

Baloise Assistance étendue Véhicule

Conditions Générales

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

0096-0580V0000.05-01062015

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
- 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 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	9
II. Objet de la police	3	VI. Règlement de sinistres et indemnités	9
III. Définitions	3	1. Modalités d’appel	
IV. La garantie Assistance au véhicule et aux passagers assurés	5	2. Modalités d’application	

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".

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. La garantie Assistance au véhicule et aux passagers assurés.

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)

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

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

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.

Domicile

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

Étranger

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.

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*.

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:

- terrain, mobilhomes, 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. La garantie 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 ou pendant un déplacement:

1. un *accident de la circulation* (voir points 1 à 10 inclus);
2. *panne* (voir points 1 à 10 inclus);
3. un *incendie* du *véhicule assuré* (voir points 1 à 10 inclus);
4. un orage, une tornade (voir points 1 à 10 inclus);
5. *tentative de vol* ou vandalisme (voir points 1 à 10 inclus);
6. *vol* (voir points 8 à 11 inclus).

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.

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.

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 4 et 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.

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 3.

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*.

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 3.

La décision définitive à propos du choix des moyens de transport en ce qui concerne a et b de ce point 6 est réservée au *chargé d'assistance*.

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.

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:

- 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.

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 3 du chapitre IV. La garantie Assistance au véhicule et aux passagers assurés.
- 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.

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 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*.

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 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 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, 2, 5 et 7).

V. Limitations de garantie

Sont exclus:

1. 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;
2. les *événements assurés* découlant des conséquences d'un accident nucléaire ou d'une catastrophe naturelle;
3. 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;
4. 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;
5. 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;
6. les frais de repas et de boissons;
7. les pays où il n'existe aucune infrastructure, ce qui par conséquent ne permet pas l'organisation de l'assistance;
8. 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;
9. l'*immobilisation* du véhicule en vue de travaux d'entretien;
10. les droits de douane;
11. le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation de toute sorte;
12. les frais de carburant, de lubrifiants et de péage;
13. les frais de diagnostic du garagiste et le démontage;
14. une *panne*, si le *chargé d'assistance* est déjà intervenu dans les 12 mois qui précèdent à l'occasion de 2 *pannes* identiques.

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:
 - par téléphone: +32 3 870 95 70
Les services sont accessibles 24 heures sur 24.
 - par fax: +32 2 533 77 75
 - par 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 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*.

