

Baloise Assistance étendue Véhicule et Personnes Conditions Générales

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

0096-0568V0000.05-01062015

Votre sécurité nous tient à cœur.

www.baloise.be

Contenu

Nous utilisons le terme “police” pour désigner votre contrat d’assurance.

Cette police comprend les Conditions Générales ainsi que les 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 2 parties:

- 1) les Conditions Générales Baloise Assistance étendue Véhicule et Personnes
- 2) les Conditions Générales Dispositions Administratives

Les références de ces 2 parties sont mentionnées dans vos Conditions Particulières. Ces 2 parties vous sont applicables toutes les deux.

Les Conditions Générales Baloise Assistance étendue Véhicule et Personnes 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.

I. Conditions d’application de la police	3	V. Limitations de garantie	15
II. Objet de la police	3	1. Exclusions générales	
III. Définitions	3	2. Exclusions relatives à la garantie Assistance au véhicule et aux passagers assurés	
IV. Garanties	6	3. Exclusions relatives aux garanties Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès, Assistance voyage et Assistance à domicile	
1. Assistance au véhicule et aux passagers assurés		VI. Règlement de sinistres et indemnités	16
2. Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès		1. Modalités d’appel	
3. Assistance voyage		2. Modalités d’application	
4. Assistance à domicile			

I. Conditions d'application de la police

La convention conclue entre le mandataire Baloise Insurance et le *chargé d'assistance* Europ Assistance (Belgium) SA règle l'exécution par ce dernier de toutes les prestations prévues dans les présentes Conditions Générales sous le nom de "Baloise Assistance étendue Véhicule et Personnes".

II. Objet de la police

Le *chargé d'assistance* garantit, à concurrence des montants mentionnés, taxes comprises, la fourniture des prestations d'assistance si les *assurés* sont victimes des *événements assurés* mentionnés au chapitre IV. Garanties.

III. Définitions

Les notions expliquées dans les définitions sont imprimées en *italique* dans les présentes 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. La présente stipulation l'emporte sur les Conditions Particulières.

Chargé d'assistance

Les prestations d'assistance sont exécutées pour le compte de Baloise Insurance par Europ Assistance (Belgium) SA, RPM 0457.247.904, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 1401 dont le siège social est établi à 1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172.

Assureur/Nous

Baloise Belgium SA, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique agréée sous le numéro de code 0096 avec n° FSMA 24.941 A, qui est mandatée par le *chargé d'assistance* pour conclure, gérer et résilier les polices.

Baloise Insurance est le nom commercial de Baloise Belgium SA.

Les définitions suivantes sont classées par ordre alphabétique.

Accident de la circulation

Tout contact entre le *véhicule assuré* et un tiers ou un obstacle immobile ou mobile.

Animaux domestiques

Le chien ou le chat que l'*assuré* emmène en voyage.

Assuré(s)

A condition qu'elles aient leur *domicile* en Belgique et y habitent effectivement, les personnes assurées sont:

Pour toutes les garanties (voir IV):

- le *preneur d'assurance* (si une personne morale: la personne physique désignée aux Conditions Particulières);
- le *preneur d'assurance*, son partenaire légal ou de fait, leurs ascendants et leurs enfants célibataires domiciliés en Belgique dans la mesure où ils habitent chez le *preneur d'assurance*;
- les enfants célibataires du *preneur d'assurance* ou de son partenaire, demeurant ou non chez le *preneur d'assurance*, avec résidence en Belgique et âgés de moins de 25 ans;
- toutes les autres personnes, habitant chez le *preneur d'assurance*; y sont également assimilés les enfants célibataires résidant ailleurs en Belgique en raison de leurs études;
- les petits-enfants mineurs du *preneur d'assurance* et du partenaire assuré qui sont du voyage et qui n'habitent pas chez le *preneur d'assurance* et dont les parents ne font pas partie du voyage;
- les enfants du ménage assuré qui sont nés ou adoptés pendant la durée de validité de la police. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du lendemain de son arrivée en Belgique.

Pour la garantie "Assistance au véhicule et aux passagers assurés" (voir IV, point 1):

- les assurés mentionnés pour toutes les garanties;
- le conducteur habituel du véhicule qui lui est mis gratuitement à disposition par le *preneur d'assurance*;
- toute autre personne qui voyage gratuitement dans le véhicule et participe au voyage commun, à l'exception des auto-stoppeurs.

Bagages

Les effets personnels emportés par l'*assuré* ou transportés à bord du *véhicule assuré*.

Ne sont pas assimilés à des bagages: planeurs, marchandises, véhicules, matériel scientifique, matériaux de construction, meubles, chevaux et bétail.

Catastrophe naturelle

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences 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.

Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une *catastrophe naturelle* telle que décrite dans la définition Catastrophe naturelle.

Domicile

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

Étranger

- pour la garantie 1. Assistance au véhicule et aux passagers assurés:
Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Cité du Vatican, Chypre (avec limitation aux parties géographiques qui tombent sous le contrôle du gouvernement de la république de Chypre), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, FYROM, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Grand-Duché de Luxembourg, Malte, Maroc, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République slovaque, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Saint-Marin, Serbie et Monténégro (avec limitation aux parties géographiques qui tombent sous le contrôle du gouvernement de la république fédérale de Serbie et Monténégro), Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie et Turquie.
- pour la garantie 2. Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès et la garantie 3. Assistance voyage: tous les pays du monde.

Événement(s) assuré(s)

Les événements donnant droit à des prestations assurées quand ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par la police. Ces événements sont décrits par garantie dans la police.

Immobilisation (du véhicule assuré)

Le *véhicule assuré* est considéré comme immobilisé lorsque l'*événement assuré* a pour conséquence directe d'empêcher la conduite du *véhicule assuré* ou de le rendre inapproprié à la conduite conformément au code de la route.

Incendie

Dommages causés par un incendie, une explosion, des flammes et la foudre qui immobilisent le *véhicule assuré*.

Maladie

Trouble de l'état de santé imputable à une autre cause qu'un accident, constaté par un médecin.

Panne

Toute défaillance du véhicule entraînant l'*immobilisation* du *véhicule assuré* et imputable à:

- une erreur de montage;
- un défaut de pièce;
- des défaillances mécaniques, électriques, électroniques;
- une erreur de manipulation du véhicule telles que:
 - s'agissant du plein: manque de carburant, erreur de carburant;
 - perte des clés;
 - oubli des clés à l'intérieur de la voiture fermée;
- pneu crevé.

Preneur d'assurance/Vous

La personne physique ou morale qui souscrit la police et dont le *domicile* se situe en Belgique.

Véhicule(s) assuré(s)

Les véhicules immatriculés en Belgique et si les véhicules peuvent être classés parmi les types suivants:

- 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.
Exclus: véhicules destinés au transport rémunéré, véhicules portant une plaque marchand ou plaque d'essai, plaque de transit ou véhicules de location de courte durée;
- la remorque attelée (la caravane, le camping-car, la remorque à *bagages*) de moins de 3,5 tonnes, si celle-ci est tractée par le véhicule assuré.
Exclue: la caravane résidentielle.
La remorque, la caravane et le camping-car ne sont pas couverts s'ils ne sont pas tractés, au moment de l'*événement assuré*, par le véhicule assuré;
- les motos de 125 cm³ ou plus;
- la voiture de remplacement, si ce véhicule relève d'un des types assurés susmentionnés et remplace pour une durée d'un mois au maximum le véhicule désigné qui est temporairement inutilisable.

Le(s) véhicule(s) assuré(s) est(sont) mentionné(s) avec son (leur) numéro de plaque aux Conditions Particulières.

Vol et tentative de vol

Disparition du *véhicule assuré* à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol non commis(e) par ou avec la complicité d'un *assuré*. La Police Locale ou Fédérale doit être mise au courant du vol et l'*assuré* doit pouvoir présenter un accusé de réception de sa déclaration.

IV. Garanties

Nous vous offrons les garanties suivantes.

1. Assistance au véhicule et aux passagers assurés

L'*immobilisation* doit être la conséquence d'un des *événements assurés* mentionnés ci-après, indépendamment du fait que le *véhicule assuré* soit en mouvement ou pas et indépendamment du fait que le *véhicule assuré* se trouve au *domicile* de l'*assuré* ou pas pendant un déplacement:

1. un *accident de la circulation* (voir points 1.1 à 1.10 inclus);
2. *panne* (voir points 1.1 à 1.10 inclus);
3. un *incendie* du *véhicule assuré* (voir points 1.1 à 1.10 inclus);
4. un orage, une tornade (voir points 1.1 à 1.10 inclus);
5. *tentative de vol* ou vandalisme (voir points 1.1 à 1.10 inclus);
6. *vol* (voir points 1.8 à 1.11 inclus).

1.1. Dépannage et remorquage en cas d'accident de la circulation, de panne, d'incendie, d'orage, de tornade, de tentative de vol ou de vandalisme en Belgique et à l'étranger

Le *chargé d'assistance* organise et prend en charge:

- a. en cas d'*immobilisation* en Belgique:
 - l'envoi sur place d'un dépanneur et le remorquage du *véhicule assuré* depuis le lieu d'*immobilisation* du véhicule vers le garage le plus proche ou si le véhicule ne peut être réparé dans les 2 heures, vers le garage en Belgique choisi par l'*assuré*;
 - le transport des passagers assurés vers le *domicile* du conducteur.

Les *animaux domestiques* éventuels sont également transportés.

- b. en cas d'*immobilisation* à l'*étranger*:
 - l'envoi sur place d'un dépanneur et le remorquage du *véhicule assuré* depuis le lieu d'*immobilisation* du véhicule vers le garage le plus proche à l'*étranger*;
 - le transport des passagers assurés vers le garage où le véhicule est emmené.

Les *animaux domestiques* éventuels sont également transportés.

Ces prestations ne sont d'application que si le dépanneur est envoyé par le *chargé d'assistance*.

Si l'*assuré* n'a pas fait appel au *chargé d'assistance* pour ces prestations, ce dernier lui rembourse les frais à concurrence de 250,00 EUR moyennant production des pièces justificatives originales.

1.2. Envoi de pièces détachées en Belgique et à l'étranger

Les pièces détachées introuvables sur place mais indispensables au bon fonctionnement du *véhicule assuré* sont envoyées à l'*assuré* de la façon la plus rapide par le *chargé d'assistance*.

Le *chargé d'assistance* avance le montant complet des pièces. L'*assuré* doit rembourser ce montant au *chargé d'assistance* sur la base du prix qu'il a payé.

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.

1.3. Mise à disposition d'une voiture de remplacement en Belgique et à l'étranger

Le *chargé d'assistance* met à disposition une voiture de remplacement de même catégorie que le propre véhicule défectueux de catégorie B au maximum dans un centre de location, dans le pays de l'*immobilisation*, c.-à-d. en Belgique ou à l'*étranger*, jusqu'à ce que le *véhicule assuré* soit réparé, pendant 7 jours consécutifs au maximum.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations prévues aux points 1.4. et 1.6.

Cette prestation est accordée aux conditions suivantes:

- a. le *véhicule assuré* est immobilisé en raison d'un *accident de la circulation*, d'une *panne*, d'un *incendie*, d'un orage, d'une tornade, d'une *tentative de vol* ou de vandalisme et le dépanneur, envoyé par le *chargé d'assistance*, n'a pas pu réparer ou dépanner le véhicule dans un délai de 2 heures en Belgique ou de 24 heures à l'*étranger*, à partir du moment où le dépanneur est sur place;
- b. l'*assuré* doit appeler le *chargé d'assistance* en intervention dès la survenance d'un *événement assuré*, pour que le *chargé d'assistance* puisse dépêcher son dépanneur sur place.
L'*assuré* doit donner l'autorisation au dépanneur de remorquer le *véhicule assuré* à un garage agréé de son choix ou à l'*étranger*, vers le garage le plus proche où il pourra être réparé dans les meilleurs délais.
Si l'*assuré* ne fait pas appel au *chargé d'assistance* ou n'a pas obtenu d'accord préalable, ce dernier n'interviendra pas non plus dans les frais engagés ou exposés par l'*assuré*;
- c. le *chargé d'assistance* organise et prend en charge les frais de transport de l'*assuré*:
 - du lieu d'*immobilisation* du *véhicule assuré* jusqu'au centre de location;
 - après remise de la voiture de remplacement au centre de location.
En Belgique: le retour au *domicile* de l'*assuré* ou au garage où le *véhicule assuré* a été réparé.
À l'*étranger*: le retour à son lieu de séjour dans ce pays ou au garage où son véhicule est resté en réparation.
L'*assuré* remplira les formalités pour la réception et la restitution de la voiture de remplacement;
- d. l'*assuré* doit se conformer aux Conditions Générales du loueur entre autres en matière de l'âge minimum du conducteur et il accepte de payer au préalable la caution, les frais de carburant, les péages, les amendes encourues, le prix de location de la voiture de remplacement après la période garantie, les assurances complémentaires et le montant de la franchise pour les dégâts causés au *véhicule assuré*;
- e. cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités/possibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

1.4. Hébergement ou transport des assurés à l'étranger dans l'attente des réparations du véhicule à l'étranger

Lorsque le *chargé d'assistance* a remorqué le *véhicule assuré* à l'*étranger* vers le garage le plus proche et qu'il peut réparer celui-ci dans les 3 jours ouvrables, l'*assuré* choisit une des prestations suivantes:

- a. soit le *chargé d'assistance* organise le séjour de l'*assuré* pendant la réparation indispensable et paie les frais d'hôtel à concurrence de 100,00 EUR par chambre avec un maximum de 800,00 EUR pour tous les passagers assurés réunis;
- b. soit le *chargé d'assistance* participe, à concurrence de 325,00 EUR au maximum, aux frais de poursuite du voyage, de retour à la maison et de récupération du véhicule réparé si l'*assuré* ne souhaite pas attendre sur place la réparation;
- c. soit le *chargé d'assistance* organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement de catégorie B au maximum pendant la durée de la réparation du véhicule qui doit permettre à l'*assuré* d'atteindre sa destination et/ou d'être mobile sur le lieu de destination. Cette garantie n'est valable qu'aux conditions et dispositions du point 1.3.

1.5. Rapatriement du véhicule immobilisé à l'étranger

Si le *véhicule assuré* ne peut être réparé sur place à l'*étranger* dans les 3 jours ouvrables de son *immobilisation*, l'*assuré* choisit une des prestations suivantes:

- a. soit le *chargé d'assistance* procède à ses frais au rapatriement du véhicule jusqu'au garage que l'*assuré* a désigné à proximité de son *domicile* en Belgique conformément aux dispositions suivantes:
Les frais de transport pris en charge par le *chargé d'assistance* ne peuvent être d'un montant supérieur à la valeur économique du *véhicule assuré* au moment de l'appel (cf. Eurotax). S'ils excèdent cette valeur, le *chargé d'assistance* demande pour le transport des garanties suffisantes à l'*assuré* pour le remboursement du solde;
- b. soit l'*assuré* préfère faire réparer le véhicule sur place sans attendre la fin des réparations. Le *chargé d'assistance* met alors un titre de transport à la disposition de l'*assuré* pour qu'il puisse aller le récupérer lui-même après la réparation. Si nécessaire, le *chargé d'assistance* prend en charge une nuitée à l'hôtel à concurrence de 100,00 EUR au maximum;
- c. soit l'*assuré* décide d'abandonner l'épave sur place. Alors, le *chargé d'assistance* se charge des formalités de son abandon légal et prend en charge les frais de gardiennage pour son abandon durant 10 jours au maximum.

Si le véhicule doit être rapatrié, le *chargé d'assistance* mettra, en Belgique, à la disposition de l'*assuré*, une voiture de remplacement (de catégorie B au maximum) pendant au maximum 7 jours dans l'attente du retour en Belgique du *véhicule assuré*.

1.6. Rapatriement des passagers assurés immobilisés à l'étranger

Si le *véhicule assuré* est volé à l'étranger ou si le *véhicule assuré* reste immobilisé à l'étranger pendant plus de 3 jours ouvrables, le *chargé d'assistance* rapatrie les passagers assurés suivant les options ci-après:

- a. soit l'*assuré* souhaite rentrer de suite en Belgique. Dans ce cas, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge son retour au *domicile*. Le *chargé d'assistance* l'organise et le prend en charge à partir du lieu où l'*assuré* se trouve dans le pays où le *véhicule assuré* a été immobilisé ou volé;
- b. soit l'*assuré* souhaite poursuivre son voyage et revenir ensuite à son *domicile*:
 - pour la continuation du voyage, le *chargé d'assistance* intervient jusqu'à 325,00 EUR dans les frais de transport de tous les passagers assurés;
 - pour son retour à son *domicile*, le *chargé d'assistance* l'organise et le prend en charge à partir du lieu où l'*assuré* se trouve dans le pays où son véhicule a été immobilisé ou volé;
- c. soit le *chargé d'assistance* organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement de catégorie B au maximum pendant 7 jours consécutifs au maximum qui doit permettre à l'*assuré* d'atteindre sa destination ou son *domicile* et/ou d'être mobile sur le lieu de destination.

Cette garantie n'est valable qu'aux conditions du point 1.3.

La décision définitive à propos du choix des moyens de transport en ce qui concerne a et b de ce point 1.6 est réservée au *chargé d'assistance*.

1.7. Frais de gardiennage du véhicule à l'étranger

Lorsque le *chargé d'assistance* transporte ou rapatrie le *véhicule assuré*, il prend en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par son transporteur.

1.8. Transport et rapatriement des bagages et des animaux domestiques

Lorsque le *chargé d'assistance* procède au retour de l'*assuré* à son *domicile* à la suite du *vol* ou de l'*immobilisation* de son véhicule, l'*assuré* bénéficie des prestations énoncées à l'article 2.14. Transport et rapatriement des bagages et des animaux domestiques.

1.9. Assistance à la remorque

Pour la remorque assurée et tractée lors d'un déplacement par le *véhicule assuré*, le *chargé d'assistance* applique les règles suivantes selon les circonstances:

- a. Le *chargé d'assistance* remorque, transporte ou rapatrie la remorque dans tous les cas où elle remorque, transporte ou rapatrie le véhicule tracteur.
Le *chargé d'assistance* fait de même en cas de *vol* du véhicule tracteur ou lorsque l'*assuré* décide d'abandonner sur place, à l'étranger, l'épave du véhicule.
- b. En cas de *panne*, d'*accident de la circulation* ou de *vol* de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur (dépannage – remorquage – envoi de pièces détachées – transport/rapatriement – gardiennage), à l'exclusion de celles reprises à l'article 1.3. Mise à disposition d'une voiture de remplacement en Belgique et à l'étranger.
- c. Si la remorque est retrouvée en état de marche après un *vol* et si l'*assuré* n'est plus sur place pour la récupérer, le *chargé d'assistance* lui remboursera:
 - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher;
 - si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel à concurrence de 100,00 EUR.

Le *chargé d'assistance* fait de même lorsque l'*assuré* l'a fait réparer sur place sans attendre la fin des réparations.

1.10. Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance

Le *chargé d'assistance* organise et prend en charge le transport/rapatriement d'un bateau de plaisance aux conditions et dans les circonstances ci-après.

- Conditions:
 - si le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut;
 - si la remorque à bateau est en ordre de contrôle technique et en état de le porter.
- Si la remorque à bateau ne satisfait pas à ces conditions ou lorsqu'elle a été volée, le *chargé d'assistance* ne pourra procéder au transport du bateau de l'*assuré* que si l'*assuré* met sur place à la disposition du *chargé d'assistance* une remorque de remplacement.

- Circonstances:
 - lorsque l'*assuré* est transporté ou rapatrié par le *chargé d'assistance* pour des raisons médicales empêchant l'*assuré* de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre *assuré* accompagnant l'*assuré* ne peut le conduire à sa place;
 - lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par le *chargé d'assistance*;
 - en cas de *vol* du véhicule tracteur ou lorsque l'*assuré* abandonne sur place l'épave du *véhicule assuré*.

1.11. Assistance en cas de vol du véhicule en Belgique et à l'étranger

Cette prestation s'applique lorsque le *véhicule assuré* est volé au cours d'un déplacement ou d'un voyage de l'*assuré* avec son véhicule.

a. pour les *assurés* immobilisés:

Lorsque le véhicule est retrouvé endommagé et que l'*assuré* attend sur place la fin des réparations, le même choix de prestation qu'en cas d'*immobilisation* du véhicule à l'*étranger* (voir point 1.4) s'applique.

Lorsque le véhicule n'est pas retrouvé, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge le retour des occupants assurés au *domicile* de la même façon qu'au point 1.6.

b. si le véhicule est retrouvé après un *vol*:

Lorsque le véhicule de l'*assuré* est retrouvé en état de marche et que l'*assuré* n'est plus sur place pour le récupérer, le *chargé d'assistance* met à sa disposition un titre de transport pour aller le rechercher. Si nécessaire, le *chargé d'assistance* prend en charge une nuitée à l'hôtel à concurrence de 100,00 EUR au maximum.

Lorsque le véhicule est retrouvé en *panne* ou endommagé, le *chargé d'assistance* organise et paie la même assistance que lors d'un *accident de la circulation*, d'une *panne*, d'un *incendie*, d'un orage, d'une tornade, d'une *tentative de vol* ou de vandalisme, à savoir le dépannage, le remorquage, l'envoi de pièces détachées, le rapatriement, le gardiennage (voir points 1.1, 1.2, 1.5 et 1.7).

2. Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès

- Lorsque l'*assuré* est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit d'abord faire appel aux premiers secours locaux (médecin, hôpital).
- Ensuite, l'*assuré* doit en informer le *chargé d'assistance* le plus rapidement possible et lui communiquer les coordonnées de son médecin traitant.

Dès que le *chargé d'assistance* est prévenu, le service médical du *chargé d'assistance* prendra contact avec ce médecin.

Sans contact médical préalable, le *chargé d'assistance* ne peut transporter l'*assuré*. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à tenir par le *chargé d'assistance*.

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

Toutes les garanties ayant trait aux *assurés* sont complémentaires après l'assurance maladie et invalidité obligatoire.

2.1. Visite à l'hôpital à l'étranger

Lorsque l'*assuré* est en déplacement seul à l'*étranger* et est hospitalisé et que les médecins déconseillent son transport ou son rapatriement durant les 5 premiers jours suivant l'hospitalisation, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge, sans engagement, le transport aller-retour d'un membre de la famille habitant en Belgique pour aller rendre visite à l'*assuré* à l'hôpital.

Les frais d'hôtel du visiteur sont remboursés à concurrence de 100,00 EUR par nuit, jusque 800,00 EUR au maximum.

Les frais de transport de l'hôtel à l'hôpital (un aller-retour par jour) seront pris en charge par le *chargé d'assistance* à concurrence de 80,00 EUR par jour pendant 10 jours au maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

2.2. Transport/rapatriement du malade ou du blessé en Belgique et à l'étranger

Lorsque l'*assuré* tombe malade ou se blesse et que le médecin traitant sur place recommande le transport/le rapatriement au *domicile* ou le transfert vers un autre établissement hospitalier, le *chargé d'assistance* applique les règles suivantes:

- tout transport ou rapatriement pour des raisons médicales et sous la garantie de la police doit être précédé de l'accord du service médical du *chargé d'assistance*.

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 conviennent 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;

- le *chargé d'assistance* organise et prend en charge le transport de l'*assuré* au départ de l'établissement où il se trouve jusqu'au *domicile* en Belgique ou jusqu'à un établissement hospitalier proche du *domicile* dans lequel une place lui sera réservée.

Ce transport s'effectue selon les décisions prises par les 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.

Ce transport s'effectue exclusivement par avion de ligne (classe économique) ou par train au départ des pays situés en dehors de l'Europe ou au départ des pays situés en bordure de la Mer Méditerranée.

La décision de transport et du mode de transport est prise par le médecin du *chargé d'assistance* et ce, uniquement en fonction des possibilités techniques et des intérêts médicaux. Le médecin du *chargé d'assistance* doit avoir donné son autorisation avant chaque transport.

2.3. Accompagnement du malade ou du blessé en Belgique et à l'étranger

Lorsque le *chargé d'assistance* transporte l'*assuré* malade ou blessé pour des raisons médicales, il organise et prend en charge le retour d'un autre *assuré* voyageant avec lui pour l'accompagner jusqu'à sa destination.

2.4. Retour et accompagnement des enfants en Belgique et à l'étranger

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés âgés de moins de 18 ans qui accompagnent l'*assuré*.

Elle est d'application lorsqu'aucun *assuré* ne peut les garder pour des raisons médicales.

Le *chargé d'assistance* organise et prend en charge leur retour au *domicile* en les faisant accompagner aux frais du *chargé d'assistance* par une hôtesse ou par une personne habitant en Belgique du choix de l'*assuré*. Le *chargé d'assistance* prend également en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur à concurrence de 125,00 EUR.

2.5. Retour des autres assurés en Belgique et à l'étranger

Si le transport ou le rapatriement pour des raisons médicales d'un *assuré* malade ou blessé empêche les autres *assurés* de poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus:

- le *chargé d'assistance* organise et prend en charge le retour des autres *assurés*, du lieu d'*immobilisation* jusqu'au *domicile*;
- ou le *chargé d'assistance* prend en charge la poursuite de leur voyage à concurrence du montant qu'ils auraient consenti pour leur retour au *domicile*.

2.6. Chauffeur en remplacement en Belgique et à l'étranger

Le *chargé d'assistance* envoie un chauffeur en remplacement lorsqu'au cours d'un déplacement le conducteur assuré vient à décéder ou qu'il ne peut plus conduire le *véhicule assuré* à la suite d'une *maladie* ou de blessures et qu'aucun autre *assuré* ne peut reprendre le volant.

Le *chargé d'assistance* prend en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au *domicile* de l'*assuré* par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais de voyage de retour (ses frais d'hôtel et 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 assuré* doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

2.7. Assistance en cas de décès en Belgique et à l'étranger

a. Décès en Belgique

Lorsqu'un *assuré* décède en Belgique au cours d'un déplacement, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, à l'exclusion de tous les autres frais funéraires.

Lorsque le décès empêche les autres *assurés* de continuer leur voyage par les moyens initialement prévus, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge leur retour au *domicile*.

b. Décès à l'étranger

Lorsqu'un *assuré* décède à l'*étranger*, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille. Le *chargé d'assistance* prend également en charge:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et les autres aménagements spécialement requis pour le transport, à concurrence de 1.500,00 EUR;
- les frais pour le transport du cercueil, exception faite des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération.

Lorsque l'*assuré* est inhumé ou incinéré sur place à l'*étranger*, le *chargé d'assistance* prend en charge non seulement les frais susmentionnés mais également:

- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle, et ce toutefois à la place du transport du cercueil mentionné au paragraphe précédent, à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération;
- les frais de rapatriement de l'urne;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre de la famille de se rendre sur place.

Lorsque le décès empêche les autres *assurés* de revenir en Belgique par les moyens initialement prévus, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge leur retour au *domicile*.

2.8. Envoi de médicaments, lunettes, lentilles de contact, prothèse à l'étranger

Si l'*assuré* ne trouve pas sur place à l'*étranger*, à la suite d'un événement imprévu, les médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèse indispensables dont il a besoin, le *chargé d'assistance* peut les commander en Belgique sur la base de ses indications et les lui envoyer par le moyen choisi par le *chargé d'assistance*. Le *chargé d'assistance* prend en charge les frais d'envoi de ces médicaments. L'*assuré* doit rembourser le prix d'achat de ceux-ci. Cette prestation est soumise à l'accord des médecins du *chargé d'assistance* et à la législation locale.

2.9. Transmission de messages urgents en Belgique et à l'étranger

Le *chargé d'assistance* transmet à ses frais les messages urgents, nationaux ou internationaux, de l'*assuré* à la suite d'un événement grave (*maladie*, blessures, accident). Le contenu du message dont le *chargé d'assistance* ne peut être rendu responsable est soumis à la législation belge et internationale.

2.10. Accident sur les pistes de ski à l'étranger

En cas d'accident sur les pistes de ski, le *chargé d'assistance* rembourse les frais suivants:

- les débours pour transporter l'*assuré* du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche;
- les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours lorsque l'*assuré* se trouve accidenté au cours de la pratique du ski, à concurrence de 6.250,00 EUR;
- la portion non utilisée du forfait de ski à concurrence de 125,00 EUR au maximum si l'*assuré* est devenu incapable de skier à la suite d'une hospitalisation de 24 heures au minimum et/ou a été rapatrié par nos soins.

Le *chargé d'assistance* demande, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la police locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

2.11. Remboursement des frais médicaux exposés à l'étranger après une maladie ou un accident

- Le *chargé d'assistance* prend en charge les frais des soins administrés à l'*étranger* à la suite d'une *maladie* survenue dans ce pays, sans lien connu avec des antécédents médicaux ou d'un accident à caractère imprévisible, à concurrence de 100.000,00 EUR au maximum par *assuré* pour la durée du voyage à l'*étranger*, après déduction d'une franchise de 50,00 EUR par sinistre et par *assuré* et après déduction des indemnités auxquelles l'*assuré* a droit auprès de la Sécurité Sociale (assurance de la mutuelle) ou de toute autre assurance maladie.

Le *chargé d'assistance* rembourse le solde des frais médicaux sur présentation du décompte original de la mutuelle et d'une photocopie des factures et des notes de frais.

L'*assuré* doit entreprendre lui-même les démarches nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement.

- En cas d'hospitalisation, le *chargé d'assistance* peut, si nécessaire, avancer ces frais à l'hôpital. Dans ce cas, le *chargé d'assistance* communiquera à l'*assuré* les factures qu'il a payées. L'*assuré* doit les remettre à sa mutuelle et rembourser au *chargé d'assistance* la partie des indemnités que la mutuelle lui versera et ce, dans un délai de 2 mois suivant la réception des factures.

- Si les *assurés* ne sont pas affiliés à une mutuelle en Belgique ou à une autre assurance-maladie équivalente ou s'ils ne se sont pas conformés aux règlements de la mutuelle ou de l'assurance-maladie (plus exactement s'ils n'ont pas payé leur cotisation), l'intervention du *chargé d'assistance* pour tous les frais médicaux reste limitée à un montant maximum de 1.250,00 EUR.

Le *chargé d'assistance* prend en charge:

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin: l'*assuré* doit fournir un rapport établi par le médecin prescripteur à l'attention des médecins du *chargé d'assistance*;
- soins dentaires urgents à concurrence de 125,00 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation: en cas d'hospitalisation, l'*assuré* doit en aviser le *chargé d'assistance* le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse dès que le rapatriement peut avoir lieu et si l'*assuré* refuse ou s'il fait reporter le rapatriement proposé par le *chargé d'assistance*;
- frais d'ambulance pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour de l'*assuré* à l'hôtel ordonnée par un médecin, à concurrence de 100,00 EUR par nuit, avec un maximum de 800,00 EUR. Cette prestation est d'application si l'*assuré* malade ou blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue.

2.12. Envoi d'un médecin à l'étranger

À la suite d'un incident médical couvert et si l'équipe médicale du *chargé d'assistance* l'estime nécessaire, le *chargé d'assistance* mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'*assuré* afin de mieux juger des mesures à prendre pour l'organisation de l'assistance.

2.13. Transport primaire en Belgique

En cas d'accident ou de *maladie* survenue brutalement, le *chargé d'assistance* prend en charge, après intervention des premiers secours locaux, le transport de l'*assuré* par ambulance vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital adapté à l'état médical de l'*assuré* en Belgique à concurrence de 125,00 EUR au maximum après intervention de la mutuelle.

2.14. Transport et rapatriement des bagages et des animaux domestiques en Belgique et à l'étranger

Lorsque le *chargé d'assistance* procède au retour de l'*assuré* au domicile:

- le *chargé d'assistance* organise et prend en charge le transport des *animaux domestiques* (chien et chat exclusivement) de l'*assuré*;
- le *chargé d'assistance* prend en charge les frais de transport des *bagages* expédiés par l'*assuré* sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si l'*assuré* abandonne les *bagages* dans le véhicule que le *chargé d'assistance* devra rapatrier, le transport de ces *bagages* se fera à ses propres risques et périls.

2.15. Frais vétérinaires à l'étranger

Si l'*animal domestique* accompagnant l'*assuré* à l'étranger tombe malade ou se blesse, le *chargé d'assistance* rembourse les frais vétérinaires à concurrence de 65,00 EUR dans la mesure où l'*animal domestique* de l'*assuré* est en ordre de vaccination obligatoire.

3. Assistance voyage

3.1. Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

- En cas de perte ou de vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.), l'*assuré* doit s'adresser en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche. Le *chargé d'assistance* peut lui en fournir l'adresse.
- En cas de perte ou de vol de chèques, de cartes bancaires ou de cartes de crédit, le *chargé d'assistance* intervient auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.
- En cas de perte ou de vol de titres de transport, le *chargé d'assistance* procure à l'*assuré* les billets de banque nécessaires à la poursuite de son voyage, dès qu'il a crédité le *chargé d'assistance* de la contre-valeur en euros par le moyen de son choix.

3.2. Perte ou vol de bagages en Belgique et à l'étranger

En cas de perte ou de vol de *bagages*, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Ces *bagages* doivent être remis au *chargé d'assistance* par la personne que l'*assuré* aura désignée.

Le *chargé d'assistance* décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommages causés aux *bagages* lorsqu'ils sont laissés dans le *véhicule assuré* que le *chargé d'assistance* doit transporter.

3.3. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint, du père ou de la mère, du fils ou de la fille, du fils ou de la fille, du petit-fils ou de la petite-fille, du frère ou de la sœur, des grands-parents, des beaux-parents, du beau-frère ou de la belle-soeur de l'assuré

Si le médecin traitant certifie au *chargé d'assistance* que cette hospitalisation est de caractère imprévisible et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence d'un *assuré*, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge l'aller-retour d'un seul *assuré*. La durée prévue de l'hospitalisation doit excéder 5 jours.

Si le patient hospitalisé en Belgique est un enfant de l'*assuré* de moins de 18 ans et si le médecin traitant certifie au *chargé d'assistance* que le patient doit rester à l'hôpital plus de 48 heures, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge le retour au domicile du père et de la mère.

3.4. Retour anticipé pour cause de décès d'un membre de la famille ou d'un associé

La garantie s'applique lorsque:

- un membre de la famille de l'*assuré* (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur) décède inopinément tandis que l'*assuré* est en déplacement;
- un associé, indispensable à la gestion journalière de l'entreprise de l'*assuré* ou d'un remplaçant de l'*assuré* dans sa profession libérale, décède inopinément tandis que l'*assuré* est en déplacement.

Afin de permettre dans ces cas à l'*assuré* d'assister aux funérailles en Belgique, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge:

- soit le retour simple de l'*assuré* (des *assurés*) ayant avec le défunt le lien de parenté requis;
- soit un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple dus en vertu du paragraphe précédent. Le retour aux frais du *chargé d'assistance* doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles.

Le *chargé d'assistance* demande un certificat de décès émanant de la commune.

3.5. Mise à disposition d'argent à l'étranger

S'il a été fait appel au *chargé d'assistance* pour une *maladie*, un accident, une *panne* ou un *vol*, le montant dont l'*assuré* a besoin (2.500,00 EUR au maximum) peut être rapidement mis à sa disposition à condition que ce montant soit remis au préalable au *chargé d'assistance* en Belgique par le moyen choisi par l'*assuré*.

3.6. Assistance linguistique à l'étranger

Si l'*assuré* rencontre de sérieux problèmes pour comprendre la langue dans le cadre d'une prestation garantie pour un *événement assuré* à l'étranger, les services ou les correspondants du *chargé d'assistance* l'aideront.

3.7. Prolongation de séjour des assurés à l'étranger

L'*assuré* se trouve à l'étranger et ne peut poursuivre son voyage ou entreprendre le voyage de retour vers la Belgique à la date initialement prévue à la suite d'un cas de force majeure tel que:

- catastrophe naturelle*;
- conditions atmosphériques*.

Dans ce cas, le *chargé d'assistance* prend en charge les frais de prolongation de séjour du logement de l'*assuré* qui se trouve sur place.

Les frais de première nécessité suivants sont pris en charge:

hébergement, petit déjeuner et transport de et vers l'aéroport ou la gare ferroviaire ou de bus à concurrence de 80,00 EUR au maximum par jour et ceci jusqu'à un maximum de 10 jours consécutifs par *événement assuré* moyennant présentation des justificatifs originaux.

L'*assuré* doit entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention du *chargé d'assistance*:

- l'*assuré* doit d'abord prendre contact avec l'organisateur de voyage ou avec la compagnie de transport (avion, train, bateau) qui ont des obligations à l'égard de leurs clients;

- le *chargé d'assistance* interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyage ou la compagnie de transport (avion, train, bateau) ne sont pas tenues à des obligations de remboursement à l'égard de l'*assuré* ou lorsque ce montant est insuffisant pour couvrir les frais encourus;
- l'*assuré* doit envoyer les pièces justificatives originales au *chargé d'assistance*.

3.8. Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger

- Lorsque l'*assuré* fait l'objet de poursuites pénales à l'*étranger*, le *chargé d'assistance* avance le montant de la caution exigée par les autorités à concurrence de 12.500,00 EUR par *assuré* poursuivi.
- Lorsque l'*assuré* fait l'objet de poursuites judiciaires à l'*étranger*, le *chargé d'assistance* avance le montant des honoraires d'un avocat librement choisi par l'*assuré* à concurrence de 1.250,00 EUR par *assuré* poursuivi.

Pour le remboursement, le *chargé d'assistance* accorde un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance. Si les autorités remboursent la caution à l'*assuré* avant ce délai, le montant doit aussitôt être remboursé au *chargé d'assistance*.

3.9. Assistance psychologique en Belgique et à l'étranger

Si l'*assuré* est victime d'un choc psychologique grave, comme un *accident de la circulation*, un attentat, une agression, un car-jacking, un home-jacking ou un grave *incendie*, le *chargé d'assistance* organise et prend en charge, après accord du médecin du *chargé d'assistance*:

- les premières séances d'entretien en Belgique auprès d'un psychologue spécialisé agréé et désigné par le médecin-conseil du *chargé d'assistance* (5 séances au maximum): le psychologue prendra contact avec l'*assuré*, dans les 24 heures qui suivent son premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous;
- si l'*assuré* est en déplacement à l'*étranger*, les entretiens se feront par téléphone.

Si l'*assuré* n'a pas fait appel au *chargé d'assistance* pour une assistance psychologique, l'intervention du *chargé d'assistance* est limitée à 250,00 EUR, toutes taxes comprises.

3.10. Assistance d'un interprète à l'étranger

Lorsque l'*assuré* bénéficie d'une assistance à l'*étranger*, les services ou les correspondants du *chargé d'assistance* l'aident si la langue parlée dans le pays où il réside pose d'importants problèmes de compréhension.

3.11. Service info

Le service d'informations du *chargé d'assistance* est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Les informations médicales sont accessibles 24h/24.

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse.

En aucun cas, le *chargé d'assistance* n'est responsable de l'interprétation ou de l'utilisation que l'*assuré* fera des informations communiquées.

L'*assuré* peut consulter le service informations avant de partir à l'*étranger*. Il aidera l'*assuré* à régler le côté pratique de son voyage.

L'*assuré* peut obtenir les informations suivantes:

- 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 et mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter;
- les formalités obligatoires pour les *animaux domestiques* que l'*assuré* désire emmener avec lui;
- les réglementations douanières à usage privé;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères ainsi que les consulats belges à l'*étranger*;
- le climat et les tenues vestimentaires à emporter;
- les jours fériés, le décalage horaire;
- les conditions de voyage: moyens de transport (air, mer, terre), hôtels, itinéraires.

4. Assistance à domicile

Assistance en cas d'hospitalisation d'un des assurés

Lorsqu'un *assuré* est hospitalisé en Belgique pour cause de *maladie* ou d'accident pendant plus de 3 nuits, le *chargé d'assistance* prend en charge pendant l'hospitalisation ou pendant la semaine qui suit, le remboursement des frais d'une aide familiale ou les frais de garderie pour les enfants de moins de 18 ans, à concurrence de 125,00 EUR, sur présentation de la facture des frais exposés et de l'attestation d'hospitalisation.

V. Limitations de garantie

1. Exclusions générales

Sont exclus:

- les *événements assurés* 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 *événements assurés* découlant des conséquences d'un accident nucléaire ou d'une *catastrophe naturelle* (sauf en ce qui concerne les prestations sous le point 3.7);
- les *événements assurés* découlant des conséquences d'un attentat terroriste conformément à la Loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme;
- les *événements assurés* ou accidents survenus pendant des compétitions pour véhicules automoteurs (épreuves, compétitions, rallyes, raids) auxquelles l'*assuré* participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- les frais ou dommages liés à un vol autre que celui mentionné dans la police et, en général, tous les frais non explicitement prévus par la garantie;
- les frais de repas et de boissons;
- les pays où il n'existe aucune infrastructure, ce qui par conséquent ne permet pas l'organisation de l'assistance;
- les événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement.

2. Exclusions relatives à la garantie Assistance au véhicule et aux passagers assurés

Sont exclus:

- l'*immobilisation* du véhicule en vue de travaux d'entretien;
- 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 de diagnostic du garagiste et le démontage;
- une *panne*, si le *chargé d'assistance* est déjà intervenu dans les 12 mois qui précèdent à l'occasion de 2 *pannes* identiques.

3. Exclusions relatives aux garanties Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès, Assistance voyage et Assistance à domicile

Sont exclus:

- les frais qui sont couverts par les mutuelles (assurances de 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;
- 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 avant la fin des 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.

VI. Règlement de sinistres et indemnités

1. Modalités d'appel

- Pour toute demande d'assistance, *vous* ou un *assuré* devez prendre contact avec Baloise Assistance, immédiatement après l'*événement assuré* ou, si cela est impossible, dans les plus brefs délais aux numéros suivants:
 - téléphone: +32 3 870 95 70
Les services sont accessibles 24 heures sur 24.
 - fax: +32 2 533 77 75
 - courriel: assistance@baloise.be

Les soins médicaux qui ne nécessitent pas d'hospitalisation ne doivent pas être déclarés immédiatement.

- Le *chargé d'assistance* prend en charge les frais pour le premier appel que l'*assuré* a fait à l'*étranger* ainsi que les frais pour les autres appels qui ont été expressément demandés par le *chargé d'assistance*, si l'assistance demandée est garantie.
- Lors de son appel, l'*assuré* doit communiquer les informations suivantes:
 1. le numéro de police;
 2. ses nom et adresse en Belgique;
 3. un numéro de téléphone auquel il peut être joint;
 4. les circonstances du sinistre et toute information utile afin de pouvoir lui venir en aide;
 5. la marque et le numéro d'immatriculation du *véhicule assuré*, si celui-ci est impliqué dans la demande d'assistance.

2. Modalités d'application

Obligations de l'assuré

L'*assuré* s'engage:

- a. à prendre le plus rapidement possible contact avec le *chargé d'assistance* ou à le mettre au courant, sauf en cas de force majeure, pour qu'il puisse régler de façon optimale l'assistance demandée et autoriser l'*assuré* à exposer les débours garantis;
- b. à confier au *chargé d'assistance* le règlement de l'assistance garantie ainsi que le choix des solutions que le *chargé d'assistance* préconise afin de l'aider;
- c. à répondre exactement aux questions du *chargé d'assistance* en rapport avec la survenance des *événements assurés*;
- d. en cas de *maladie* ou de blessures, à faire d'abord appel aux premiers secours locaux (médecin, ambulance) et ensuite à informer le plus rapidement possible le *chargé d'assistance* en lui communiquant les coordonnées de son médecin traitant;
- e. en cas de vol entraînant une assistance, à porter plainte dans les 24 heures qui suivent la constatation des faits auprès des services de police compétents;
- f. à donner au *chargé d'assistance* les pièces justificatives originales des dépenses assurées;
- g. à restituer au *chargé d'assistance* les titres de transport non utilisés;
- h. à accepter les obligations ou limitations qui découlent de l'obligation du *chargé d'assistance* de respecter les lois et règlements administratifs ou hygiéniques des pays où ce dernier intervient;
- i. à déclarer au *chargé d'assistance* les autres assurances éventuelles qui ont le même objet et qui supportent les mêmes risques que ceux qui sont couverts par la présente police;
- j. à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont mentionnées dans les présentes Conditions Générales.

Si l'*assuré* ne remplit pas les obligations susmentionnées, le *chargé d'assistance* peut:

- réduire la prestation due à concurrence du préjudice subi;
- refuser sa garantie si l'*assuré* a agi dans une intention frauduleuse.

Prestations d'assistance

- a. Les prestations du *chargé d'assistance* ne peuvent en aucun cas constituer une source de profit financier pour l'*assuré*. Elles sont destinées à aider l'*assuré*, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi le *chargé d'assistance* déduit des frais qu'il supporte ceux que l'*assuré* aurait engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule. Le *chargé d'assistance* se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'*assuré* ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.
- b. Frais d'hôtel
Les frais d'hôtel garantis sont limités au prix de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion des autres frais.
- c. Transport du véhicule assuré
Les frais de transport que le *chargé d'assistance* prend en charge ne peuvent dépasser la valeur économique (cf. Eurotax) du *véhicule assuré* au moment de l'appel de l'*assuré*. Si le coût dépasse cette valeur, l'*assuré* devra contribuer dans les frais de rapatriement que le *chargé d'assistance* a consenti pour la différence entre le coût du transport et la valeur résiduelle du véhicule.
- d. Prestataire
L'*assuré* est toujours en droit de récuser le prestataire de services que le *chargé d'assistance* lui a envoyé (ex.: dépanneur, réparateur, ...). Dans ce cas, le *chargé d'assistance* proposera à l'*assuré* d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les frais pour le changement de prestataire reste à charge de l'*assuré*.
Les travaux, les services ou réparations que le prestataire envoyé par le *chargé d'assistance* ou 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 le *chargé d'assistance* ne prend pas en charge, il est conseillé à l'*assuré* d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, des services ou des réparations effectués.

e. Transport des bagages

Cette prestation s'applique aux seuls *bagages* dont l'*assuré* ne peut pas se charger à la suite d'un *événement assuré*. Le *chargé d'assistance* décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux *bagages* lorsque l'*assuré* les abandonne à l'intérieur du véhicule que le *chargé d'assistance* devra transporter.

f. Voiture de remplacement

Lorsque l'*assuré* reçoit une voiture de remplacement à disposition, l'*assuré* doit se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limite d'âge et autres). Toute utilisation de ce véhicule au-delà de la durée, les cautions, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances et la franchise d'assurance en cas d'accident restent à charge de l'*assuré*.

L'*assuré* remplira les formalités pour la réception et la restitution de la voiture de remplacement.

La voiture de remplacement est garantie dans la limite des disponibilités/possibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

La voiture de remplacement mise à la disposition de l'*assuré* est de catégorie A ou B (selon la classification des véhicules utilisée par le loueur).

g. Frais de télécommunication

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

h. Assistance à la demande

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

i. Garage

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

j. Contraintes légales

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

k. Remboursement des frais

Lorsque le *chargé d'assistance* autorise l'*assuré* à avancer lui-même les frais des prestations garanties, ces frais lui seront remboursés sur présentation des pièces justificatives originales.

l. Circonstances exceptionnelles

Le *chargé d'assistance* n'est pas responsable des retards, des manquements ou des empêchements dans les prestations d'assistance s'ils ne peuvent lui être imputés ou lorsqu'ils sont la conséquence d'un cas de force majeure.

m. Recours

Tout *assuré* bénéficiant de la garantie et de l'assistance subroge automatiquement le *chargé d'assistance* dans ses droits et actions vis-à-vis de tout tiers responsable jusqu'à concurrence de son intervention.

Sauf en cas d'intention malveillante, le *chargé d'assistance* n'a aucun recours à l'encontre des descendants, ascendants, partenaire, parents en ligne directe de l'*assuré*, ni à l'encontre des personnes vivant sous son toit, ses hôtes et les membres de son personnel de maison.

Le *chargé d'assistance* peut toutefois exercer un recours à l'encontre de ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

Conformément au principe d'indemnité, les frais doivent être récupérés à charge des tiers et l'indemnité de procédure remboursée à l'*assureur*.