

# **Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus**

## Conditions Générales

**Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances**

0096-9130V0000.01-01022021



## Introduction

### Les Conditions Générales Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus

Ceci sont les Conditions Générales Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus de Baloise Insurance. 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 courtier.

### Quelles conditions s'appliquent à votre police?

Les conditions ci-dessous s'appliquent à votre police Cycle Safe Plus. Le terme "police" désigne toutes ces conditions réunies.

1. Conditions Particulières
2. Conditions Générales Famille Select
3. Conditions Générales Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus
4. Conditions Générales Dispositions Administratives

#### 1. Conditions Particulières

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

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

Toutes les Conditions Générales 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 Cycle Safe Plus

Dans les Conditions Générales Cycle Safe Plus figurent les éléments suivants:

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

#### 3. Conditions Générales Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus

Les Conditions Générales Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus précisent quand nous vous assistons et ce que nous faisons, mais également quand nous ne fournissons pas d'assistance.

#### 4. 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 Cycle Safe Plus et sur les Conditions Générales Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus. À leur tour, celles-ci priment sur les Conditions Générales Dispositions Administratives.

# Partie 1 - Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus

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 pour Cycle Safe Plus est-elle utile? ..... | 4  |
| Chapitre 2. Notions .....   | 4  |
| Chapitre 3. Quelles personnes sont assurées? .....                                | 6  |
| Chapitre 4. Quand recevez-vous de l'aide? .....                                   | 6  |
| Chapitre 5. Quand ne recevez-vous pas d'aide? .....                               | 6  |
| Chapitre 6. De quelle aide pouvez-vous bénéficier? .....                          | 7  |
| Chapitre 7. Que devez-vous encore savoir à propos de Baloise Assistance? .....    | 9  |
| Chapitre 8. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide? .....       | 10 |
| Chapitre 9. À qui pouvons-nous réclamer nos dépenses.....                         | 10 |
| Chapitre 10. Plaintes.....  | 11 |

## Chapitre 1. En quoi Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus est-elle utile?

Vous avez un *sinistre* assuré? Et votre *véhicule assuré* ne peut plus rouler? Dans ce cas, vous pouvez recevoir 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

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

Europ Assistance Belgium et Baloise Insurance

L'assurance Baloise Assistance pour Cycle Safe Plus est d'Europ Assistance Belgium. Baloise Insurance a l'autorisation d'Europ Assistance Belgium de vous proposer cette assurance, de conclure la police avec vous, de modifier 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 Insurance. C'est parce que Europ Assistance Belgium fournit l'assistance pour Baloise Insurance 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 courtier.

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 courtier.

## 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 *véhicule assuré* que vous utilisez ou non. La conséquence directe est que le *véhicule assuré* ne peut plus rouler ou qu'il est dangereux de rouler avec celui-ci selon le code de la route.

### Assuré

Toute personne figurant au chapitre 3.

### Bagage et matériel de camping

Les affaires personnelles que vous transportez sur le *véhicule 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.

### Engin de déplacement

- tout véhicule qui n'est pas un *vélo*, qui peut être propulsé par la force musculaire et n'est pas équipé d'un moteur, par exemple une trottinette, un skateboard ou des patins à roulettes ;
- tout véhicule qui n'est pas un *vélo*, équipé d'un moteur électrique, mais qui ne peut pas dépasser la vitesse de 25 km/h. Et le moteur électrique de l'engin de déplacement a une puissance maximale de 4 kW. Par exemple un monowheel, un hoverboard ou une trottinette électrique.

### 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 de pluies excessives ou d'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 *véhicule assuré* ne peut plus rouler.

### Preneur d'assurance

La personne qui prend la police Cycle Safe Plus.

### Réparateur

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

### Résidence

Le lieu où l'*assuré* réside temporairement. Ce lieu n'est pas le *domicile*.

### 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 *véhicule assuré*. Ces choses ont la même résistance au vent que le *véhicule assuré*.

### Vandalisme

Quelqu'un détruit ou endommage intentionnellement le *véhicule 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 *véhicule assuré* peut encore rouler.

### Véhicule assuré

Tous les *vélos* et les *engins de déplacement* qui figurent aux Conditions Particulières avec leurs accessoires.

### Vélo

- 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 d'appoint électrique.  
Et le moteur d'appoint veille à ce que le vélo roule sans que vous ne deviez pédaler? Dans ce cas, la vitesse maximale sans pédaler ne peut pas être supérieure à 25 km/h.  
Le moteur d'appoint se charge du soutien pendant que vous pédalez? Dans ce cas, la vitesse maximale avec ce soutien ne peut pas être supérieure à 45 km/h;
- le petit chariot que vous accrochez au vélo.

### Vol

Le vol ou le fait de faire disparaître le *véhicule 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*;
- le propriétaire du *véhicule assuré*;
- la personne qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le *véhicule assuré*.

## 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 Cycle Safe Plus chez Baloise Insurance.
2. Vous avez un *accident immobilisant* avec le *véhicule assuré*. Le *véhicule assuré* 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 dans tous les pays d'Europe géographique.  
**Attention!** Baloise Assistance ne s'applique pas s'il y a la guerre dans l'un de 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. La situation dans les pays où Baloise Assistance n'est pas d'application peut changer. Pour savoir si la situation change, nous suivons les avis du SPF Affaires étrangères.  
**Attention!** Si le gouvernement belge a émis une interdiction de voyage générale ou une interdiction pour les voyages non essentiels pour certains pays, régions ou zones, Baloise Assistance n'est pas d'application dans ces pays, régions ou zones.  
**Attention!** Baloise Assistance n'est pas d'application pour les pays qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire, pour les citoyens du pays dont vous avez la nationalité.

## 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 *véhicule assuré*.

1. Sanctions de l'ONU, l'Union Européenne ou les États-Unis  
Baloise Assistance n'est pas d'application si nous ne pouvons pas vous aider:
  - à cause d'une résolution de l'ONU;
  - à cause d'une sanction commerciale ou économique de l'Union Européenne ou des États-Unis, ou;
  - à cause d'une loi ou d'un règlement de l'Union Européenne ou des États-Unis.Nous vous aidons quand même? Dans ce cas, nous risquons une sanction.
2. Au moment où vous demandez de l'aide, le *véhicule 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 un *sinistre* alors que vous participez à un concours.
4. Vous avez des dommages à cause d'une *catastrophe naturelle*.
5. Le *véhicule assuré* est à l'entretien.
6. En cas de défauts répétés parce que vous n'avez pas fait réparer le *véhicule assuré* après que vous avez reçu une première aide de notre part.

7. Si le *vol* a été commis par vous ou par les membres de votre famille ou avec la participation de ceux-ci.
8. 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.
9. Si le *sinistre* survient alors que le conducteur a consommé de la drogue, des médicaments ou d'autres produits susceptibles d'influencer son comportement en roulant. 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.

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

Nous envoyons alors un dépanneur sur place.

Il ne peut pas réparer le *véhicule assuré* et le mettre en état de marche dans l'heure? Nous veillons alors à ce que quelqu'un amène le *véhicule 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 *résidence* 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 200,00 EUR, TVA comprise.

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

#### 2. Vélo de remplacement

Le *véhicule assuré* ne peut plus rouler en raison de l'accident assuré? Et vous faites réparer le *véhicule assuré* par un *réparateur* agréé? Et vous devez attendre la réparation? Vous pouvez alors utiliser un vélo de remplacement ou un engin de déplacement similaire pour un maximum de 7 jours consécutifs. Aucun vélo ou engin de déplacement n'est disponible? Dans ce cas, nous payons vos frais de déplacement jusqu'à 200,00 EUR, TVA comprise au maximum.

Quand recevez-vous un vélo de remplacement ou un engin de déplacement?

- Quand vous nous appelez au moment de l'*accident immobilisant*. Nous veillons à ce qu'un dépanneur vienne réparer le *véhicule assuré* ou, si ce n'est pas possible, à amener le *véhicule assuré* 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 ou un engin de déplacement que si un vélo ou engin de déplacement est disponible. Et vous devez respecter les conditions du loueur du vélo ou de l'engin de déplacement.

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

Le *véhicule assuré* ne peut plus rouler à cause d'un accident assuré à l'étranger? Dans ce cas, nous payons les frais de location d'un vélo de remplacement ou d'un engin de déplacement similaire pendant 7 jours d'affilée au maximum et jusqu'à 200,00 EUR, TVA comprise au maximum.

### 3. Le véhicule assuré a été volé

Le *véhicule 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 votre *domicile*, à votre *résidence* 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.

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

### 4. Surveillance du véhicule assuré

Nous transportons le *véhicule 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 *véhicule 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 l'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 *résidence* 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 *résidence* 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 en cas d'urgence.

### 1. Assistance psychologique après un accident avec le véhicule assuré

Vous êtes victime d'un grave choc psychologique en raison d'un *sinistre* avec le *véhicule 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.

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 les informations suivantes 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 véhicule assuré

Le *véhicule assuré* ne peut plus rouler? Dans ce cas, nous payons son transport. Les frais de transport dépassent la valeur du *véhicule 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 *véhicule 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 de la police.
- 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 *véhicule 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 nos dépenses dans le mois.

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 courtier.

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.as](http://www.ombudsman.as). Vous y trouverez un formulaire à compléter.
- Envoyez un courriel à [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as).

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.