

Baloise Truck Assistance étendue

Conditions Générales

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances
0096-B34230000.04-01022024

Nous utilisons le terme “police” pour désigner votre contrat d’assurance.
Cette police se compose des Conditions Générales et des Conditions Particulières.
Les Conditions Particulières ont la priorité sur les Conditions Générales dans la mesure où elles y sont
contraires. Vos Conditions Particulières reprennent les garanties que vous avez souscrites et pour lesquelles
vous êtes couvert, de même que vos données personnelles.

Nos Conditions Générales se composent de deux parties:
1. les Conditions Générales Baloise Truck Assistance étendue
2. les Conditions Générales Dispositions Administratives

Les références des deux parties sont mentionnées dans vos Conditions Particulières. Ce sont ces deux parties
qui s’appliquent à vous.

Les Conditions Générales Baloise Truck Assistance étendue ont la priorité sur les Conditions Générales
Dispositions Administratives dans la mesure où elles y sont contraires. Elles décrivent les garanties, les
exclusions ainsi qu’une partie de nos droits et obligations réciproques.

Les Conditions Générales Dispositions Administratives contiennent également une partie de nos droits et
obligations réciproques et elles décrivent surtout de quelle façon vous devez les exercer, quels délais vous
devez respecter, quelles informations vous devez nous communiquer, ...
Elles reprennent également les conséquences lorsque vous faites des fautes.

Nous vous conseillons de lire attentivement tous ces documents et, si nécessaire, de vous renseigner auprès de
votre intermédiaire. En effet, l’ensemble de ces documents constitue votre police.

Le texte des Conditions Générales Dispositions Administratives est écrit pour la plupart de nos polices. S’il y a
une dérogation, nous la mettrons en gras et nous expliquerons dans quelle situation elle s’applique.

Contenu

Aide immédiate à la suite d'une panne

Chapitre 1. Conditions d'application de la police	4
Chapitre 2. Pourquoi Baloise Truck Assistance étendue est-elle utile?.....	4
Chapitre 3. Notions.....	5
Chapitre 4. Type d'assurance.....	7
Chapitre 5. Quelles sont les personnes assurées?	7
Chapitre 6. Quels sont les véhicules assurés?	7
Chapitre 7. Quand recevez-vous de l'aide?.....	8
Chapitre 8. Quand ne recevez-vous pas d'aide?.....	9
Chapitre 9. Quelle aide recevez-vous?.....	9
Chapitre 10. Quelle aide est exclue?.....	12
Chapitre 11. Que devez-vous encore savoir à propos de Baloise Truck Assistance étendue?.....	14
Chapitre 12. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide?.....	16
Chapitre 13. À qui pouvons-nous réclamer le montant de nos dépenses?.....	16
Chapitre 14. Divers.....	17

Chapitre 1. Conditions d'application de la police

La convention conclue entre l'assureur mandaté Baloise Insurance et l'assureur Europ Assistance Belgium règle l'exécution par celui-ci de toutes les prestations prévues dans les présentes Conditions Générales sous le nom de Baloise Truck Assistance étendue.

Europ Assistance Belgium et Baloise Insurance

Cette assurance 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 changer la police, de l'arrêter temporairement ou définitivement et d'encaisser la prime. Europ Assistance Belgium exécute les prestations d'assistance qui sont prévues dans ces Conditions Générales.

Europ Assistance Belgium ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation, ne versera aucune indemnité et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut les exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales-business>.

Chapitre 2. Pourquoi Baloise Truck Assistance étendue est-elle utile?

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

Que devez-vous faire si vous avez besoin de notre aide?

Téléphonez-nous ou envoyez-nous un courriel si vous avez besoin d'aide. Nous vous aiderons ou nous veillerons à ce que vous receviez de l'aide.

Téléphone: +32 3 870 95 80

Courriel: truckassistance@baloise.be

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

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

Vous envoyez toutes les correspondances découlant de l'assistance (facture, notes de frais, ...) à l'assureur: Europ Assistance Belgium, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles.

Voici les données techniques d'Europ Assistance:

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

Lisez attentivement les Conditions Particulières.

Elles indiquent quel est le *véhicule désigné*. Et 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 intermédiaire.

Protection de la vie privée

Europ Assistance Belgium traite les données de l'*assuré* conformément aux règlements et directives nationaux et européens. L'*assuré* peut retrouver toutes les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel dans la déclaration de confidentialité d'Europ Assistance Belgium via <https://www.europ-assistance.be/fr/vie-privée>. Cette déclaration de confidentialité contient entre autres les informations suivantes:

- les coordonnées du responsable de la protection des données (DPO);
- les objectifs du traitement des données à caractère personnel de l'*assuré*;
- les intérêts légitimes du traitement des données à caractère personnel de l'*assuré*;
- les tiers qui peuvent recevoir les données à caractère personnel de l'*assuré*;
- la durée de stockage des données à caractère personnel de l'*assuré*;
- la description des droits de l'*assuré* concernant ses données à caractère personnel;
- la possibilité d'introduire une plainte concernant le traitement des données à caractère personnel de l'*assuré*.

Chapitre 3. Notions

Les notions reprises ci-dessous, ont dans ces Conditions Générales la signification suivante. Nous vous donnons la signification de ces notions pour éviter tout malentendu. Ces notions sont indiquées en italique. 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. Cette disposition l'emporte sur les Conditions Particulières.

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Europ Assistance Belgium par "nous". Lorsque nous écrivons "nos" ou "notre", ceci signifie également Europ Assistance Belgium. Lorsque nous écrivons "vous", ceci signifie l'*assuré*.

Assuré

Toutes les personnes figurant au chapitre 5.

Deuxième chauffeur

Une personne qui est autorisée à conduire selon la législation belge et qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le *véhicule assuré* et qui est employée par le preneur d'assurance.

Domicile

Le lieu où l'*assuré* est inscrit dans le registre de population et où il a établi sa résidence principale.

F.A.S.T.

F.A.S.T. ou "Files Aanpakken door Snelle Tussenkoms" (réduire les files grâce à une intervention rapide) est une mesure prise par le Gouvernement Flamand et la police fédérale qui a pour but de sécuriser et de libérer les autoroutes plus rapidement. Tout *véhicule* immobilisé sur une autoroute en Flandre ou sur une partie déterminée du Ring de Bruxelles (ce que l'on appelle les "parcelles autorisées") ou sur leur bas-côté (par exemple, sur la bande d'arrêt d'urgence) est pris en charge par un dépanneur F.A.S.T. afin de libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T. n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes et, ni dans certains cas, sur les aires de stationnement.

Seule la police peut ordonner un dépanneur F.A.S.T. de se rendre sur place et d'effectuer le dépannage. Cette règle est régie par la loi sur le Code de la route article 51.5.

Panne

Toute défaillance du *véhicule* entraînant l'immobilisation du *véhicule assuré* ou l'impossibilité de l'utilisation du *véhicule assuré* dans des conditions normales de sécurité et due à:

- une erreur de montage;
- un défaut de pièce;
- des défaillances mécaniques, électriques, électroniques. Si le *véhicule assuré* est incendié à la suite d'un problème mécanique, électrique ou électronique du *véhicule assuré*, nous intervenons également;
- un pneu crevé.

Remorque

Un véhicule sans moteur, conçu pour être attelé à un autre *véhicule*.

Réparateur

Une société de commerce reconnue comme garage qui détient une autorisation légale pour garder, entretenir et pour réparer des *véhicules*.

Sinistre

Un événement pour lequel les conditions de Baloise Truck Assistance étendue peuvent être d'application.

Terrorisme

La Loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme précise ce qu'est le terrorisme:

- 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 ou le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

Vandalisme

Une personne démolit ou endommage le *véhicule assuré* intentionnellement. Nous assimilons une tentative de vol au vandalisme.

Restent exclus:

- démolition par un *assuré* ou avec sa participation;
- petits dommages avec lesquels le *véhicule assuré* peut encore rouler.

Véhicule

Un véhicule automoteur qui est construit pour circuler sur le sol. Le véhicule est équipé d'un moteur lui permettant de rouler grâce à sa propre force. Cela peut être n'importe quel moteur, par exemple un moteur à essence ou un moteur électrique. Et le véhicule ne circule pas sur des rails, tel un train, un tram ou un métro.

Véhicule assuré

Tous les *véhicules* et *remorques* figurant au chapitre 6.

Véhicule désigné

Le *véhicule* figurant aux Conditions Particulières.

Chapitre 4. Type d'assurance

Cette assurance n'est pas une assurance obligatoire. C'est une assurance de prestations. Nous rendons des prestations lorsque le *véhicule désigné* est immobilisé à la suite d'une *panne*.

Ces prestations ne peuvent en aucun cas constituer une source de profit financier pour vous. Elles sont destinées à vous aider. Les prestations sont conditionnées par la possibilité d'intervenir sans contrevenir à une législation ou à une réglementation administrative ou sanitaire en vigueur dans les pays mentionnés au chapitre 7.

Chapitre 5. Quelles sont les personnes assurées?

Voici les personnes qui peuvent utiliser Baloise Truck Assistance étendue en cas de *panne*. Elles doivent résider officiellement en Belgique.

1. La personne qui prend l'assurance RC *Véhicules* automoteurs et l'assurance Baloise Truck Assistance étendue: le preneur d'assurance;
2. Le propriétaire du *véhicule désigné*;
3. La personne qui est autorisée à conduire selon la législation belge et qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le *véhicule assuré*;
4. Les passagers du *véhicule assuré* mais pas les auto-stoppeurs. Dans ces Conditions Générales, nous nommons ces *assurés* "vous".

Chapitre 6. Quels sont les véhicules assurés?

Voici les *véhicules* pour lesquels Baloise Truck Assistance étendue s'applique.

A. Le véhicule désigné

Le premier *véhicule* pour lequel Baloise Truck Assistance étendue s'applique est le *véhicule désigné*. Il s'agit du *véhicule* figurant aux Conditions Particulières.

Les dommages surviennent alors que le *véhicule assuré* transporte des matières dangereuses, des liquides dangereux ou des biens dangereux? Dans ce cas, nous payons:

- mais pas les coûts supplémentaires pour des prestations nécessitant l'utilisation de matériel spécifique ou de main d'œuvre spécialisée;
- et à condition qu'il y ait du personnel disponible possédant un permis de conduire adapté au transport ADR.

Ces matières, liquides ou biens figurent dans la liste des catégories de dangers ADR de "l'Accord européen relatif au transport international de marchandises dangereuses par la route". Pour de plus amples informations, consultez <http://environnement.wallonie.be/ADR-ADN/>, <https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/transport-des-marchandises-dangereuses-par-route> ou <https://www.vlaanderen.be/vervoer-van-gevaarlijke-goederen-over-de-weg-adr/regelgeving-adr>.

Attention! Nous n'accordons aucune assistance aux *véhicules* suivants:

- les *véhicules* âgés de 25 ans ou plus;
- les *véhicules* ou les *véhicules* couplés dont la masse maximale autorisée est inférieure ou égale à 3,5 tonnes ou supérieure à 50 tonnes;
- les *véhicules* portant une plaque marchand, une plaque professionnelle, une plaque d'essai ou une plaque de transit;
- les *véhicules* de location de courte durée;

- les *véhicules* destinés au transport exceptionnel;
- les *véhicules* destinés à la compétition;
- les dépanneuses;
- les autobus, autocars et les *véhicules* destinés au transport scolaire;
- les *véhicules* destinés à un usage public;
- les *véhicules* agricoles et le matériel roulant.

B. La remorque

Le deuxième *véhicule* pour lequel Baloise Truck Assistance étendue s'applique est la *remorque* ou la *semi-remorque*. Elle doit être attelée au *véhicule désigné*.

La *remorque* n'est pas attelée au *véhicule désigné*? Dans ce cas, Baloise Truck Assistance étendue n'est pas applicable.

Attention! Nous n'accordons aucune assistance aux *remorques* suivantes:

- les camping-cars et les caravanes.

Chapitre 7. Quand recevez-vous de l'aide?

Le fait de bénéficier d'aide dépend du type de *véhicule* et des assurances que vous avez chez Baloise. L'aide dont vous pouvez bénéficier figure au chapitre 9.

Quel type de véhicule avez-vous?

Le fait de bénéficier d'aide dépend du type de *véhicule* et de l'utilisation que vous faites du *véhicule*. Les Conditions Particulières indiquent si Baloise Truck Assistance étendue s'applique pour votre *véhicule*.

Quelles assurances avez-vous?

Vous avez une assurance Baloise Truck Assistance étendue chez Baloise Insurance? Dans ce cas, vous bénéficiez de notre

aide lorsque vous remplissez toutes les conditions suivantes:

1. Les Conditions Particulières indiquent que l'assurance Baloise Truck Assistance étendue s'applique à votre police *Véhicules* automoteurs.
2. À la suite du *sinistre*, le *véhicule assuré* ne peut plus rouler. Vous avez besoin d'aide immédiate. Et vous nous l'avez aussi immédiatement demandée.
3. Vous avez eu le *sinistre* en Belgique ou dans un des pays suivants:

Allemagne	Finlande	Macédoine du Nord	Saint-Marin
Andorre	France	Malte	Serbie ²
Autriche	Grèce	Maroc	Slovaquie
Bosnie-Herzégovine	Hongrie	Monaco	Slovénie
Bulgarie	Irlande	Monténégro	Suède
Chypre ¹	Islande	Norvège	Suisse
Cité du Vatican	Italie	Pays-Bas	Tchéquie

Croatie	Lettonie	Pologne	Tunisie
Danemark	Liechtenstein	Portugal	Turquie
Espagne	Lituanie	Roumanie	
Estonie	Luxembourg	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	

¹ Chypre: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de Chypre qui sont administrées par le gouvernement de la république de Chypre.

² Serbie: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de la Serbie qui sont administrées par le gouvernement de la république de Serbie.

Attention! Baloise Truck Assistance étendue ne s'applique pas si le pays ou une région impose des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens ou si d'autres circonstances imprévues rendent notre aide impossible.

Chapitre 8. Quand ne recevez-vous pas d'aide?

Dans les situations ci-dessous, vous ne bénéficiez pas de l'aide de Baloise Truck Assistance étendue ou nous ne payons pas pour le remorquage du *véhicule 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.
2. Il n'était pas nécessaire que vous receviez de l'aide.
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.

Chapitre 9. Quelle aide recevez-vous?

Les situations pour lesquelles vous recevez de l'aide sont indiquées au chapitre 7. Ci-dessous, vous lirez de quelle aide vous pouvez bénéficier.

Vous avez une assurance Baloise Truck Assistance étendue chez Baloise Insurance

1. Et vous avez une panne

Vous pouvez obtenir l'aide suivante dans tous les pays figurant au chapitre 7:

- a. Pour le *véhicule assuré*:
 - Vous avez une *panne*? Dans ce cas, nous réparons le *véhicule assuré* sur place à condition que les conditions de travail de dépannage soient sécurisées. Notre intervention se limite à 1.000,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*.
 - Vous êtes immobilisé à la suite d'un pneu crevé? Dans ce cas, nous faisons le dépannage sur place à condition qu'une roue de secours soit présente dans le *véhicule assuré* et que les conditions de travail de dépannage soient sécurisées. Notre intervention se limite à 700,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*.

Attention! Notre intervention se limite, par *véhicule assuré*, à deux dépannages pour pneus crevés par année d'assurance.

- Le dépannage sur place n'est pas possible? Dans ce cas, nous remorquons le *véhicule assuré* chez le *réparateur* le plus proche du lieu du *sinistre*.
Notre intervention se limite à 3.000,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*.
- Vous avez une *panne* en Belgique et le dépannage sur place n'est pas possible? Et vous souhaitez que nous remorquons le *véhicule assuré* vers un garage de votre choix ? Dans ce cas, vous devez payer les éventuels frais qui dépassent le plafond contractuel de 3.000,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*.
- L'immobilisation s'est produite sur une autoroute en Belgique ou sur une autoroute à l'étranger et le dépannage ou le remorquage du *véhicule* est organisé par un service de dépannage envoyé par les autorités locales (telle que *F.A.S.T.* en Belgique)? Dans ce cas, nous remboursons les frais de dépannage ou de remorquage ainsi que les frais pour le placement de la signalisation.
Notre intervention se limite à 3.000,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*.
- La *panne* s'est produite sur un chantier? Dans ce cas, notre intervention pour le remorquage se limite à 1.500,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*.

Attention!

Est-ce que le *véhicule assuré* a une *panne* en dehors de la voie publique ou des terrains privés équivalents? Par exemple, des routes non goudronnées. Dans ce cas, nous n'intervenons pour aucun dépannage, ni pour le remorquage. Et nous n'intervenons pas non plus pour les prestations nécessitant l'utilisation de matériel spécifique ou de main d'œuvre spécialisée.

b. Pour vous:

- Le *véhicule assuré* est immobilisé à la suite d'une *panne* et la durée des réparations excède 36 heures? De ce fait, vous et l'éventuel *deuxième chauffeur* êtes obligés de passer la nuit à l'hôtel? Dans ce cas, nous cherchons pour vous un hôtel dans la région. Nous payons vos frais d'hôtel et ceux pour un éventuel *deuxième chauffeur*. Vous devez toutefois nous remettre vos factures.
Notre intervention pour les frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner) se limite à 150,00 EUR, TVA comprise, par nuit pendant au maximum 7 nuits par *sinistre*, quel que soit le nombre de personnes concernées.
- Le *véhicule assuré* est immobilisé à la suite d'une *panne* et la durée des réparations excède 36 heures en Belgique et 4 jours à l'étranger? Et vous voulez rentrer chez vous? Dans ce cas, nous vous ramenons vous et vos bagages personnels à la maison. Nous le faisons aussi pour l'éventuel *deuxième chauffeur*. Le retour se fait vers la Belgique. Le *domicile* du ou des chauffeurs n'est pas situé en Belgique? Dans ce cas, nous payons le retour dans son ou leur pays de résidence à concurrence de ce que nous aurions payé si son ou leur *domicile* était situé en Belgique. Pour cela, nous prenons comme référence l'adresse en Belgique du preneur d'assurance.
Nous payons au maximum 325,00 EUR, TVA comprise, quel que soit le nombre de personnes concernées.
Attention! Vous laissez vos bagages dans le *véhicule assuré*? Dans ce cas, c'est sous votre responsabilité. Cela vous occasionne des frais? Dans ce cas, vous les payez vous-même.
- Le *véhicule assuré* a été volé? Et vous voulez rentrer chez vous? Dans ce cas, nous vous ramenons vous et vos bagages personnels à la maison. Nous le faisons aussi pour l'éventuel *deuxième chauffeur*. Le retour se fait vers la Belgique. Le *domicile* du ou des chauffeurs n'est pas situé en Belgique? Dans ce cas, nous payons le retour dans son ou leur pays de résidence à concurrence de ce que nous aurions payé si son ou leur *domicile* était situé en Belgique. Pour cela, nous prenons comme référence l'adresse en Belgique du preneur d'assurance.
Nous payons au maximum 325,00 EUR, TVA comprise, quel que soit le nombre de personnes concernées.
- À la suite d'une *panne*, le *véhicule assuré* a été remorqué vers un *réparateur* proche du lieu du *sinistre* et vous l'avez abandonné chez le *réparateur* pour une réparation sur place. Vous voulez ensuite récupérer

le *véhicule assuré* réparé? Dans ce cas, nous mettons un billet de train en première classe ou un billet d'avion en classe économique à votre disposition pour récupérer le *véhicule assuré*.

2. Et vous souhaitez utiliser un des services additionnels suivants

2.1 Envoi de pièces détachées à l'étranger

Le *véhicule assuré* est immobilisé à l'étranger à la suite d'une *panne*? Et les pièces nécessaires pour la réparation du *véhicule assuré* ne sont pas disponibles sur place? Dans ce cas, nous recherchons et envoyons ces pièces au garage où le *véhicule* est immobilisé, à condition que cette prestation ne contrevienne pas à la législation régissant le transport de ces pièces. Vous devez nous fournir toute information nécessaire à l'organisation de l'envoi des pièces tel que la marque, le type, le modèle, le numéro de châssis, le numéro de moteur du *véhicule assuré*, la dénomination exacte et la référence du constructeur de chaque pièce détachée à envoyer.

Nous vous tenons informé du suivi du transfert des pièces à destination et des instructions nécessaires.

Attention! Vous voulez éviter le paiement des droits de douanes? Pour cela, vous devez emporter votre certificat d'immatriculation, votre passeport et les pièces endommagées.

Notre intervention se limite à 600,00 EUR, TVA comprise, par *véhicule assuré* et par année d'assurance.

Si nécessaire, nous pouvons avancer, à votre demande, le coût d'achat des pièces. Dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser l'avance au plus tard 30 jours après que vous avez reçu la facture. Vous nous remboursez le montant, TVA comprise, indiqué sur la facture que nous avons payée.

Nous avons aussi avancé les frais de douane à votre charge? Dans ce cas, vous devez également nous les rembourser. **Attention!** L'indisponibilité des pièces en Belgique et l'abandon de fabrication de celles-ci par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

2.2 Retour du véhicule assuré en Belgique

Le *véhicule assuré* est immobilisé à l'étranger à la suite d'une *panne*? Et le *véhicule assuré* ne peut pas être réparé dans les 8 jours ouvrables, sans compter le délai d'obtention des pièces détachées dans cette période? Dans ce cas, nous remorquons le *véhicule assuré* chez le *réparateur* de votre choix. Ce *réparateur* doit être en Belgique.

Notre intervention se limite à 6.000,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*. Les frais de douane restent à votre charge.

Dans ce cas, vous devez payer les éventuels frais qui dépassent le plafond contractuel de 6.000,00 EUR, TVA comprise, par *sinistre*.

Attention! Vous laissez vos bagages dans le *véhicule assuré*? Dans ce cas, c'est sous votre responsabilité. Cela vous occasionne des frais? Dans ce cas, vous les payez vous-même.

Attention! Le *véhicule assuré* est, au moment de l'appel, techniquement irréparable ou les frais de transport sont supérieurs:

- aux frais de réparation, du fait qu'ils dépassent la valeur économique du *véhicule assuré* (cf. Eurotax);
- à la valeur catalogue ou résiduelle (cf. Eurotax);
- à la valeur de démolition.

Dans ce cas nous n'intervenons pas.

Malgré cela, vous décidez de ramener le *véhicule assuré* en Belgique? Dans ce cas, nous vous demandons, pour le transport, des garanties suffisantes pour le remboursement des frais de transport à concurrence de la différence entre le coût du transport et la valeur résiduelle du *véhicule assuré*.

Attention! Vous décidez d'abandonner l'épave de votre *véhicule* sur place? Dans ce cas, nous nous chargeons des formalités de son abandon légal et nous payons aussi les frais de gardiennage pour son abandon jusqu'à 500,00 EUR, TVA comprise, au maximum.

2.3 Avance de fonds à l'étranger

Vous avez des dépenses imprévues autres que médicales, à la suite d'une *panne* ou d'un vol du *véhicule assuré*? Et vous ne pouvez pas payer immédiatement? Dans ce cas, nous pouvons avancer, à votre demande,

les fonds requis afin que vous puissiez faire les dépenses de première nécessité. Vous devez d'abord nous remettre, en Belgique, par le moyen de votre choix, le montant équivalent en euro. Ce dépôt fera l'objet d'un reçu.

Nous n'avons pas pu effectuer le transfert demandé? Dans ce cas, nous vous remboursons la somme déposée dans les 15 jours du dépôt.

Notre intervention Avance de fonds à l'étranger se limite à une somme de 2.500,00 EUR au maximum, TVA comprise, par *sinistre*.

Chapitre 10. Quelle aide est exclue?

A. Vous ne bénéficiez pas de notre aide dans les situations suivantes:

1. Si le sinistre est causé intentionnellement

Une des personnes suivantes a causé le *sinistre* intentionnellement? Ou une de ces personnes a participé à un *sinistre* causé intentionnellement? Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

Quelles sont ces personnes?

- a. un des *assurés* repris au chapitre 5.
- b. un des membres de la famille d'un *assuré*.
- c. un passager.

2. Si le conducteur ne pouvait pas conduire

Vous avez un *sinistre* alors que vous ne pouviez pas conduire parce que vous n'aviez pas de permis de conduire ou de certificat valable? Ou vous ne pouviez pas conduire selon la législation belge? Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

3. Si le conducteur a consommé de l'alcool, des médicaments ou de la drogue

- a. Le *sinistre* survient alors que le conducteur a plus de 0,5 g/l d'alcool dans le sang. On parle ici de 0,5 pour mille. Ou si le conducteur a plus de 0,22 mg/l d'alcool par litre d'air expiré. Dans ce cas, nous n'intervenons pas. Nous ne pouvons pas prouver que la consommation d'alcool est la cause du *sinistre*? Dans ce cas, nous intervenons.
- b. 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. Dans ce cas, nous n'intervenons pas. Nous ne pouvons pas prouver que la consommation de drogues, de médicaments ou d'autres produits est la cause du *sinistre*? Dans ce cas, nous intervenons.

4. Lorsque vous participez à une course de vitesse, de régularité, d'adresse ou à ce genre de concours

Vous êtes victime d'un *sinistre* alors que vous participez à:

- une course de vitesse, un concours de vitesse ou à un entraînement en vue de ceux-ci;
- une course de régularité, un concours de régularité ou à un entraînement en vue de ceux-ci;
- une course d'adresse, un concours d'adresse ou à un entraînement en vue de ceux-ci.

Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

Attention! Vous participez à un rallye touristique ou à une course d'orientation? Et il ne s'agit pas de vitesse? Dans ce cas, nous intervenons.

5. Lorsque vous circulez sur un circuit ou sur un terrain privé

Vous êtes victime d'un *sinistre* alors que vous circulez sur:

- un circuit;
- en dehors de la voie publique ou des terrains privés équivalents.

Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

6. Si les dommages sont la conséquence directe d'un événement naturel

Nous n'intervenons pas si les dommages sont dus aux causes suivantes:

a. tempête.

Nous entendons par là:

- 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*;

Attention! Les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme des événements naturelles.

- b. chute de roche;
- c. chute de pierres;
- d. avalanche;
- e. inondation.

Nous entendons par là:

- 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 des averses de grêle excessives, par la fonte de la neige ou de la glace, ou lors d'une tempête;

- f. tremblement de terre;
- g. glissement ou affaissement de terrain;
- h. éruption volcanique.

7. Si les dommages sont dus à la surcharge

Les dommages sont dus à une charge trop lourde pour le *véhicule assuré*? Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

8. Si les dommages surviennent à la suite d'actes de terrorisme, de vandalisme ou de pillages

Les dommages sont causés par:

- le *terrorisme*;
- un attentat terroriste;
- un acte de *vandalisme*;
- des pillages.

Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

9. Si les dommages surviennent à la suite d'une guerre ou d'actes de violence

Les dommages surviennent alors que vous participez activement à:

- une guerre ou à des faits de même nature;
- une guerre civile;
- des attentats;
- des troubles civils ou politiques;
- des conflits du travail;
- une grève ou à un lock-out;
- des émeutes;

- des actes de violence collective.

Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

Attention! Nous ne pouvons pas prouver que vous avez participé de manière active? Dans ce cas, nous intervenons.

10. Si les dommages sont dus à une réaction atomique, la radioactivité ou aux rayonnements ionisants

Les dommages sont dus à:

- une réaction atomique: toute réaction qui libère de l'énergie nucléaire;
- de la radioactivité: par exemple, le rayonnement produit par une bombe nucléaire ou par une centrale nucléaire;
- des rayonnements ionisants.

Dans ce cas, nous n'intervenons pas.

B. Les sinistres consécutifs à une tentative de suicide

C. En cas de panne nous ne payons pas non plus les frais suivants:

- les frais d'entretien et de réparation du *véhicule assuré*;
- les frais de diagnostic du *réparateur* et de démontage;
- le prix des pièces détachées;
- les frais de carburant et de lubrifiants;
- les frais de péage;
- les frais de nourriture;
- les frais de douane;
- les primes des assurances non obligatoires et les franchises applicables;
- les dépôts demandés par les sociétés de location;
- les frais liés au transfert des biens dans le *véhicule assuré*;
- les frais d'intervention si le *véhicule assuré* est immobilisé à la suite d'une *panne* survenue en dehors de la voie publique ou des terrains privés équivalents? Par exemple, des routes non goudronnées;
- les *pannes* répétitives causées par la non-réparation du *véhicule assuré* après que nous sommes intervenus une première fois.

Chapitre 11. Que devez-vous encore savoir à propos de Baloise Truck Assistance étendue?

Vous faites appel à notre aide? Dans ce cas, les engagements suivants sont applicables.

Attention! Nous ne payons jamais plus que les frais que vous avez engagés.

Attention! Nous ne payons aucune indemnité compensatoire pour des prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que pour les prestations que vous avez refusées. Nous pouvons également vous demander de nous rendre les titres de transport non utilisés.

Attention! Vous payez vous-même les frais que vous auriez engagés si le *sinistre* n'avait pas eu lieu, tels que les frais de nourriture, de péage, de carburant ou de traversée maritime.

A. Voiture de remplacement

Si nous décidons de vous donner une voiture de remplacement pour votre rapatriement, elle sera de catégorie A ou B. Il s'agit du classement des voitures de tourisme que les entreprises de location automobile utilisent.

Vous devez respecter:

- les conditions générales du loueur, par exemple les conventions relatives à l'âge du conducteur;
- les disponibilités locales et les heures d'ouverture du loueur.

Nous payons seulement le prix de la location de base prévu au contrat de location de *véhicule*. Vous payez vous-même les frais suivants:

- la garantie au loueur;
- le carburant;
- la recharge électrique;
- les frais de péage;
- les amendes;
- l'assurance.

Attention!

1. Vous avez causé des dommages à la voiture de remplacement? Dans ce cas, vous devez payer vous-même pour ces dommages.
2. Vous pouvez utiliser la voiture de remplacement pour votre rapatriement pour un maximum de 48 heures. Vous avez besoin de la voiture de remplacement plus longtemps? Dans ce cas, vous devez conclure vous-même un nouveau contrat avec le loueur.

B. Vos bagages

Vous avez des bagages dont vous ne pouvez pas vous occuper vous-même? Nous les ramenons chez vous. Vous voulez que les bagages restent dans le *véhicule assuré*? C'est également possible. Dans ce cas, vous restez vous-même responsable de vos bagages.

Attention! Par bagages, nous entendons vos effets personnels qui étaient dans le *véhicule assuré*. Seuls les vêtements et les denrées alimentaires destinées à un usage personnel et le nécessaire de toilette sont assimilés à des bagages.

C. Autre moyen de transport quand vous voulez rentrer chez vous

Vous n'utilisez pas de voiture de remplacement? Dans ce cas, nous choisissons le moyen de transport le plus approprié.

- La distance que vous devez parcourir est inférieure à 1.000 km? Dans ce cas, nous optons pour le train. Vous voyagez en première classe.
- La distance que vous devez parcourir est supérieure à 1.000 km? Dans ce cas, nous optons pour l'avion. Vous voyagez en classe économique.

Vous n'avez pas utilisé les titres de transport que nous avons réservé pour votre retour en Belgique? Dans ce cas, vous devez nous les rendre.

D. Frais d'hôtel

Nous remboursons les frais d'hôtel mais uniquement ceux pour une chambre avec petit-déjeuner.

E. Transport du véhicule assuré

Le *véhicule assuré* ne peut plus rouler? Dans ce cas, nous payons pour le transport du *véhicule assuré*. 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 partie des frais de transport qui dépasse la valeur du *véhicule assuré*.

F. Prestataire de services

Nous vous envoyons de l'aide, par exemple un *réparateur*, un dépanneur ou un transporteur? Les travaux et les services que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Vous pouvez refuser

cette aide. Nous vous proposerons alors d'autres prestataires de services des environs. Vous payez vous-même les frais occasionnés par ce changement de prestataire.

Le prestataire est seul responsable des travaux, des services ou des réparations effectués. Nous ne payons pas pour les réparations, ni pour la fourniture de pièces.

G. Circonstances exceptionnelles

Y a-t-il des retards, des manquements ou des empêchements lors de la prestation de services? Et ils ne peuvent pas nous être reprochés? Ou ils sont la conséquence d'un cas de force majeure? Dans ce cas, nous ne sommes pas responsables.

H. Aide que vous demandez vous-même

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 vous-même tous les frais.

Chapitre 12. 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.

1. Vous devez conserver toutes les factures, tous les décomptes et toutes les notes. Et nous les remettre lorsque nous vous les demandons. Vous ne les remettez pas? Dans ce cas, nous ne pouvons pas vous rembourser.
2. Vous devez respecter les lois et les règles du pays où vous avez eu un *sinistre*.
3. Vous devez accepter les obligations spécifiques décrites dans cette assurance. Vous devez aussi accepter les obligations ou limitations résultant de notre obligation de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels nous intervenons.
4. Vous êtes vous-même responsable de la réparation. Vous devez la payer vous-même. Réclamez toujours les factures pour celle-ci. Vous éviterez ainsi des discussions ultérieures.
5. Votre *véhicule* n'est pas réparé correctement? Dans ce cas, le *réparateur* est responsable. Vous devez résoudre cela vous-même avec le *réparateur*. Nous ne pouvons pas vous aider.

Attention! Vous avez des frais pour la réparation ou la livraison de pièces? Demandez toujours d'abord un devis. Celui-ci reprend combien cela vous coûtera. Si vous estimez que les services ou les réparations n'ont pas bien été effectués, nous ne pouvons pas vous aider. Vous devez en discuter vous-même avec le prestataire.

Chapitre 13. À qui pouvons-nous réclamer le montant de nos dépenses?

Ci-dessous est précisé quand nous pouvons récupérer nos dépenses. Nous voulons dire par là le montant des dommages, les frais de justice et les intérêts.

A. Quand pouvons-nous récupérer nos dépenses?

1. Nous payons pour des interventions? Dans ce cas, nous réclamons nos dépenses
 - à la personne qui a causé le *sinistre*;
 - au conducteur qui n'a pas l'autorisation du propriétaire de conduire le *véhicule assuré*.

2. Nous ne pouvons pas réclamer nos dépenses? Et ce à cause de vous? Dans ce cas, nous vous réclamerons nos dépenses. Vous ne paierez toutefois pas plus que le préjudice que nous subissons.
3. Nous ne payons pas pour tous vos dommages? Dans ce cas, vous pouvez réclamer vous-même la partie que nous n'avons pas payée à la personne qui a causé le *sinistre*. Votre réclamation prime toujours sur la nôtre.
4. Les frais de justice ou l'indemnité de procédure que nous récupérons nous reviennent toujours. L'indemnité de procédure est un montant fixe. Ce montant correspondant à une partie des frais et des honoraires de l'avocat de la personne qui gagne le procès au tribunal.

B. Après de qui ne réclamons-nous pas nos dépenses?

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.

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

C. Quand nos obligations contractuelles expirent-elles?

Toute action liée à cette assurance n'est plus valable dans un délai de 3 ans à partir de l'événement qui a causé cette action.

Chapitre 14. Divers

A. Dispositions administratives

Les dispositions administratives de Baloise s'appliquent également à cette assurance.

B. Pour quoi nous avez-vous donné votre consentement?

Vous prenez cette assurance? Dans ce cas, vous nous donnez l'autorisation pour que nous utilisions vos données personnelles et celles des autres *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 la gestion des éventuels litiges.

C. Quand sommes-nous libérés de nos obligations ?

Nous ne pouvons pas être tenus responsables de la non-exécution de l'assistance ou des manquements, des empêchements ou des retards dans l'exécution des prestations, lorsqu'ils ne peuvent pas nous être reprochés en raison de circonstances indépendantes de notre volonté, ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure telle que guerre, grève, émeute, guerre civile, révolution, rébellion, saisie ou contrainte de et par le pouvoir public, réactions nucléaires, radioactivité et catastrophes naturelles. Dans ce cas, nous sommes libérés de prêter les obligations décrites dans cette assurance.

Nous constatons un abus ou de la fraude ou dol de la part d'un *assuré* ou d'autres ayants droit? Dans ce cas, nous sommes également libérés de prêter les obligations décrites dans cette assurance ou nous la suspendons immédiatement.

D. Reconnaissance de dette

Nous sommes, à votre demande, intervenus pour des prestations ou des services qui ne sont pas à notre charge selon cette assurance ? Dans ce cas, les prestations ou services rendus restent à votre charge et représentent une avance. Nous entendons par là que vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de la facture. Vous nous remboursez le montant, TVA comprise, indiqué sur la facture que nous avons payée.

Vous voulez déposer une plainte? Prenez d'abord contact avec votre intermédiaire. Il ne peut pas résoudre votre problème? Transmettez-nous alors votre plainte. Cela peut se faire de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante: Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles.
- Envoyez un courriel à 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 de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante: Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.
- Allez sur www.ombudsman-insurance.be. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
- Envoyez un courriel à info@ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.
