

Baloise@work assistance

Conditions Générales

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

0096-B0417W0000.01-01022020



Contenu

Chapitre 1. Pourquoi avez-vous besoin de cette assurance?	3
Chapitre 2. Définitions.....	3
Chapitre 3. Objet de la police.....	5
Chapitre 4. Garanties.....	6
Chapitre 5. Limitations de garanties.....	11
Chapitre 6. Règlement de sinistres et indemnités.....	13
Chapitre 7. Dispositions administratives	14

Chapitre 1. Pourquoi avez-vous besoin de cette assurance?

Un de vos gérants, administrateurs ou des membres de votre personnel est/sont victime(s) d'un *accident* ou d'un *accident du travail* qui est assuré dans votre police Accidents du travail? Ou cette personne est en mission pour vous à l'*étranger* et y subit un *accident* ou tombe malade? Dans ce cas, vous pouvez demander l'aide à notre Baloise@work assistance.

Pour toute demande d'assistance, vous devez prendre contact avec Baloise@work assistance, immédiatement après le *sinistre* ou, si cela est impossible, dans les plus brefs délais par:

- téléphone: +32 3 870 95 70. Le numéro de téléphone est joignable 24 heures sur 24.
- courriel: assistance@baloise.be.

Vous faites appel à Baloise@work assistance? Dans ce cas, vous ne serez pas en contact téléphonique avec les collaborateurs de Baloise Insurance. C'est Europ Assistance Belgium qui fournit et assure le risque assistance en Belgique et à l'*étranger* pour Baloise Insurance.

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 1, Promenade de la Bonnette à 92230 Gennevilliers, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le numéro de code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, 14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles.

Lors de son appel, vous ou l'*assuré* devez communiquer les informations suivantes:

- le numéro de police;
- les nom et adresse de l'*assuré* en Belgique;
- un numéro de téléphone auquel l'*assuré* peut être joint;
- les circonstances du *sinistre* et toute information utile afin de pouvoir venir en aide à l'*assuré*;
- la marque et le numéro d'immatriculation du *véhicule*, si celui-ci est impliqué dans la demande d'assistance.

Chaque jour, nous faisons de notre mieux pour vous offrir un service optimal. Vous n'êtes pas tout à fait satisfait ou avez une remarque?

Prenez tout d'abord contact avec votre courtier. Il ne peut pas résoudre votre problème?

Vous pouvez nous le faire savoir afin que nous puissions améliorer nos services et vous aider.

Vous pouvez nous faire parvenir votre plainte de différentes façons:

- envoyez un courriel à complaints@europ-assistance.be;
- appelez Europ assistance du lundi au jeudi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00.

Notre numéro de téléphone est le 02 541 90 48.

Toutefois, si cela reste sans solution, vous pouvez envoyer un courriel à info@ombudsman.as ou vous adresser à l'adresse suivante: Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, fax 02 547 59 75 – www.ombudsman.as. Il est vous bien évidemment loisible de porter l'affaire devant le tribunal.

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. Voilà pourquoi vous devez les lire attentivement. Vous avez des questions? Prenez contact avec votre courtier.

Lisez attentivement les Conditions Particulières.

Elles indiquent si notre aide vous est accordée. Vous et nous avons pris des engagements supplémentaires? Dans ce cas, ceux-ci sont également repris aux Conditions Particulières. Voilà pourquoi vous devez les lire attentivement. Vous avez des questions? Prenez contact avec votre courtier.

Chapitre 2. Définitions

Les notions qui sont explicitées dans les définitions sont imprimées en italique dans les Conditions Générales. Si ces notions sont également utilisées dans les Conditions Particulières, celles-ci doivent être lues dans le même sens sauf si cela y est explicitement contredit.

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

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé le terme *preneur d'assurance* par "vous". Lorsque nous écrivons "vos" ou "votre", ceci signifie également le *preneur d'assurance*.

Accident

Un événement soudain dont la cause ou l'une des causes se trouve en dehors de l'organisme de l'*assuré* et entraînant une lésion corporelle. Pour l'interprétation de cette notion, nous référons à la jurisprudence actuelle en matière de la législation sur les accidents du travail.

Accident du travail

L'*accident* qui entre dans le champ d'application de la Loi du 10/04/1971 sur les accidents du travail.

Assuré

Ce sont:

- les personnes pour lesquelles vous êtes légalement tenus de souscrire une assurance Accidents du travail d'après les dispositions de la Loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail;
- vos gérant(s) ou administrateur(s).

Assureur

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 (RPM Bruxelles) Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette à 92230 Gennevilliers, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, 14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles.

Assureur mandaté

Baloise Insurance. C'est le nom commercial de Baloise Belgium SA, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique, entreprise d'assurances agréée sous le numéro de code 0096, RPM Antwerpen, division Antwerpen – BCE (TVA BE) 0400.048.883. Baloise Insurance est mandatée par l'*assureur* pour conclure la police avec le *preneur d'assurance*, la changer, l'arrêter temporairement ou définitivement et pour encaisser la prime.

Bagages

Les effets personnels que l'*assuré* emporte ou transporte dans le *véhicule* que l'*assuré* conduit au moment du *sinistre*, y compris les chats et chiens, à l'exclusion de tous les autres animaux.

Ne sont pas assimilés à des bagages et donc non assurés: planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, nourriture, chevaux, bétail, véhicule.

Catastrophe naturelle

Une catastrophe naturelle est un événement brutal et soudain d'origine naturelle ayant des conséquences destructives à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol: débordements d'eau, raz de marée, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les événements qui en résultent directement. Dans cette police, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme catastrophes naturelles.

Déplacement professionnel

Tout déplacement entrepris par l'*assuré* dans le cadre d'activités professionnelles, sur l'ordre ou pour le compte du *preneur d'assurance*. Nous nous réservons le droit de vérifier le caractère professionnel du déplacement ainsi que la durée que le *preneur d'assurance* avait initialement prévue.

La prolongation du déplacement professionnel à des fins privées met fin au caractère professionnel du déplacement.

Domicile

Le lieu de l'inscription dans les registres de la population ou dans tout autre registre administratif similaire. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

Étranger

Tous les pays du monde, hors la Belgique, et à l'exception des pays et territoires suivants: Corée du Nord, Syrie, Crimée.

Frais d'hôtel

Les frais de la chambre et du petit-déjeuner, toutes les taxes comprises, à concurrence des montants prévus dans cette police et à l'exclusion de tous les autres frais.

Franchise

La partie des frais restant à la charge de l'assuré.

Garantie

L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans cette police (garantie de remboursement, de prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises.

Immobilisation

État causé par une blessure qui empêche le retour à l'activité professionnelle.

Maladie

Une altération subite de la santé de l'assuré qui n'est pas provoquée par un *accident* et qui est dûment constatée par un médecin et qui nécessite des soins médicaux.

Partenaires

Des partenaires sont deux personnes qui sont mariées, cohabitants légaux ou de fait.

Preneur d'assurance

La personne morale qui souscrit la police Accidents du travail et qui a son siège social en Belgique.

Sinistre

Tout événement aléatoire, donnant droit à la *garantie* de cette police.

Véhicule

Les véhicules immatriculés en Belgique, si ces véhicules peuvent être classés parmi les types suivants et dans la mesure où la masse maximale autorisée (MMA) ne dépasse pas 3,5 tonnes: voitures de tourisme, véhicules tout terrain, mobile homes, camionnettes ou véhicules à usage privé ou professionnel.

Sont exclus:

- les véhicules destinés au transport rémunéré, véhicules portant une plaque marchand ou une plaque essai, une plaque de transit ou les véhicules de location de courte durée;
- la remorque (la caravane, la caravane résidentielle, le camping-car, la remorque à bagages) de moins de 3,5 tonnes, si celle-ci n'est pas tractée par le véhicule de l'assuré;
- les motocyclettes.

Tiers

Toutes les personnes autres que les *assurés* et le *preneur d'assurance*.

Chapitre 3. Objet de la police

Cette police est une assurance de prestation. Nous effectuons une série de prestations décrites ci-après au "Chapitre 4. Garanties".

Ces prestations ne peuvent en aucun cas constituer une source de profit financier pour vous ou pour l'assuré, elles sont uniquement destinées à vous aider, vous ou l'assuré. Nous fournissons ces prestations à condition qu'elles ne contreviennent pas à une législation (sanitaire) applicable ou à une réglementation applicable.

Chapitre 4. Garanties

A. Assistance en Belgique

1. En cas d'accident du travail

Si l'*assuré* subit un *accident du travail* en Belgique ou un *accident* dans le cadre de l'exercice d'une activité professionnelle pour le compte du *preneur d'assurance*, il bénéficie des prestations suivantes en Belgique:

1. Information des proches

Si l'*assuré* doit être hospitalisé, nous informons à la demande de celui-ci les personnes de son choix du lieu de l'hospitalisation.

2. Visite à l'hospitalisé par un proche

Si l'*assuré* doit être hospitalisé plus de 24 heures, nous organisons et prenons en charge, en Belgique, un déplacement aller et retour par jour, pendant 14 jours au maximum, d'une personne au choix de l'*assuré* pour une visite à l'hospitalisé.

3. Présence d'un proche au domicile

Si l'*assuré* est immobilisé pour plus de 5 jours et s'il habite seul, nous organisons et prenons en charge, en Belgique, un aller et retour par jour, pendant 14 jours au maximum pendant la période de l'*immobilisation*, d'une personne au choix de l'*assuré* pour venir lui rendre visite à *domicile*.

4. Aide à la recherche d'un infirmier

Si l'*assuré* a besoin de soins infirmiers à *domicile*, nous lui communiquons les coordonnées d'un(e) infirmier(ère) proche de son *domicile*. Notre intervention est uniquement du domaine de l'information. Les soins, honoraires et déplacements restent à charge de l'*assuré*.

5. Garde d'enfants

Si l'*assuré* est immobilisé pour plus de 5 jours et s'il ne peut pas s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans et/ou des personnes dépendantes dont il a la charge, nous organisons et prenons en charge les frais d'une garde d'enfant à concurrence de 120 EUR au maximum par jour, pendant 10 jours au maximum durant la période d'*immobilisation*. Une personne dépendante est une personne dont l'état par suite d'une maladie physique ou psychique ou d'une déficience de même nature a un besoin important et régulier de l'assistance de l'*assuré* pour les actes essentiels de la vie.

6. Aide à domicile

Si l'*assuré* est immobilisé pour plus de 5 jours, nous organisons et prenons en charge une aide à *domicile* à concurrence de 40 EUR au maximum par jour pendant 10 jours au maximum durant la période d'*immobilisation*.

7. Garde des chiens et chats

Si l'*assuré* est immobilisé pour plus de 5 jours, nous prenons en charge le gardiennage des chiens et chats dans un chenil à concurrence de 40 EUR au maximum par jour pendant 10 jours au maximum durant la période d'*immobilisation*.

8. Transport des enfants mineurs ou de personnes dépendantes habitant au domicile de l'assuré

Si le jour de la survenance de l'*accident* ou de l'*accident du travail*, l'*assuré* ne peut pas prendre soin de ses enfants de moins de 15 ans et/ou des personnes dépendantes habitant sous son toit, nous prenons en charge:

- soit les frais de transport d'un aller et retour des enfants ou des personnes dépendantes à charge pour se rendre, en Belgique, chez un membre de la famille ou dans une famille d'accueil;
- soit les frais de transport d'un aller et retour d'un membre de la famille en Belgique pour se rendre chez les enfants ou les personnes dépendantes.

Une personne dépendante est une personne dont l'état par suite d'une maladie physique ou psychique ou d'une déficience de même nature a un besoin important et régulier de l'assistance de l'*assuré* pour les actes essentiels de la vie.

9. Assistance en cas de décès en Belgique

Si la famille du défunt souhaite organiser les funérailles dans un autre pays que la Belgique, nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue en Belgique jusqu'au lieu, à l'*étranger*, désigné par la famille du défunt. Les coûts autres que ceux liés à l'organisation de cette assistance restent à charge de l'*assuré*.

2. En cas de grève des transport en commun

1. Qu'assurons-nous?

En cas de grève de transport en commun et sur demande de l'*assuré*, nous organisons et mettons à disposition une solution de mobilité afin de lui permettre:

- de se rendre à son lieu de destination: lieu de travail professionnel, lieu de réunion, de séminaire ou de conférence professionnelle (1 déplacement "aller"),
- et de retourner ensuite à son lieu de *domicile* (1 déplacement "retour").

Le moyen mis à disposition comme solution de mobilité est laissé à notre seule appréciation (taxi, véhicule de location, transport par des prestataires de l'*assureur*).

L'*assuré* peut faire appel à la solution de mobilité en Belgique le premier jour de la grève. Nous accordons cette solution de mobilité pour un maximum de 4 grèves par année d'assurance et par *assuré*.

2. Qu'est-ce qu'une grève des transports en commun?

Par grève de transport en commun (train, bus, tram, métro), nous entendons:

- une grève syndicale annoncée officiellement moins de 12 heures avant son commencement;
- une grève non annoncée que le syndicat soutient, mettant à l'arrêt tout transport en commun;
- une décision imprévue des autorités mettant à l'arrêt tout transport en commun.

Cette grève de transport en commun doit empêcher l'*assuré* de se rendre sur son lieu de travail professionnel, sur son lieu de réunion, de conférence ou de séminaire professionnel ou d'en revenir.

L'assistance en cas de grève des transports en commun est uniquement d'application pour les grèves survenant en Belgique.

3. Limitations

En aucune manière, nous ne pouvons être tenus responsables:

- de l'impossibilité d'arriver à destination à la suite des conditions de circulation ou de toute entrave sur le parcours tels que des détournements, blocages, fermetures de routes, manifestations ou pickets de grève;
- de tout retard dû aux conditions de circulation.

3. Assistance psychologique

Si le *preneur d'assurance* doit annoncer à l'*assuré* le décès d'un membre de sa famille ou qu'un des membres de sa famille a dû être hospitalisé à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie grave*, nous organisons et prenons en charge, après accord de notre médecin, l'envoi d'un psychologue, en Belgique, afin d'assister l'*assuré* dans ces moments difficiles.

La prestation du psychologue est limitée à 5 heures consécutives au maximum.

B. Assistance à l'étranger

Durant ses *déplacements professionnels* à l'*étranger*, l'*assuré* bénéficie des *garanties* suivantes:

1. Visite à l'assuré

Si l'*assuré*, à la suite d'un *accident*, doit être hospitalisé pour plus de 48 heures, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour, depuis la Belgique, d'une personne aux choix de l'*assuré* pour rendre visite à l'*assuré*.

Nous réservons, dans les limites des disponibilités locales, une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prenons en charge les *frais d'hôtel* pendant la durée de l'hospitalisation à concurrence de 125 EUR au maximum par nuit pendant 10 nuits au maximum.

2. Transport/rapatriement de l'assuré

Nous ne pouvons pas nous substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence. En cas de *maladie* ou d'*accident*, l'*assuré* doit faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin).

Si l'*assuré* tombe malade ou est victime d'un *accident* et si le médecin traitant sur place recommande le transport/le rapatriement au *domicile* ou le transfert vers un autre établissement hospitalier, nous appliquons les règles suivantes:

- tout transport ou rapatriement pour des raisons médicales et sous la garantie de la police doit être précédé de l'accord de notre service médical. Le certificat médical du médecin traitant l'*assuré* sur place ne suffit pas;
- dès que les médecins ont décidé de transporter ou de rapatrier l'*assuré*, ils décident ensemble de la date de l'évacuation, des moyens de transport et de l'éventuel accompagnement médical. Ces décisions sont prises seulement dans l'intérêt médical de l'*assuré* et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur;
- nous organisons et prenons en charge le transport de l'*assuré* au départ de l'établissement où il se trouve jusqu'à son *domicile* en Belgique ou jusqu'à un établissement hospitalier proche de son *domicile* dans lequel une place lui sera réservée.

Ce transport s'effectue, conformément aux décisions des médecins:

- par avion sanitaire spécial;
- par hélicoptère;
- par avion;
- par wagons-lits;
- par train en première classe;
- par ambulance;

et si nécessaire, sous surveillance médicale ou paramédicale.

3. Frais médicaux complémentaires et prolongation de séjour

Nous payons les frais médicaux qui sont accordés à l'*assuré* à l'*étranger* à la suite d'une *maladie* ayant un caractère imprévisible et sans antécédent connu ou d'un *accident*.

Nous payons ces frais après épuisement des indemnités auxquelles l'*assuré* peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la mutuelle ou de toute autre assurance.

Nous ne payons pas ces frais si l'*assuré* n'est pas affilié à une mutuelle ou à une assurance maladie ou lorsqu'il ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou de son assurance maladie (notamment s'il n'est pas en règle de cotisation).

Nous ne payons plus ces frais médicaux lorsque le rapatriement de l'*assuré* a lieu ou lorsque l'*assuré* refuse ou fait différer notre proposition de le rapatrier.

Les frais médicaux suivants exposés à l'*étranger* donnent droit à notre remboursement complémentaire:

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents à concurrence de 200 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnés par un médecin pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour de l'*assuré* à l'hôtel ordonnée par un médecin, à concurrence de 125 EUR au maximum par jour pendant 10 jours au maximum pendant la période de la prolongation, lorsque l'*assuré* ne peut entreprendre son retour à son pays de *domicile* à la date initialement prévue ou les frais d'amélioration de logement sur prescription médicale jusqu'à 1.250 EUR au maximum.

Le remboursement complémentaire des frais médicaux à l'*étranger* est garanti à concurrence de:

- 10.000 EUR au maximum en cas d'*accident*;
- 500.000 EUR au maximum en cas de *maladie*.

Le remboursement se fera sur la base des pièces justificatives suivantes:

- un rapport médical détaillé émanant du médecin soignant l'*assuré* à l'*étranger*;
- la déclaration d'*accident*;
- les décomptes originaux de la mutuelle ou de l'assurance maladie justifiant les remboursements obtenus accompagnés des copies de notes et factures de frais;

En cas de refus d'intervention de la mutuelle ou de l'assurance maladie, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos notes et factures de frais.

Le remboursement se fera sous déduction d'une *franchise* de 50 EUR par *sinistre*.

4. Envoi d'un médecin à l'étranger

Si notre équipe médicale l'estime nécessaire après un *sinistre*, nous mandatons un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'*assuré* afin de mieux juger des mesures pour l'organisation de l'assistance.

5. Transport et rapatriement des chats, chiens et des bagages

Si nous procédons au retour de l'*assuré* au *domicile*:

- nous organisons et prenons en charge le transport des chats et des chiens de l'*assuré*;
- nous payons les frais de transport des *bagages* expédiés par l'*assuré* sous la garantie d'une lettre de transport qu'un transitaire professionnel lui délivre. Si l'*assuré* abandonne les *bagages* dans le *véhicule* que nous devons rapatrier, le transport de ces *bagages* se fera à ses propres risques.

6. Retour des collègues de travail accompagnant l'assuré

Si l'*assuré* effectue un *déplacement professionnel* avec un *véhicule* et si le transport ou le rapatriement de l'*assuré* empêche ses collègues de travail de poursuivre leur déplacement avec ce *véhicule*:

- nous organisons et prenons en charge le retour des collègues du lieu où le *véhicule* se trouve jusqu'à leur *domicile* en Belgique, ou;
- nous prenons en charge le coût de la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que nous aurions consentis pour leur retour au *domicile* en Belgique.

7. Chauffeur en remplacement

Nous envoyons un chauffeur en remplacement lorsqu'au cours d'un *déplacement professionnel*, l'*assuré* vient à décéder ou qu'il ne peut plus conduire son *véhicule* à cause de blessures survenues à la suite d'un *accident* et qu'aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut reprendre le volant. Nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le *véhicule* au siège, en Belgique, du *preneur d'assurance* par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (ses *frais d'hôtel*, frais de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du *véhicule*, etc.) restent à charge de l'*assuré*. Pour bénéficier de cette prestation, le *véhicule* doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, nous pouvons refuser la prestation.

8. Retour de l'assuré rapatrié au lieu initial de son séjour ou voyage d'un remplaçant

Si nous avons rapatrié l'*assuré* alors qu'il était en *déplacement professionnel* à l'*étranger*, nous organisons et prenons en charge:

- soit le retour de l'*assuré* au lieu initial de son séjour dans la mesure où ce retour a lieu dans le mois qui suit son rapatriement;
- soit le voyage aller d'une personne désignée par le *preneur d'assurance* pour remplacer l'*assuré* à l'*étranger* dans la mesure où ce remplacement a lieu dans la quinzaine de jours qui suit son rapatriement.

9. Assistance en cas de décès à l'étranger

Si l'*assuré* décède à la suite d'un *accident* à l'*étranger*, nous organisons le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu, en Belgique, désigné par la famille du défunt.

Si la famille du défunt souhaite organiser les funérailles dans un autre pays que la Belgique, nous organisons le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu, à l'*étranger*, désigné par la famille du défunt.

Les coûts autres que ceux liés à l'organisation de notre prestation restent à charge de l'*assuré*.

10. Transport primaire à l'étranger

Si l'*assuré*, à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie*, doit être transporté vers un hôpital ou s'il doit se rendre chez un médecin, nous prenons en charge les frais de transport à concurrence de 125 EUR au maximum.

11. Assistance interprète

En cas de *sinistre*, nos services ou ceux de nos correspondants aident l'*assuré*, s'il comprend difficilement la langue parlée du pays où il se trouve. Nous ne sommes pas responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que l'*assuré* fera des informations communiquées.

12. Retour anticipé en cas d'hospitalisation

Si le partenaire, un parent ou un enfant de l'*assuré* est hospitalisé et si le médecin traitant confirme que l'hospitalisation est imprévisible et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence de l'*assuré*, nous organisons et prenons en charge l'aller et retour de l'*assuré*.

La durée prévue de l'hospitalisation doit excéder 5 jours.

13. Retour anticipé à la suite d'un décès

- Si un membre de la famille de l'assuré (à savoir *partenaire*, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères, beaux-frères, sœurs, belles-sœurs, grands-parents paternels et maternels, grands-parents paternels et maternels du *partenaire*, arrière-grands-parents paternels ou maternels, arrière-grands-parents paternels ou maternels du *partenaire*, petits-enfants et petits-enfants du *partenaire*) décède inopinément pendant que l'assuré est en *déplacement professionnel*, nous organisons et prenons en charge son retour en Belgique. L'assuré doit nous remettre le plus rapidement possible un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.
- Si les funérailles du défunt ont lieu dans un autre pays que la Belgique et si l'assuré souhaite se rendre aux funérailles, nous intervenons à concurrence des frais que nous aurions payés dans le cas d'un retour vers la Belgique.
- Si l'assuré, à la suite de son retour anticipé, doit abandonner son *véhicule* dans un des pays de la carte verte et si aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut conduire ce *véhicule* et si l'assuré ne retourne pas sur place, nous enverrons un chauffeur en remplacement pour ramener le *véhicule* au siège du *preneur d'assurance* en Belgique, aux mêmes conditions qu'au point 7. Chauffeur en remplacement.

14. Retour anticipé pour le décès d'un collaborateur ou pour sinistre grave dans l'entreprise

Nous organisons et prenons en charge un titre de transport pour le retour de l'assuré s'il doit, pendant un *déplacement professionnel*, rejoindre d'urgence l'entreprise pour l'un des motifs suivants:

- décès d'un collaborateur si la présence de l'assuré est indispensable dans l'entreprise pour le remplacer;
- décès d'un collaborateur qui exerce la fonction de l'assuré à condition qu'aucune autre personne ne puisse le remplacer;
- lorsque la présence de l'assuré est indispensable au sein de l'entreprise pour cause d'incendie, de dégâts des eaux, de tempête, de grêle, de *catastrophe naturelle*, d'explosion, d'implosion ou de vol avec effraction dans l'entreprise.

La preuve du *sinistre* doit nous être transmise dans les 48 heures.

15. Envoi de lunettes, de prothèses, de médicaments

Si l'assuré, pendant le *déplacement professionnel*, ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de ses lunettes, de ses prothèses ou de ses médicaments et à la condition que ceux-ci soient indispensables et prescrits par un médecin, nous les commandons dans son pays de *domicile* sur la base des indications de l'assuré et les lui acheminons par le moyen de son choix. Nous accordons cette assistance à condition que nos médecins donnent leur accord et que les objets soient conformes à la législation locale. Nous prenons en charge uniquement les frais d'envoi de ces objets. Le prix d'achat reste à charge de l'assuré et doit nous être versé préalablement en Belgique.

16. Accident en montagne: frais de recherche et de sauvetage

Nous remboursons à l'assuré, à concurrence d'un maximum de 5.000 EUR, les frais de recherche et de sauvetage, en cas d'*accident* sur les pistes et hors des pistes de ski. Nous remboursons à l'assuré à concurrence de 5.000 EUR les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique de l'assuré, dans la mesure où le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou par les organismes de secours officiels. L'assuré devra nous fournir, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

Les *accidents* liés à la pratique d'un sport de neige ou de ski hors des pistes de ski ne sont toutefois assurés que dans la mesure où l'assuré est accompagné d'un moniteur d'une organisation agréée pour pratiquer le ski hors-piste.

17. Accident en montagne: frais de transport

En cas d'*accident* sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'*accident*, nous prenons en charge les frais exposés pour le transport du lieu de l'*accident* et vers l'établissement hospitalier le plus proche.

18. Retard de bagages

Si, au cours d'un *déplacement professionnel* par avion, les *bagages* de l'assuré dûment enregistrés et donc placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne arrivent plus de 4 heures après l'atterrissage, nous intervenons à concurrence de 250 EUR au maximum dans des achats de première nécessité. Pour obtenir ce remboursement, l'assuré doit nous fournir l'attestation de retard de *bagages* de la compagnie aérienne ainsi que les factures de ses achats de première nécessité.

19. Assistance en cas de poursuites judiciaires

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'*étranger* à la suite d'un accident de la circulation et uniquement dans ce cas, nous payons les avances suivantes, à condition qu'une garantie ou une caution soit établie en notre faveur pour un montant équivalent:

- le montant de la caution pénale que les autorités exigent, à concurrence de 50.000 EUR au maximum par *assuré* poursuivi. Pour l'application de cette assistance, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités;
- les honoraires d'un avocat que l'*assuré* choisit librement à l'*étranger*, à concurrence de 5.000 EUR au maximum.

L'*assuré* s'engage à nous rembourser ces avances au plus tard 30 jours après le versement.

Nous n'accordons pas d'assistance pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre l'*assuré* à l'*étranger*.

20. Perte ou vol de documents d'identité, de voyage ou de cartes de paiement

En cas de perte ou de vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.) survenu à l'*étranger*, l'*assuré* doit d'abord prendre contact avec l'ambassade ou le consulat belge le plus proche. Nous lui en donnerons les coordonnées.

En cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de cartes de crédit, nous intervenons auprès des organismes financiers pour activer les mesures de protection nécessaires.

En cas de perte ou de vol de billets de transport, nous mettons à votre disposition les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage dès que vous nous avez crédité de la valeur de ces billets par le moyen de votre choix.

21. Service information de voyage

21.1 Quelles informations peuvent être fournies?

- Informations générales de voyage

Nous donnons les informations concernant:

- les visas et formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage pour les personnes et les véhicules;
- les vaccins obligatoires ou conseillés;
- les précautions d'hygiène;
- les mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter;
- les formalités obligatoires pour les animaux domestiques;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères.

- Informations complémentaires

Nous donnons les informations concernant les hôtels et les restaurants (adresses, recherche de restaurants spécialisés).

- Informations Business et culture

Nous donnons les informations concernant les congrès, foires et expositions dans le monde, les hôtels équipés pour hommes d'affaires (p.ex. séminaires, organisation de réunions), les chambres de commerce et organismes gouvernementaux, les informations pratiques (devises, jours fériés, décalage horaire), les "Business Center" (secrétariat, copieur, traduction) accessibles dans les grandes villes, la location de voitures (y compris de prestige), les manifestations culturelles ou événementielles dans les principales villes de l'Union Européenne (p.ex. concert, exposition, théâtre).

21.2 Comment pouvez-vous nous joindre?

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00 et le samedi de 09h30 à 18h00 (heure belge). Les informations médicales urgentes sont accessibles 24h/24. Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse.

En aucun cas, nous ne sommes responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que l'*assuré* fera des informations communiquées. Les informations sont données en français, en néerlandais ou en anglais.

Chapitre 5. Limitations de garanties

1. Exposition à une sanction des Nations Unies, de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique

L'*assureur* ne couvrira ni ne versera aucune indemnité ni ne fournira aucun avantage ou service tel que décrit dans cette police si cela l'expose à une sanction, interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

2. Nous n'accordons pas d'assistance pour:

- les *sinistres* dans des pays en état de guerre (civile) ou ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, des insurrections populaires, des grèves et par des autres événements imprévus empêchant l'exécution de la *garantie*;
- les *sinistres* découlant des conséquences d'un accident nucléaire ou d'une *catastrophe naturelle*;
- les *sinistres* découlant des conséquences de terrorisme. Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'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, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation;
- les *sinistres* survenus pendant des compétitions avec véhicules automoteurs (épreuves, compétitions, rallyes, raids) auxquelles l'*assuré* participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- les *sinistres* survenant dans des pays où il n'existe aucune infrastructure, ce qui par conséquent ne permet pas l'organisation de l'assistance. Nous entendons par infrastructure, l'ensemble des équipements économiques et/ou techniques nécessaires à une collectivité tels que les routes, voies ferrées, aéroports ou encore les équipements permettant l'accès à la téléphonie ou à internet;
- les *sinistres* consécutifs à:
 - la consommation d'alcool, dans la mesure où le taux d'alcool dans le sang de la personne concernée dépasse 1,2 grammes/litre de sang, sans que la consommation d'alcool ne doive être l'unique cause de l'affection ou de l'événement, ou
 - à l'usage aigu ou chronique de drogues ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement.

3. Nous ne remboursons pas:

- les frais ou dommages liés à un vol autre que celui mentionné dans cette police et, en général, tous les frais non explicitement prévus par la *garantie*;
- les frais de repas et de boissons;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du *véhicule*, les frais de réparation de toute sorte;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage;
- les frais qui sont assurés par les mutuelles (assurances maladie obligatoires et complémentaires);
- les diagnostics établis et traitements ordonnés en Belgique;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation pour les soins dispensés en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une *maladie* ou à un *accident* survenu à l'*étranger*;
- les frais d'optique de toute sorte;
- les appareillages médicaux et prothèses de toute sorte;
- les frais des bilans de santé, traitements médicaux de routine et contrôles médicaux de routine;
- les cures de santé, le traitement médical durant les périodes et les séjours de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, chiropraxie et acupuncture, etc.);
- les vaccins et les vaccinations;
- les examens périodiques de contrôle et d'observation;
- les affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et n'empêchant pas l'*assuré* de poursuivre son déplacement ou son séjour;
- les dépressions et les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
- les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées avant le *déplacement professionnel*;
- la rechute ou l'aggravation d'une *maladie* ou d'un état pathologique qui s'était déjà révélé avant le départ;
- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- les interventions médicales que l'*assuré* fait exécuter délibérément à l'*étranger*;
- les *maladies* chroniques telles que celles qui ont occasionné des troubles du système nerveux, du système respiratoire, de la circulation sanguine, du sang ou des reins;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;
- les voyages à l'*étranger* de plus de 90 jours consécutifs: lorsque l'*assuré* est en voyage à l'*étranger* plus de 3 mois consécutifs, les événements assurés qui entrent en ligne de compte pour les prestations sont exclusivement ceux qui se produisent durant les 3 premiers mois de son séjour à l'*étranger*;
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître);
- les interruptions volontaires de grossesse.

Chapitre 6. Règlement de sinistres et indemnités

A. Vos obligations

Vous vous engagez à respecter ou à faire respecter par les *assurés* les dispositions suivantes:

- nous informer ou prendre le plus rapidement possible contact, sauf en cas de force majeure, pour que nous puissions régler de façon optimale l'assistance demandée et autoriser l'*assuré* à effectuer les dépenses garanties;
- nous confier le règlement de l'assistance garantie ainsi que le choix des solutions que nous préconisons afin d'aider l'*assuré*;
- répondre exactement à nos questions concernant le *sinistre*;
- en cas de *maladie* ou de blessures, faire d'abord appel aux premiers secours locaux (médecin, ambulance) et ensuite nous informer le plus rapidement possible en nous communiquant les coordonnées du médecin traitant de l'*assuré*;
- nous remettre les pièces justificatives originales des dépenses assurées;
- nous restituer les titres de transport non utilisés;
- accepter les obligations ou limitations qui découlent de notre obligation de respecter la législation (sanitaire) et la réglementation des pays où nous accordons une assistance;
- nous communiquer les autres assurances éventuelles qui ont le même objet et qui assurent les mêmes risques que ceux qui sont assurés par cette police;
- respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées qui sont mentionnées dans ces Conditions Générales.

Si vous ne remplissez pas les obligations susmentionnées, nous pouvons:

- arrêter nos prestations à partir du moment où nous sommes au courant;
- refuser notre *garantie* si vous avez agi dans une intention frauduleuse.

B. Prestations d'assistance

1. Indemnisation des frais non prévus

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer une source de profit financier pour l'*assuré*. Elles sont destinées à aider l'*assuré*, dans les limites de cette police, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de cette police. C'est pourquoi nous déduisons des frais que nous payons les frais que l'*assuré* aurait payés si le *sinistre* n'avait pas eu lieu, tels que les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du *véhicule*. Nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que les prestations que l'*assuré* a refusées, ne donnent pas droit par la suite à une indemnité compensatoire.

2. Accident du travail

Nous ne pouvons pas décider si l'*accident* est ou n'est pas un *accident du travail*, seul l'*assureur mandaté* le peut.

Si nous octroyons nos prestations à l'*assuré*, cela ne signifie pas automatiquement que l'*assureur mandaté* accepte le sinistre comme étant un *accident du travail*.

Si l'*assureur mandaté* refuse d'accepter l'*accident* comme étant un *accident du travail*, mais que nous avons déjà fourni des prestations, celles-ci resteront à notre charge si aucune des exclusions prévue au Chapitre 5 n'est d'application. Nous cesserons par contre toute prestation à partir du moment où nous apprenons que l'*assureur mandaté* refuse l'*accident* comme étant un *accident du travail*.

3. Prestataire de services

L'*assuré* est toujours en droit de refuser le prestataire de services que nous lui avons envoyé (p. ex.: dépanneur, réparateur, ...). Dans ce cas, nous proposerons à l'*assuré* d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les frais pour le changement de prestataire restent à charge de l'*assuré*. Les travaux, les services ou réparations que le prestataire envoyé par nous ou que tout autre prestataire entreprend se font avec accord et sous le contrôle de l'*assuré*. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que nous ne prenons pas en charge, nous conseillons à l'*assuré* de demander un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, des services ou des réparations effectués.

4. Transport des bagages

Cette prestation s'applique aux seuls *bagages* dont l'*assuré* ne peut pas se charger à la suite d'un *sinistre*. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégâts aux *bagages* lorsque l'*assuré* les abandonne à l'intérieur du *véhicule* que nous devons transporter.

5. Frais de télécommunication

Moyennant présentation des justificatifs originaux, nous prenons en charge les frais de télécommunication engagés par l'*assuré* pour nous joindre et relatifs à des prestations assurées, à condition que l'assistance demandée soit assurée.

6. Assistance à la demande

Si l'assistance n'est pas assurée selon cette police, nous pouvons décider, à certaines conditions que nous déterminerons au moment de la demande d'assistance, de tout de même mettre nos moyens et notre expérience à la disposition de l'*assuré*. Tous les frais de cette assistance sont alors à charge de l'*assuré*.

7. Remboursement des frais

Si nous autorisons l'*assuré* à avancer lui-même les frais des prestations garanties, ces frais lui seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux.

8. Circonstances exceptionnelles

Nous ne sommes pas responsables des retards, des manquements ou des empêchements dans les prestations d'assistance s'ils ne peuvent nous être imputés ou lorsqu'ils sont la conséquence d'un cas de force majeure.

9. Subrogation et récupération des dépenses

L'*assuré* qui utilise les *garanties* de cette police, nous subroge automatiquement dans ses droits et actions vis-à-vis de tout *tiers* responsable à concurrence de nos dépenses. Nous pouvons donc récupérer nos dépenses auprès de celui qui est responsable. Nous ne récupérons toutefois pas nos dépenses des descendants, ascendants, partenaire et parents en ligne directe de l'*assuré*, ni des personnes vivant sous son toit, ses hôtes et son personnel de maison.

Ces personnes ont-elles causé le *sinistre* intentionnellement ou ont-elles une assurance en responsabilité qui paie pour les dommages à leur place? Dans ce cas, nous pouvons bel et bien récupérer nos dépenses auprès d'elles.

Chapitre 7. Dispositions administratives

Les dispositions administratives prévues dans les Conditions Générales Accidents du travail de Baloise Insurance s'appliquent également à cette assurance.

1. Clause de consentement

En prenant cette assurance, vous nous donnez l'autorisation d'utiliser vos données personnelles et celles des *assurés*, dans la mesure où cela est nécessaire:

- pour la gestion de votre assurance et pour traiter les *sinistres*;
- pour la gestion des frais et du décompte de l'assistance;
- pour le traitement des éventuels litiges.

2. Clause d'exonération

Nous ne pouvons être tenus responsables de la non-exécution de l'assistance ou des manquements ou retards lors de l'exécution de celle-ci, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté, à la suite de cas de force majeure telle que guerre, grève et émeute, guerre civile, révolution, rébellion, saisie ou contrainte de et par le pouvoir public, réactions nucléaires, radioactivité et *catastrophes naturelles*. Nous nous réservons le droit de refuser l'assistance garantie ou de la suspendre immédiatement en cas d'abus ou de dol des *assurés* ou d'autres ayants droit.

3. Reconnaissance de dette

Nous vous avons informé que des prestations ne sont pas assurées, mais vous ou les *assurés* nous demandez explicitement de tout de même accorder une assistance? Dans ce cas, les prestations restent à votre charge ou à celle de l'*assuré* et représentent une avance. Nous entendons par là que vous ou l'*assuré* vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de la facture. Vous ou l'*assuré* nous remboursez le montant, TVA comprise, indiqué sur la facture que nous avons payée.

4. Prescription

Toutes les revendications qui découlent de cette police sont prescrites dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui y a donné lieu, sauf exceptions prévues par la loi.

5. Protection de la vie privée

Nous traitons les données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Toutes les informations concernant le traitement des données personnelles sont disponibles dans notre déclaration de confidentialité de: www.europ-assistance.be/privacy.

Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes:

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

6. Fraude

Nous sanctionnons toute fraude ou tentative de fraude conformément à la législation applicable, aux Conditions Générales et Particulières. Le cas échéant, la fraude ou la tentative de fraude peut entraîner des poursuites pénales. Si le cas se présente, nous communiquerons au GIE Datassur des données personnelles pertinentes se rapportant uniquement à l'évaluation des risques et à la gestion des polices et des *sinistres*. Un *assuré* justifiant son identité a le droit d'être mis au courant de cette communication et éventuellement de faire rectifier auprès de Datassur les données la concernant. Pour exercer ce droit, la personne concernée adresse une demande datée et signée accompagnée d'une copie de sa carte d'identité à l'adresse suivante: Datassur, Square de Meeûs 29, 1000 Bruxelles.