chapitre 6, 4. Déplacements et moyens de transport? Vous êtes le propriétaire de ce véhicule et vous causez des *dommages* à des *tiers*? Nous appliquons alors les dispositions des Conditions minimales pour l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs pour ces *dommages*.

6. Vous devez payer une amende, des frais judiciaires en matière pénale et un règlement à l'amiable pour éviter une action pénale? Dans ce cas, nous ne payons pas.
7. Vous causez des *dommages* à des *tiers* par le *terrorisme*? Ou il y a des pertes, des frais ou des dépenses qui résultent directement ou indirectement du *terrorisme*? Dans ce cas, nous ne payons pas.

**Attention!** Vous causez des *dommages* à des *tiers* en raison du *terrorisme* alors que vous vous déplacez avec un véhicule ayant un moteur que nous assurons dans le chapitre 6? Dans ce cas, nous payons ces *dommages*.

Nous ne payons jamais les *dommages* par *terrorisme* causés par des *armes nucléaires*.

8. Y a-t-il des *dommages* imminents dont vous pourriez être responsable? Et un *tiers* prend des mesures urgentes et raisonnables pour prévenir ces *dommages*? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les frais de ces mesures.

## Chapitre 10. Terrorisme

Vous causez des *dommages* à des *tiers* en raison du *terrorisme* alors que vous vous déplacez avec un véhicule ayant un moteur que nous assurons dans le chapitre 6? Des règles spéciales sont d'application lorsque l'assureur est membre de l'asbl TRIP. Nous sommes membres de cette asbl. Ces règles spéciales sont reprises dans la Loi du 3 mai 2024. Cette loi a priorité sur cette assurance. S'il y a donc des différences, nous appliquons cette loi. Par exemple, s'il y a des différences quant au montant que nous payons en cas de sinistre ou sur combien de temps cela prend avant que nous versions un montant.

## Chapitre 11. Que devez-vous faire si vous avez des dommages?

Vous avez des *dommages*? Dans ce cas, vous devez faire ce qui est indiqué ci-dessous:

1. Vous devez d'abord tout faire pour prévenir et limiter les *dommages* autant que possible.
2. Communiquez-nous ensuite le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 8 jours, toutes les informations et tous les documents relatifs au sinistre et aux *dommages*.

Vous devez nous donner les informations suivantes:

- les circonstances du sinistre;
- les causes du sinistre;
- l'ampleur des *dommages*;
- les personnes impliquées dans le sinistre;
- les témoins du sinistre;
- les services de police qui sont intervenus lors du sinistre.

Communiquez-nous aussi toutes les informations et tous les documents qui peuvent faciliter l'enquête relative au sinistre. Vous recevez d'autres documents relatifs au sinistre, par exemple de la police, du Parquet, du Ministère public ou du tribunal, comme une citation? Transmettez-nous alors ces documents dans les 48 heures.

Une procédure judiciaire est lancée quant à votre sinistre? Vous devez alors y collaborer. Vous devez vous rendre au tribunal si vous recevez une citation et que le juge vous le demande. Et vous devez collaborer aux examens que le tribunal fait réaliser.

3. Un sinistre est survenu? Vous pouvez alors dire ce qui s'est passé.

**Attention!** Vous ne pouvez pas dire à autrui que vous êtes responsable du sinistre. Vous ne pouvez pas payer pour les *dommages* et vous ne pouvez pas promettre non plus de le faire. Vous ne pouvez pas non plus vous mettre d'accord sur l'ampleur des *dommages*. Vous vous mettez quand même d'accord avec autrui quant à un sinistre? Ou vous payez quand même pour les *dommages* sans que nous ayons donné notre consentement à cette fin? Dans ce cas, nous ne devons pas tenir compte de ces accords ou de ce paiement. Les conséquences vous concernent et elles ne nous concernent pas.  
Quelqu'un est blessé en raison du sinistre? Vous pouvez vous occuper de cette personne.

**Attention!** Un sinistre est survenu? Et nous avons payé pour ces *dommages*? Nous remplaçons alors la personne pour qui nous avons payé un montant. Nous pouvons par exemple de cette manière réclamer nos dépenses à un *tiers* responsable. Vous ne pouvez rien faire qui réduirait ou supprimerait nos chances de réclamer nos dépenses à ce *tiers*.

Vous ne respectez pas ces règles? Et nous subissons un préjudice?  
Dans ce cas, nous pouvons décider de vous payer un montant inférieur pour les *dommages*. Ou nous pouvons vous réclamer le montant que nous avons déjà payé. La mesure dans laquelle nous diminuons l'indemnité ou le montant que nous réclamons dépend de l'ampleur du préjudice que nous avons subi.  
Vous n'avez pas respecté les règles intentionnellement? Dans ce cas, nous pouvons décider de ne rien payer.

#### Cas particuliers

Le montant des *dommages* est inférieur au montant de la *franchise*? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les *dommages*. Vous devrez aussi défendre vous-même vos intérêts. Nous ne payons pas les frais judiciaires, les frais et honoraires d'un avocat ou d'un expert.

Un *tiers* veut que vous payiez pour un sinistre? Et vous et nous avons les mêmes intérêts? Dans ce cas, nous prenons en charge le règlement du sinistre. Et nous payons les frais en question. Il peut s'agir de frais judiciaires civils, d'honoraires et de frais d'avocats et d'experts.

Nous avons pu réclamer nos dépenses à un *tiers*? Dans ce cas, nous pouvons conserver ce montant.

Le tribunal vous a accordé une indemnité pour les frais de justice? Dans ce cas, cette indemnité pour les frais de justice est pour nous. L'indemnité de procédure est un montant fixe. Ce montant correspond à une partie des frais et des honoraires de l'avocat de la personne qui obtient gain de cause au tribunal.

## Chapitre 12. Détermination de la prime

Nous calculons la prime tenant compte des données que nous recevons de votre part, par exemple:

- vous êtes célibataire sans enfants, un célibataire avec enfants, vous avez une famille ou vous avez 60 ans ou plus;
- les données du *preneur d'assurance*;
- les faits ou les circonstances que vous nous communiquez. Par exemple: y a-t-il déjà eu des sinistres, ...

Sur la base de ces données et de nos critères de segmentation que vous retrouverez sur [www.baloise.be](http://www.baloise.be) sous la rubrique "vos droits", nous déterminons quels engagements nous prenons envers vous et fixons le montant de la prime. Ces engagements sont repris aux Conditions Particulières que nous vous transmettons. En plus de la prime, nous ajoutons les taxes et les charges.

## Partie 2 - Baloise Assistance pour vélos

Aide immédiate après un *sinistre*

Vous avez une question? Consultez alors ce contenu et lisez ensuite le bon chapitre. Vous y trouverez la réponse.

### Contenu

Chapitre 1. En quoi Baloise Assistance est-elle utile pour les vélos?.....	22
Chapitre 2. Notions.....	22
Chapitre 3. Quelles personnes sont assurées?.....	24
Chapitre 4. Quand recevez-vous de l'aide?.....	24
Chapitre 5. Quand ne recevez-vous pas d'aide?.....	25
Chapitre 6. De quelle aide pouvez-vous bénéficier?.....	25
Chapitre 7. Que devez-vous encore savoir à propos de Baloise Assistance?.....	27
Chapitre 8. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide?.....	29
Chapitre 9. À qui pouvons-nous réclamer nos dépenses.....	30
Chapitre 10. Plaintes.....	30

## Chapitre 1. En quoi Baloise Assistance est-elle utile pour les vélos?

Vous avez un *sinistre* assuré? Et votre *vélo assuré* ne peut plus rouler? Dans ce cas, vous recevez de l'aide de Baloise Assistance.

Que devez-vous faire quand vous avez besoin de notre aide? Téléphonnez-nous ou envoyez-nous un courriel si vous avez besoin d'aide. Faites-le immédiatement ou le plus rapidement possible. Nous vous aiderons ou nous veillerons à ce que vous receviez de l'aide.

Téléphone: +32 3 870 95 70

Courriel: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

Les services sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Europ Assistance Belgium et Baloise

L'assurance Baloise Assistance pour vélos est d'Europ Assistance Belgium. Baloise a l'autorisation d'Europ Assistance Belgium de vous proposer cette assurance, de conclure la police avec vous, de changer la police, de l'arrêter temporairement ou définitivement et d'encaisser la prime.

Vous faites appel à Baloise Assistance? Dans ce cas, vous ne serez pas en contact téléphonique avec un collaborateur de Baloise. C'est parce que Europ Assistance Belgium fournit l'assistance pour Baloise en Belgique et à l'étranger. Voici les données techniques d'Europ Assistance Belgium.

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

Lisez attentivement les Conditions Générales.

Ces Conditions Générales précisent quand nous vous assistons et ce que nous faisons, mais également quand nous ne fournissons pas d'assistance. Lisez-les attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

Lisez attentivement les Conditions Particulières.

Elles précisent si notre aide s'applique à vous. Vous et nous avons pris des engagements supplémentaires? Dans ce cas, ceux-ci sont également repris aux Conditions Particulières. Lisez-les attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

## Chapitre 2. Notions

Les notions utilisées ci-après ont, tant dans les présentes Conditions Générales que dans les Conditions Particulières, la signification suivante. Nous vous donnons la signification de ces notions pour éviter tout malentendu. Nous indiquons ces notions en italique.

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Baloise Assistance et Europ Assistance Belgium par "nous".

Lorsque nous écrivons "nos" ou "notre", ceci signifie également Baloise Assistance et Europ Assistance Belgium.

Quand nous écrivons "vous", nous désignons l'*assuré*.

Ces notions ont-elles une autre signification dans votre police? Cela est alors mentionné dans les Conditions Particulières.

### Accident immobilisant

Toute collision, renversement, sortie de virage ou de la route ou tout incendie du *vélo assuré* que vous utilisez ou non. La conséquence directe est que le *vélo assuré* ne peut plus rouler ou qu'il est dangereux de rouler avec celui-ci selon le règlement de la circulation.

### Assuré

Les personnes figurant au chapitre 3.

### Bagage et matériel de camping

Les affaires personnelles que vous transportez sur le *vélo assuré*, sauf les choses que vous voulez vendre, le matériel scientifique, le matériel de construction, les meubles et le bétail.

### Catastrophe naturelle

*Tempête*, grêle, foudre, chute de roches, chute de pierres, avalanche, pression d'une quantité excessive de neige, *inondation*, tremblement de terre, glissement de terrain ou affaissement de terrain et éruption volcanique.

### Domicile

L'endroit en Belgique où l'*assuré* habite et est domicilié.

### Inondation

- l'eau qui déborde des rives de ruisseaux, de rivières, de canaux, de lacs, d'étangs ou de mers. Elle est provoquée par la pluie, la grêle ou la fonte de la neige ou de la glace;
- l'eau provenant d'une rupture de barrage ou d'un raz-de-marée;
- l'eau et la boue qui s'écoulent à cause des pluies excessives ou des averses de grêle et du fait que le sol n'est pas capable d'absorber toute l'eau. Cela s'explique par une présence déjà excessive d'eau dans le sol;
- l'eau provenant du débordement ou du refoulement d'égouts publics. Cela s'explique par des pluies ou par des averses de grêle excessives, par la fonte de la neige ou de la glace, ou lors d'une *tempête*.

### Panne

Tout événement au cours duquel une pièce se casse ou au cours duquel un défaut électrique se produit, à cause duquel le *vélo assuré* ne peut plus rouler.

### Preneur d'assurance

La personne qui prend la police Famille Select.

### Réparateur

Une entreprise commerciale agréée qui détient une autorisation légale pour garder, entretenir et pour réparer des vélos.

### Sinistre

Un événement pour lequel Baloise Assistance peut être d'application.

### Tempête

- des vents de 80 kilomètres à l'heure ou plus. La vitesse du vent est mesurée par la station d'observation la plus proche de l'Institut royal météorologique ou d'une institution comparable;
- des vents qui causent également des dommages à d'autres choses, dans un rayon de 10 kilomètres autour du *vélo assuré*. Ces choses ont la même résistance au vent que le *vélo assuré*.

### Vandalisme

Quelqu'un détruit ou endommage intentionnellement le *vélo assuré*. Nous considérons une tentative de *vol* comme du vandalisme.

Restent exclus:

- la démolition par un *assuré* ou avec sa participation;
- les petits dommages, le *vol* des accessoires ou des affaires personnelles et autres dommages malgré lesquels le *vélo assuré* peut encore rouler.

#### Vélo assuré

- chaque vélo à deux ou trois roues sans moteur (pour au maximum 2 personnes);
  - un vélo électrique. Il s'agit d'un vélo ayant un moteur électrique, avec soutien au pédalage comme but principal. Le moteur du vélo électrique peut vous aider pendant le pédalage jusqu'à une vitesse maximale de 45 km/h. Et le moteur électrique de ce vélo a une capacité d'au maximum 4 kW. Ces vélos peuvent avoir un bouton garage et/ou walk assist. Ils peuvent rouler de manière autonome jusqu'à 6 km/h.
- Attention!** Pour les vélos suivants, vous devez prendre une autre assurance:
- le vélo peut rouler de manière autonome plus vite que 6 km/h et pèse plus de 25 kg, batterie incluse;
  - le vélo peut rouler de manière autonome plus vite que 25 km/h (indépendamment du poids);
- un triporteur;
  - le petit chariot que vous accrochez au vélo;
  - le vélo que vous accrochez à un autre vélo;
  - la chaise roulante électrique ou le scooter PMR. Il s'agit d'un véhicule à trois roues, quatre roues ou à cinq roues à propulsion électrique destiné aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

#### Vol

Le vol ou le fait de faire disparaître le *vélo assuré*.

## Chapitre 3. Quelles personnes sont assurées?

Voici les personnes qui peuvent utiliser Baloise Assistance. Elles doivent résider officiellement en Belgique.

- Le *preneur d'assurance* et le partenaire avec qui il habite.
- Les enfants du *preneur d'assurance* et du partenaire avec qui il habite. Les enfants habitent à la même adresse que le *preneur d'assurance*. Les enfants peuvent séjourner temporairement ailleurs en raison de leur travail, de leurs études, de vacances ou pour leur santé.
- Les parents du *preneur d'assurance* et du partenaire avec qui il habite lorsque ces parents habitent à la même adresse que le *preneur d'assurance*.

## Chapitre 4. Quand recevez-vous de l'aide?

Vous pouvez recevoir notre aide quand vous répondez à toutes les conditions suivantes:

1. Vous avez une police Famille Select chez Baloise.
2. À la suite du *sinistre*, vous ne pouvez plus rouler avec le *vélo assuré*. Le vélo se trouve sur une voie accessible au public. Vous avez besoin d'aide immédiate. Et vous nous l'avez aussi immédiatement demandée.
3. Vous recevez cette aide en Belgique à partir de 1 km de votre *domicile* ou de votre lieu de séjour. Vous recevez aussi de l'aide jusqu'à 30 km depuis la frontière belge en France, en Allemagne, au Luxembourg et aux Pays-Bas.

**Attention!** Baloise Assistance ne s'applique pas s'il y a la guerre dans ces pays. Ou si le pays n'est pas sûr en raison, par exemple, d'émeutes ou d'insurrection ou d'autres circonstances imprévues qui rendent notre aide impossible.

## Chapitre 5. Quand ne recevez-vous pas d'aide?

Dans les situations ci-dessous, vous ne bénéficiez pas d'aide de Baloise Assistance ou nous ne payons pas pour le transport du *vélo assuré*.

1. Au moment du *sinistre* ou lorsque vous avez constaté que vous avez des dommages, vous ne nous avez pas immédiatement demandé de l'aide. Il n'était pas nécessaire que vous receviez de l'aide.
2. Au moment où vous demandez de l'aide, le *vélo assuré* peut encore rouler. Ou il se trouve chez vous ou il ne se trouve pas sur une voie accessible au public.
3. Vous avez refusé notre aide.  
**Attention!** Vous pouvez refuser notre aide et régler votre propre aide. Mais dans ce cas, nous ne payons pas ou nous ne vous aidons pas non plus.
4. Vous avez un *sinistre* à moins d'1 km de votre *domicile* ou de votre lieu de séjour.
5. Vous avez un *sinistre* à plus de 30 km de la frontière belge en France, en Allemagne, au Luxembourg et aux Pays-Bas ou dans un autre pays.
6. Vous avez un *sinistre* alors que vous participez à un concours.
7. Le *vélo assuré* est à l'entretien.
8. En cas de défauts répétés parce que vous n'avez pas fait réparer le *vélo assuré* après que vous avez reçu une première aide de notre part.
9. Si le *vol* a été commis par vous ou par les membres de votre famille ou avec la participation de ceux-ci.
10. Dans les situations suivantes:
  - Si le *sinistre* survient alors que le conducteur a plus de 1,2 g/l d'alcool dans le sang. Nous parlons aussi de 1,2 pour mille. Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons prouver qu'il existe un lien entre la consommation d'alcool et le *sinistre*? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus.
  - Si le *sinistre* survient alors que le conducteur a consommé de la drogue, des médicaments ou d'autres produits susceptibles d'influencer son comportement au volant. Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons prouver qu'il existe un lien entre la consommation de drogues, de médicaments ou d'autres produits et le *sinistre*? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus.
11. Les *sinistres* qui sont la conséquence d'une catastrophe naturelle.

Nous ne payons pas les frais suivants:

- les frais de repas et de boissons;
- les frais de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du *vélo assuré*;
- les frais ou les dommages causés par un *vol* autre que celui mentionné dans ces Conditions Générales;
- les frais de diagnostic du *réparateur* et les frais de démontage;
- tous les frais que nous ne mentionnons pas expressément dans ces Conditions Générales.

## Chapitre 6. De quelle aide pouvez-vous bénéficier?

Dans le chapitre 4, vous verrez quand vous recevez de l'aide. Dans ce chapitre, vous verrez quelle aide vous recevez.

## A. Le vélo assuré ne peut plus rouler en raison d'une panne, d'un accident, du vandalisme, d'une tentative de vol ou d'un vol.

### 1. Panne et transport

Le *vélo assuré* ne peut plus rouler en raison d'une *panne*, d'un accident ou du *vandalisme*. Le vélo a, par exemple, un pneu crevé ou une chaîne cassée. Ou vous avez perdu les clés du cadenas du *vélo assuré*. Ou le cadenas est bloqué.

Nous envoyons alors un dépanneur sur place.

Il ne peut pas réparer le *vélo assuré* et le mettre en état de marche dans l'heure? Nous veillons alors à ce que quelqu'un amène le *vélo assuré* chez un *réparateur* que vous choisissez. Ce *réparateur* se trouve à proximité de votre *domicile* ou de votre résidence.

Nous veillons à ce que quelqu'un vous amène chez ce *réparateur* avec vos *bagages* personnels et le *matériel de camping*, à votre *domicile* ou lieu de séjour ou à votre destination en Belgique.

Vous décidez de poursuivre votre voyage jusqu'à destination? Dans ce cas, nous payons vos frais de déplacement aller-retour jusqu'à votre destination et de là-bas jusqu'à la maison.

Nous payons au total au maximum 200 EUR, TVA comprise.

**Attention!** Nous ne sommes pas responsables de l'exécution des services. Le dépanneur est le seul responsable.

### 2. Vélo de remplacement

Votre vélo ne peut plus rouler en raison de l'accident assuré? Et vous faites réparer votre vélo par un *réparateur* agréé? Et vous devez attendre la réparation? Vous pouvez alors utiliser un vélo de remplacement similaire pour un maximum de 7 jours consécutifs.

Quand recevez-vous un vélo de remplacement?

- Quand vous nous appelez au moment du *sinistre* à cause duquel votre vélo ne peut plus rouler. Nous veillons à ce qu'un dépanneur vienne réparer le vélo ou, si ce n'est pas possible, à amener le vélo chez le *réparateur*.
- Et si la réparation dure au moins 24 heures. Ces 24 heures débutent à partir du moment où le dépanneur est chez vous.

**Attention!** Vous ne pouvez recevoir un vélo de remplacement que si un vélo est disponible. Et vous devez respecter les conditions du loueur du vélo.

Vous utilisez un vélo de remplacement? Vous devez alors respecter les conditions qui se trouvent au chapitre 7, point 4.4.

### 3. Le vélo assuré a été volé

Le *vélo assuré* a été volé pendant un déplacement? Et vous aviez tout fait pour réduire le risque de *vol*? Vous aviez par exemple attaché le vélo à l'aide d'un bon cadenas? Portez plainte auprès de la police dans les 24 heures après que vous avez constaté le *vol*. Vous nous donnez la déclaration que vous avez faites auprès de la police ou le numéro du procès-verbal de celle-ci.

Nous vous ramenons à la maison ou à votre destination en Belgique avec vos *bagages* et le *matériel de camping*.

Vous décidez de poursuivre votre voyage jusqu'à destination? Dans ce cas, nous payons vos frais de déplacement aller-retour jusqu'à votre destination et de là-bas jusqu'à la maison.

Nous payons au total au maximum 200,00 EUR, TVA comprise.

Le *vélo assuré* est retrouvé en Belgique? Dans ce cas, nous payons pour un titre de transport afin que vous puissiez récupérer votre vélo.

### 4. Surveillance du vélo assuré

Nous transportons le *vélo assuré*? Ou nous le ramenons en Belgique? Dans ce cas, nous payons les frais de surveillance à partir du jour où nous demandons le transport jusqu'au jour où le transporteur prend en charge le *vélo assuré*.

## 5. Retour et accompagnement d'enfants

Vous avez reçu de l'aide de notre part après un *sinistre*? Et vous êtes en route avec des enfants mineurs dont vous êtes responsable? Nous organisons et payons leur retour et accompagnement vers leur *domicile* ou résidence.

## 6. Assistance en cas de pneu crevé.

Vous avez un pneu crevé? Et le dépanneur ne peut pas le réparer immédiatement? Nous vous ramenons à votre *domicile*, votre lieu de séjour ou à votre destination en Belgique avec vos *bagages* personnels et le *matériel de camping*.

Vous décidez de poursuivre votre voyage jusqu'à destination? Dans ce cas, nous payons vos frais de déplacement aller-retour jusqu'à votre destination et de là-bas jusqu'à la maison.  
Nous payons au total au maximum 200,00 EUR, TVA comprise.

## 7. Assistance en cas de perte des clés du cadenas ou en cas de cadenas bloqué.

Vous avez perdu les clés du cadenas? Ou le cadenas est cassé et vous ne pouvez plus l'ouvrir? Et le dépanneur ne peut pas le réparer immédiatement? Nous vous ramenons à votre *domicile*, votre lieu de séjour ou à votre destination en Belgique avec vos *bagages* personnels et le *matériel de camping*.

Vous décidez de poursuivre votre voyage jusqu'à destination? Dans ce cas, nous payons vos frais de déplacement aller-retour jusqu'à votre destination et de là-bas jusqu'à la maison.  
Nous payons au total au maximum 200,00 EUR, TVA comprise.

## B. Quelle aide recevez-vous aussi?

L'aide que nous proposons ici ne remplace jamais l'aide que les services de secours vous proposent. Et ceci certainement lors de cas d'urgence.

### 1. Assistance psychologique après un accident à vélo

Vous êtes victime d'un grave choc psychologique en raison d'un *sinistre* avec le *vélo assuré*, par exemple après un accident de la circulation ou après un accident avec agression? Et notre docteur approuve l'intervention d'un psychologue? Nous organisons et payons les premiers entretiens (au maximum 3) en Belgique avec un psychologue spécialisé. Ce psychologue est agréé par nous et il est désigné par le médecin-conseil. Un psychologue prendra contact avec vous pour fixer un rendez-vous dans les 24 heures après votre premier appel.

### 2. Envoi de messages urgents

Vous avez un accident grave auquel s'applique cette assurance? Nous transmettons alors vos messages urgents en Belgique. Nous payons également les frais pour l'envoi de ces messages.  
Nous ne sommes pas responsables du contenu de ces messages.

## Chapitre 7. Que devez-vous encore savoir à propos de Baloise Assistance?

Vous faites appel à notre aide? Dans ce cas, les engagements suivants sont d'application.  
**Attention!** Nous ne payons jamais plus que les frais que vous avez engagés.

### 1. Prenez directement contact avec nous après un sinistre assuré.

Assistance vélo:  
Téléphone: +32 3 870 95 70

Courriel: help@europ-assistance.be

Nous sommes accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

## 2. Vous êtes à l'étranger? Et vous avez besoin d'aide? Et nous pouvons vous donner cette aide selon cette assurance?

Dans ce cas, nous payons les frais pour la première fois que vous prenez contact avec nous depuis l'étranger. Nous payons aussi les frais pour tous les entretiens téléphoniques que vous effectuez à notre demande.

## 3. Vous voulez prendre contact avec nous? Gardez ces informations à disposition:

- votre numéro de police;
- le nom et l'adresse du *preneur d'assurance*;
- le numéro de téléphone auquel nous pouvons vous joindre;
- où vous êtes (afin que nous puissions envoyer un dépanneur);
- comment le *sinistre* s'est produit;
- toutes les autres informations qui sont nécessaires pour pouvoir vous aider.

## 4. Autres accords applicables si vous recevez de l'aide

### 4.1 Le transport du vélo assuré

Le *vélo assuré* ne peut plus rouler? Dans ce cas, nous payons son transport. Les frais de transport dépassent la valeur du *vélo assuré* au moment du *sinistre*? Dans ce cas, vous devez payer une partie vous-même. Vous payez alors la différence entre les frais de transport et la valeur du *vélo assuré*.

### 4.2 Le prestataire de services

Nous vous envoyons de l'aide, par exemple un *réparateur* ou un dépanneur? Vous pouvez refuser cette aide. Nous vous proposerons alors d'autres prestataires de services des environs.

Il n'y a pas d'autre prestataire de services dans les environs? Et vous refusez l'aide du prestataire de services que nous avons envoyé? Dans ce cas, nous ne pouvons pas proposer d'autre aide.

Vous contrôlez et vous approuvez les travaux, les réparations ou les services du prestataire de services.

**Attention!** Nous ne payons pas toujours l'entièreté d'une réparation. Les frais que nous payons se trouvent au Chapitre 5. Demandez toujours au *réparateur* combien coûte la réparation et combien coûtent les pièces. Le prestataire de services est seul responsable des services et des réparations.

### 4.3 Vos bagages et matériel de camping.

Vous avez un *sinistre* pour lequel vous recevez de l'aide de notre part? Et à cause de cela vous ne pouvez pas vous occuper vous-même de vos *bagages* et *matériel de camping*? Nous les ramenons chez vous.

Vous abandonnez vos *bagages*? Ou les *bagages* doivent encore être transportés? Et les *bagages* se perdent ou sont endommagés? Ou vos *bagages* sont volés? Nous ne sommes pas responsables dans ces cas.

### 4.4 Vélo de remplacement

Nous pouvons vous donner un vélo de remplacement si un loueur de vélo se trouve à proximité de l'accident. Et si le magasin du loueur est ouvert.

Parfois, vous devez compléter des documents ou les signer pour pouvoir louer le vélo ou le ramener. Vous avez des frais de transport pour arriver jusqu'au loueur? Dans ce cas, nous payons ces frais.

Vous devez respecter les conditions du loueur. Vous devez peut-être avoir un âge minimal. Ou le loueur peut demander une garantie pour le vélo. Vous devez la payer vous-même.

Vous recevez une amende? Dans ce cas, vous devez la payer vous-même aussi.

Vous utilisez le vélo pour plus de 7 jours consécutifs? Dans ce cas, vous devez aussi payer les frais pour la location du vélo à partir du huitième jour.

Vous prenez une assurance supplémentaire lors de la location du vélo? Dans ce cas, vous payez cette assurance vous-même.

Il y a des dommages au vélo de location? Et vous devez payer une franchise? Vous devez alors la payer vous-même.

#### 4.5 Remboursement des frais

Le dépanneur ou quelqu'un d'autre vous demande de payer les frais que nous assurons? Nous devons d'abord vous donner notre accord. Nous vous remboursons ces frais lorsque nous avons reçu toutes les factures, décomptes et notes. Si vous ne nous les donnez pas, nous ne pouvons pas vous rembourser non plus. Nous payons au maximum le montant que nous assurons. Les frais que nous payons se trouvent au Chapitre 5.

#### 4.6 L'aide que vous demandez vous-même en dehors de votre contrat d'assurance

Vous ne pouvez pas recevoir d'aide de notre part? Mais vous voulez quand même utiliser nos services et connaissances? C'est possible. Vous devez alors payer tous les frais vous-même.

#### 4.7 Règles légales

Si nous vous aidons, nous devons respecter les règles légales du pays dans lequel nous vous aidons. Cela peut signifier que l'aide que nous fournissons peut être limitée par la loi de ce pays.

## Chapitre 8. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide?

Si nous vous assistons, vous devez respecter un certain nombre d'engagements. Ces engagements sont les suivants:

- Vous devez nous joindre le plus rapidement possible. De cette manière, nous pourrions vous offrir notre meilleure aide ou vous donner notre autorisation pour payer les frais.  
**Attention!** Vous ne pouvez pas nous prévenir immédiatement en raison d'un cas de force majeure? Vous pouvez alors nous prévenir plus tard.
- Vous devez tout faire pour prévenir et limiter autant que possible les conséquences du *sinistre*.
- Vous nous communiquez le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 8 jours, toutes les informations et tous les documents relatifs au *sinistre* et aux dommages.
- Vous répondez à toutes les questions que nous posons.
- Vous avez d'autres informations ou documents? Donnez-les-nous.
- Vous devez nous dire si vous avez d'autres assurances qui vous offrent de l'aide.
- Vous êtes d'accord avec les solutions que nous proposons.
- Vous devez respecter les obligations qui se trouvent dans la Partie II de la police Famille Select.
- Vous avez payé des notes et des factures avec notre autorisation? Et vous voulez que nous remboursons ces frais? Vous devez alors nous remettre les originaux de ces factures, décomptes et notes.
- Nous avons payé pour votre rapatriement? Et vous avez d'autres titres de transport que vous n'avez pas dû utiliser pour cette raison? Dans ce cas, vous devez nous remettre ces titres.
- Vous êtes blessé? Dans ce cas, vous devez d'abord recevoir de l'aide des services d'urgence dans les environs comme celle d'un docteur ou d'une ambulance. Ensuite, vous devez nous prévenir le plus rapidement possible.
- Le *vélo assuré* est volé? Et vous avez besoin de notre aide? Vous devez également déposer plainte à la police dans les 24 heures qui suivent le moment où vous avez constaté le *vol*.

Vous ne respectez pas ces règles? Et nous subissons un préjudice?

Dans ce cas, nous pouvons décider de vous payer un montant inférieur pour les dommages. Ou nous pouvons vous réclamer le montant que nous avons déjà payé. La mesure dans laquelle nous diminuons l'indemnité, ou le montant que nous vous réclamons, dépend de l'ampleur du préjudice que nous avons subi.

Vous n'avez pas respecté les règles intentionnellement? Dans ce cas, nous pouvons décider de ne rien payer.

## Chapitre 9. À qui pouvons-nous réclamer nos dépenses

### A. Quand pouvons-nous récupérer nos dépenses?

Nous payons pour l'aide que nous avons accordée en cas de *sinistre* assuré? Dans ce cas nous réclamons nos dépenses à la personne qui a causé le *sinistre*.

Nous ne réclamons pas nos dépenses à l'une des personnes suivantes:

- les *assurés*;
- les personnes pour lesquelles la loi précise que nous ne pouvons pas leur réclamer des dépenses. Nous ne pouvons pas non plus les réclamer auprès des personnes qui habitent sous votre toit, de vos hôtes et de votre personnel de maison.

Ces personnes ont causé le *sinistre* intentionnellement? Ou elles ont une assurance de responsabilité que paie pour les dommages à leur place? Dans ce cas, nous pouvons leur réclamer nos dépenses.

### B. Parfois vous devez nous rembourser nos dépenses pour l'aide que vous avez reçu de notre part

Vous avez reçu de l'aide de notre part? Et vous n'y aviez pas droit selon les Conditions Générales ou Particulières? Dans ce cas, vous devez nous rembourser dans le mois nos dépenses.

Vous pouvez nous réclamer des dépenses? Vous pouvez alors le faire au maximum 3 ans après l'accident assuré. Si vous le faites plus tard, nous ne payons pas.

## Chapitre 10. Plaintes

Vous souhaitez porter plainte? Prenez d'abord contact avec votre intermédiaire.

Il ne peut pas résoudre votre problème? Transmettez-la-nous. Cela peut se faire d'une des manières suivantes:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante: Europ Assistance Belgium SA à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles.
- Envoyez un courriel à [complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be).
- Appelez-nous. Notre numéro de téléphone est le 02 541 90 48. Vous pouvez nous joindre du lundi au jeudi entre 10h00 et 12h00 et entre 14h00 et 16h00.

Votre problème n'est toujours pas résolu? Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances.

Cela peut se faire d'une des manières suivantes:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante: Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
- Via [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be). Vous y trouverez un formulaire à compléter.
- Envoyez un courriel à [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be).

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.