

# **Baloise Assistance étendue Véhicule et Personnes Conditions Générales**

00960-568V0000.14-19102025

## Introduction

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

Nos Conditions Générales se composent de deux parties:

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

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

Les Conditions Générales Baloise 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.

Le texte des Conditions Générales Dispositions Administratives est écrit pour la plupart de nos polices.

## Contenu

<b>I. Conditions d'application de la police.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Objet de la police .....</b>	<b>5</b>
<b>III. Définitions .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Les garanties .....</b>	<b>10</b>
1. Assistance au véhicule et aux occupants assurés.....	10
2. Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès .....	13
3. Assistance voyage.....	17
4. Assistance à domicile.....	20
<b>V. Les limitations de garantie .....</b>	<b>21</b>
1. Exclusions générales.....	21
2. Exclusions relatives à la garantie Assistance au véhicule et aux occupants assurés .....	22
3. Exclusions relatives aux garanties Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessures, de décès, Assistance voyage et Assistance à domicile.....	22
<b>VI. Règlement de sinistres et indemnités .....</b>	<b>23</b>
1. Modalités d'appel.....	23
2. Modalités d'application .....	23
<b>VII. Divers .....</b>	<b>26</b>

Vous trouverez les explications des mots en *italique* dans les "Définitions", au début des 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. Cette disposition l'emporte sur les Conditions Particulières.

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

## I. Conditions d'application de la police

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

### **Europ Assistance Belgium et Baloise**

Cette assurance est d'Europ Assistance Belgium. Baloise a l'autorisation d'Europ Assistance Belgium de vous proposer cette assurance, de conclure la police avec vous, de changer la police, de l'arrêter temporairement ou définitivement et d'encaisser la prime. Europ Assistance Belgium exécute les prestations d'assistance qui sont prévues dans ces Conditions Générales.

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

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

## II. Objet de la police

L'assureur 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. Les garanties".

### III. Définitions

#### Accident de la circulation

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

#### Animal domestique

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

#### Assurés

À 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), 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*;
- toutes les autres personnes, habitant chez le *preneur d'assurance*, y sont également assimilés les enfants célibataires résidant ailleurs en Belgique pour des raisons d'études, ainsi que les enfants célibataires de parents divorcés quel que soit leur *domicile* en Belgique;
- 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 occupants 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.

Est aussi assuré, bien que son *domicile* ne se trouve pas en Belgique: le conducteur habituel, qui a son *domicile* dans l'un des pays de l'Espace Économique Européen ou en Suisse, et qui obtient une voiture de société mise à sa disposition par le *preneur d'assurance*. Le *preneur d'assurance* doit toutefois être une personne morale dont le siège social est en Belgique. Ces personnes bénéficient des mêmes prestations que les personnes qui ont leur *domicile* en Belgique.

**Attention!** Ceci ne s'applique pas si leur *domicile* se trouve dans des îles ou dans des départements qui ne font pas partie du continent européen.

#### Assureur

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles. Europ Assistance Belgium exécute les prestations d'assistance qui sont prévues dans ces Conditions Générales.

#### Assureur mandaté/nous

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

### 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

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.

### 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 occupants assurés": Albanie, 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, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie (avec limitation aux parties géographiques qui tombent sous le contrôle du gouvernement de la République de Serbie), Slovénie, Slovaquie, Suède, Suisse, Tchéquie, 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.

### Événements assurés

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.

### F.A.S.T.

F.A.S.T. ou "Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst" (réduire les files grâce à une intervention rapide) est une mesure prise par le Gouvernement Flamand et la police fédérale qui a pour but de sécuriser et de libérer les autoroutes plus rapidement.

Tout véhicule immobilisé sur une autoroute en Flandre ou sur une partie déterminée du Ring de Bruxelles (ce que l'on appelle les "parcelles autorisées") ou sur leur bas-côté (par exemple, sur la bande d'arrêt d'urgence) est pris en charge par un dépanneur F.A.S.T. afin de libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T. n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes et, ni dans certains cas, sur les aires de stationnement. Seule la police peut ordonner un dépanneur F.A.S.T. de se rendre sur place et d'effectuer le dépannage. Cette règle est régie par la loi sur le Code de la route article 51.5.

### Immobilisation

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 ayant son siège social en Belgique qui prend l'assurance et dont le *domicile* se situe en Belgique.

### SIABIS+

SIABIS signifie 'Système informatique Assisteurs-Bijstandsverleners Informatie Systeem'.

C'est une mesure commune prise par le gouvernement Wallon, le Centre Perex et la Police fédérale, afin d'augmenter la sécurité et d'assurer la rapidité des interventions pour rétablir rapidement les conditions normales de circulation sur les autoroutes wallonnes et voies assimilées.

Tout véhicule se trouvant immobilisé sur une autoroute wallonne ou voie assimilée, tombe sous la réglementation SIABIS+ et doit être remorqué dans les plus brefs délais par un dépanneur SIABIS+.

Cette procédure n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes ni sur les autres aires de stationnement, sauf circonstances exceptionnelles.

Seul le Centre Perex ou la Police peut mandater un dépanneur SIABIS + pour se rendre sur place et effectuer le remorquage.

Cette règle est régie par la loi sur le Code de la route article 51.5.

### Terrorisme

Une action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

### Véhicules assurés

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 et dans la mesure où il s'agit de véhicules à usage privé ou professionnel: voitures de tourisme, voitures de sport, minibus, camping-cars et camionnettes.  
Exclus: voiture ancêtre, classic car, véhicule de rallye, ambulance, véhicule lent, véhicules portant une plaque marchand, une plaque professionnelle, une plaque d'essai ou une plaque de transit ou véhicules avec une feuille de route;
- la remorque (la caravane, la caravane pliante, la remorque à *bagages*) de moins de 3,5 tonnes, si celle-ci est tractée par le véhicule assuré. La couverture ne s'applique pas à ces véhicules lorsqu'ils ne sont pas attelés au moment du dommage ou du *vol*.  
Exclue: la caravane résidentielle;
- les motocyclettes à 2, 3 ou 4 roues (y compris quad, trike, street buggy et écomobil).  
Exclus: enduro, trial, voiturette de golf et engins de déplacement;
- la voiture de remplacement, si ce véhicule relève d'un des types assurés susmentionnés et ne relève pas d'un des usages suivants et remplace pour une durée d'un mois au maximum le véhicule mentionné qui est temporairement inutilisable.

Exclus: les véhicules utilisés pour ou comme: transport rémunéré de personnes ou de biens, livraison à *domicile*, service de courrier, société de surveillance, auto-école, location à court et à long terme, véhicule d'intervention, véhicule de remplacement/voiture de démonstration, voiture suiveuse officielle, véhicule agricole/forestier, transport portuaire, véhicule de marché, transport d'argent et transport de chevaux. Le véhicule assuré est mentionné avec son 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. Les garanties

L'assureur vous offre les garanties suivantes.

### 1. Assistance au véhicule et aux occupants 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 1.1 à 1.10 inclus);
2. une *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. une *tentative de vol* ou vandalisme (voir points 1.1 à 1.10 inclus);
6. un *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 L'assureur 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 occupants assurés vers le *domicile* du conducteur.

Les *animaux domestiques* éventuels sont également transportés.

b. en cas d'*immobilisation* à l'étranger:

- voi 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 occupants assurés vers le garage où le véhicule a été emmené.

Les *animaux domestiques* éventuels sont également transportés.

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

Si l'*assuré* n'a pas fait appel à l'*assureur* pour ces prestations, celui-ci lui rembourse les frais à concurrence de 250 EUR moyennant présentation des justificatifs originaux.

L'*immobilisation* s'est produite sur une autoroute en Belgique ou sur une autoroute à l'étranger et le dépanneur qui est envoyé par les autorités locales (tel que *F.A.S.T.* ou *SIABIS+* en Belgique) répare ou remorque le véhicule? Dans ce cas, l'*assureur* rembourse les frais de dépannage-remorquage ainsi que les frais de signalisation.

#### 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 l'*assureur*.

L'*assureur* avance le montant complet des pièces. L'*assuré* doit rembourser ce montant à l'*assureur* 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

L'*assureur* met à disposition une voiture de remplacement de type voiture de tourisme (du segment 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 l'*assureur*, 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 l'*assureur* en intervention dès la survenance d'un *événement assuré*, pour que l'*assureur* 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 à l'*assureur* ou n'a pas obtenu d'accord préalable, celui-ci n'interviendra pas non plus dans les frais engagés ou exposés par l'*assuré*;
- c. l'*assureur* 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 en matière entre autres de l'âge minimum du conducteur et il accepte de payer au préalable la caution, les frais de carburant ou de la recharge électrique, 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* de remplacement;
- e. cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités/possibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

Au lieu d'une voiture de remplacement, vous pouvez choisir un budget de mobilité. Vous pouvez l'utiliser pour au maximum le même nombre de jours que celui de l'utilisation d'une voiture de remplacement. Avec le budget de mobilité, vous pouvez acheter des titres de transport lorsque le *véhicule assuré* ne peut plus rouler et ce, pour un maximum de 35,00 EUR par jour.

Le *véhicule* est-il immobilisé en Belgique et vous utilisez le budget de mobilité? Vous pouvez choisir le moyen de transport alternatif, réserver et payer via une plateforme de mobilité qu'Europ Assistance Services SA met à votre disposition après que vous leur avez demandé de l'aide.

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

Lorsque l'*assureur* 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 l'*assureur* organise le séjour de l'*assuré* pendant la réparation indispensable et paie les frais d'hôtel à concurrence de 150 EUR par chambre avec un maximum de 1.000 EUR pour tous les occupants assurés réunis;
- b. soit l'*assureur* participe, à concurrence de 500 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 l'*assureur* organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement de type voiture de tourisme (du segment 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 l'*assureur* 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 l'*assureur* 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, l'*assureur* 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 y attendre la fin des réparations. L'*assureur* 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, l'*assureur* prend en charge une nuitée à l'hôtel à concurrence de 150 EUR au maximum;
  - c. soit l'*assuré* décide d'abandonner l'épave sur place. Alors, l'*assureur* 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, l'*assureur* mettra, en Belgique, à la disposition de l'*assuré*, une voiture de remplacement de type voiture de tourisme (du segment B au maximum) en attente du retour du véhicule et ce, jusqu'au jour suivant la livraison du *véhicule assuré* par le transporteur au garage en Belgique.

### 1.6 Rapatriement des occupants 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, l'*assureur* rapatrie les occupants assurés suivant les options ci-après:

- a. soit l'*assuré* souhaite rentrer de suite en Belgique. Dans ce cas, l'*assureur* organise et prend en charge son retour au *domicile*. L'*assureur* 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, l'*assureur* intervient jusqu'à 500 EUR dans les frais de transport de tous les occupants assurés;
  - pour le retour au *domicile* de l'*assuré*, l'*assureur* 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 l'*assureur* organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement de type voiture de tourisme (du segment 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 à l'*assureur*.

### 1.7 Frais de gardiennage du véhicule à l'étranger

Lorsque l'*assureur* 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 sa réception par son transporteur.

### 1.8 Transport et rapatriement des bagages et des animaux domestiques

Lorsque l'*assureur* 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* en Belgique et à l'*étranger*".

### 1.9 Assistance à la remorque

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

- a. L'*assureur* remorque, transporte ou rapatrie la remorque dans tous les cas où elle doit remorquer, transporter ou rapatrier le véhicule tracteur.  
L'*assureur* fait de même lorsque le véhicule tracteur est volé 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, l'*assureur* 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 150 EUR.
- L'*assureur* fait de même lorsque l'*assuré* l'a fait réparer sur place sans y attendre la fin des réparations.

### 1.10 Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance

L'*assureur* 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, d'un point de vue légal. Si la remorque à bateau ne satisfait pas à ces conditions ou si elle a été volée, l'*assureur* ne pourra procéder au transport du bateau de l'*assuré* que si l'*assuré* met sur place à la disposition de l'*assureur* une remorque de remplacement.
- Circonstances:
  - lorsque l'*assuré* est transporté ou rapatrié par l'*assureur* 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 l'*assureur*;
  - 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, l'*assureur* 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, l'*assureur* met à sa disposition un titre de transport pour aller le rechercher. Si nécessaire, l'*assureur* prend en charge une nuitée à l'hôtel à concurrence de 150 EUR au maximum.  
Lorsque le véhicule est retrouvé en *panne* ou endommagé, l'*assureur* 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

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

Dès que l'*assureur* a été prévenu, le service médical de l'*assureur* prendra contact avec ce médecin.

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

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, l'*assureur* 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 150 EUR par nuit, jusqu'à 10 nuits au maximum. Les frais de transport de l'hôtel à l'hôpital (un aller-retour par jour) sont pris en charge par l'*assureur* à concurrence de 80 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, l'*assureur* 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 de l'*assureur*.  
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;
- l'*assureur* 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 de son *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 de l'*assureur* et ce, uniquement en fonction des possibilités techniques et des intérêts médicaux. Le médecin de l'*assureur* doit avoir donné son autorisation avant chaque transport.

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

Lorsque l'*assureur* 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.

L'*assureur* organise et prend en charge leur retour au *domicile* en les faisant accompagner aux frais de l'*assureur* par une hôtesse ou par une personne habitant en Belgique du choix de l'*assuré*. L'*assureur* prend également en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur à concurrence de 150 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:

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

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

L'*assureur* 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.

L'*assureur* 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 du voyage de retour (ses frais d'hôtel et de restaurant, de carburant, de la recharge électrique, 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, l'*assureur* 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, l'*assureur* organise et prend en charge leur retour au *domicile*.

### b. Décès à l'étranger

Lorsqu'un *assuré* décède à l'*étranger*, l'*assureur* 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. L'*assureur* 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 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*, l'*assureur* 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, l'*assureur* 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, l'*assureur* peut les commander en Belgique sur la base de ses indications et les lui envoyer par le moyen choisi par l'*assureur*. L'*assureur* 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 de l'*assureur* et à la législation locale.

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

L'assureur 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 l'assureur ne peut être rendu responsable est soumis à la législation belge et internationale.

## 2.10 Accident sur et en dehors des pistes de ski à l'étranger

En cas d'accident sur et en dehors des pistes de ski, l'assureur 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 6.500 EUR;
- la portion non utilisée du forfait de ski à concurrence de 125 EUR au maximum en cas de blessure, de rapatriement par nos soins ou en cas d'une hospitalisation de 24 heures au minimum à la suite d'une *maladie* ou d'un accident.

L'assureur demande, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la police locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

Les accidents en dehors des pistes de ski délimitées ne sont couverts que si les assurés sont guidés par un moniteur d'une organisation agréée pour les tours de ski hors-piste.

Ce remboursement des frais de recherche ne peut pas être cumulé avec la garantie prévue dans l'article 3.3.

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

- L'assureur 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 1.000.000 EUR au maximum par assuré pour la durée du voyage à l'étranger, après déduction d'une franchise de 60 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*.

L'assureur 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, l'assureur peut, si nécessaire, avancer ces frais à l'hôpital. Dans ce cas, l'assureur communiquera à l'assuré les factures qu'il a payées. L'assuré doit les remettre à sa mutuelle et rembourser à l'assureur 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 de l'assureur pour tous les frais médicaux reste limitée à un montant maximum de 1.250 EUR.

L'assureur 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 de l'assureur;
- soins dentaires urgents à concurrence de 250 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation: en cas d'hospitalisation, l'assuré doit en aviser l'assureur 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 l'assureur;
- 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 150 EUR par nuit, avec un maximum de 10 nuits. 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 de l'*assureur* l'estime nécessaire, l'*assureur* 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, l'*assureur* 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 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 l'*assureur* procède au retour de l'*assuré* au domicile:

- l'*assureur* organise et prend en charge le transport des *animaux domestiques* (chien et chat exclusivement) de l'*assuré*;
- l'*assureur* 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 l'*assureur* 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, l'*assureur* rembourse les frais vétérinaires à concurrence de 75 EUR dans la mesure où l'*animal domestique* de l'*assuré* est en ordre de vaccinations obligatoires, même si l'état n'est pas directement lié à ces vaccinations.

## 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. L'*assureur* peut lui en fournir l'adresse.
- En cas de perte ou de *vol* de chèques, de cartes bancaires ou de cartes de crédit, l'*assureur* intervient auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.
- En cas de perte ou de *vol* de titres de transport, l'*assureur* procure à l'*assuré* les billets de banque nécessaires à la poursuite de son voyage, dès qu'il a crédité l'*assureur* 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*, l'*assureur* organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Ces *bagages* doivent être remis à l'*assureur* par la personne que l'*assuré* aura désignée. L'*assureur* décline toute responsabilité en cas de perte, de *vol* ou de dommages causés aux *bagages* lorsqu'ils sont laissés dans le *véhicule assuré* que l'*assureur* doit transporter.

### 3.3 Frais de recherche et de sauvetage

Lorsque vous êtes introuvable pendant votre voyage et que les services de secours officiels doivent intervenir pour vous trouver, l'*assureur* prend en charge les frais de recherche et de sauvetage engagés pour mettre en sécurité votre vie ou votre intégrité physique, à concurrence de 6.500 EUR, à condition que le sauvetage résulte d'une décision des autorités compétentes locales ou des services de secours officiels.

En mer, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage n'est d'application que dans les eaux territoriales. Ce remboursement ne peut pas être cumulé avec la garantie prévue pour un accident sur ou en dehors d'une piste de ski, voir 2.10.

### **3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint, du père ou de la mère, 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 beaufrère ou de la belle-soeur de l'assuré**

Si le médecin traitant certifie à l'*assureur* que cette hospitalisation est de caractère imprévisible et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence d'un *assuré*, l'*assureur* 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 à l'*assureur* que le patient doit rester à l'hôpital plus de 48 heures, l'*assureur* organise et prend en charge le retour au *domicile* du père et de la mère.

### **3.5 Retour anticipé pour cause de décès d'un membre de la famille ou d'un associé**

La garantie s'applique lorsque:

- a. 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;
- b. 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, l'*assureur* 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 de l'*assureur* doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours après les funérailles.

L'*assureur* demande un certificat de décès émanant de la commune.

### **3.6 Retour anticipé en cas de lourds dommages à l'habitation**

Lorsque votre habitation est lourdement endommagée pendant votre déplacement par un *incendie*, des dégâts des eaux, une tempête, une averse de grêle, une explosion, une implosion ou par un *vol* avec effraction, et que votre présence est requise, l'*assureur* organise et paie pour le transport d'un *assuré* pour qu'il puisse retourner au *domicile* et ensuite, si nécessaire, retourner à sa résidence. Il faut retourner à la résidence dans les 15 jours. L'*assureur* doit recevoir la preuve du sinistre le plus vite possible, émise par les autorités compétentes locales.

### **3.7 Mise à disposition d'argent à l'étranger**

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

### **3.8 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 de l'*assureur* l'aideront.

### **3.9 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 dans le cas d'une *catastrophe naturelle*. Dans ce cas, l'*assureur* 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 EUR au maximum par jour et ceci jusqu'à un maximum de 10 jours par *événement assuré*, moyennant présentation des justificatifs originaux. L'*assuré* doit entreprendre les démarches suivantes pour avoir droit à l'intervention de l'*assureur*.

- 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;
- l'assureur interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyage ou la compagnie de transport (avion, train, bateau) ne sont pas tenus au 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 à l'assureur.

### 3.10 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger

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

### 3.11 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*, l'assureur organise et prend en charge, après accord du médecin de l'assureur:

- les premières séances d'entretien en Belgique auprès d'un psychologue spécialisé agréé et désigné par le médecin-conseil de l'assureur (5 séances au maximum): le psychologue prendra contact avec l'assuré, au plus tard 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 à l'assureur pour une assistance psychologique, l'intervention de l'assureur est limitée à 250 EUR, toutes taxes comprises.

### 3.12 Assistance d'un interprète à l'étranger

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

### 3.13 Service info

Le service d'informations de l'assureur 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, l'assureur n'est responsable 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.

Voici les informations que l'on peut obtenir:

- 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 adresses et numéros de téléphone 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

### 4.1 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, l'*assureur* 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 EUR, sur présentation de la facture des frais exposés et de l'attestation d'hospitalisation.

### 4.2 Assistance en cas de vol ou de perte des clés de votre domicile

Si vous ne pouvez plus entrer dans votre *domicile* à cause de la perte ou du *vol* des clés de celle-ci, alors l'*assureur* paie pour les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier jusqu'au maximum 75 EUR. Vous avez droit à un seul dépannage par année assurée.

## V. Les limitations de garantie

### 1. Exclusions générales

Sont exclus:

- 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 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de *terrorisme* et 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 affections ou les événements consécutifs à:
  - la consommation d'alcool, pour autant que le taux d'alcool dans le sang de la personne concernée dépasse 1,2 grammes/ litre de sang, sans que la consommation d'alcool ne doive être l'unique cause de l'affection ou de l'événement, ou
  - à l'usage aigu ou chronique de drogues ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement.
- les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de *terrorisme*, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Étrangères.
- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europassistance.be/limitationsterritoriales-Business>.
- la Corée du Nord, la Syrie, la Crimée.

Limitations territoriales:

- Pour les ressortissants des États-Unis d'Amérique voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis d'Amérique. La notion "ressortissants des États-Unis d'Amérique" inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États Unis (y compris les titulaires d'une "Green Card")

## 2. Exclusions relatives à la garantie Assistance au véhicule et aux occupants 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 la recharge électrique;
- les frais de diagnostic du garagiste et le démontage;
- une *panne*, si l'*assureur* 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 prescrits 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.

- L'*assureur* 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 l'*assureur*, 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

#### 2.1 Obligations de l'assuré

L'*assuré* s'engage:

- a. à prendre le plus rapidement possible contact avec l'*assureur* 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 à l'*assureur* le règlement de l'assistance garantie ainsi que le choix des solutions que l'*assureur* préconise afin de l'aider;
- c. à répondre exactement aux questions de l'*assureur* concernant 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 l'*assureur* 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 à l'*assureur* les pièces justificatives originales des dépenses assurées;
- g. à restituer à l'*assureur* les titres de transport non utilisés;
- h. à accepter les obligations ou limitations qui découlent de l'obligation de l'*assureur* de respecter les lois et règlements administratifs ou hygiéniques des pays où celui-ci intervient;
- i. à déclarer à l'*assureur* 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, l'*assureur* peut:

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

## 2.2 Prestations d'assistance

- a. Les prestations de l'*assureur* 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 l'*assureur* 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 et de la recharge électrique du véhicule. L'*assureur* 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 l'*assureur* 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 l'*assureur* a consenti pour la différence entre le coût du transport et la valeur résiduelle du véhicule.
- d. Prestataire de services  
L'*assuré* est toujours en droit de récuser le prestataire de services que l'*assureur* lui a envoyé (ex.: dépanneur, réparateur, ...). Dans ce cas, l'*assureur* proposera à l'*assuré* d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les frais pour le changement de prestataire restent à charge de l'*assuré*. Les travaux, les services ou réparations que le prestataire envoyé par l'*assureur* ou que tout autre prestataire entreprend se font avec accord et sous le contrôle de l'*assuré*. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que l'*assureur* 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*. L'*assureur* décline toute responsabilité en cas de perte, *vol* ou de dégâts aux *bagages* lorsque l'*assuré* les abandonne à l'intérieur du véhicule que l'*assureur* 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 en matière entre autres de l'âge minimal du conducteur et l'*assuré* accepte le paiement de la caution, les frais de carburant ou de la recharge électrique, 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 dommages causés à la voiture de remplacement.  
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 type voiture de tourisme (du segment B au maximum, selon la classification des véhicules utilisée par le loueur).
- g. Frais de télécommunication  
Moyennant présentation des justificatifs originaux, l'*assureur* prend en charges les frais de télécommunication engagés par l'*assuré* pour joindre l'*assureur* et relatifs à des prestations assurées.
- h. Assistance à la demande  
Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, l'*assureur* 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 l'*assureur*.
- 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 l'*assureur* a de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels il intervient.
- k. Remboursement des frais  
Lorsque l'*assureur* autorise l'*assuré* à avancer lui-même les frais des prestations garanties, ces frais lui seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux.
- l. Circonstances exceptionnelles  
L'*assureur* 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 l'*assureur* dans ses droits et actions vis-à-vis de tout tiers responsable jusqu'à concurrence de son intervention.  
Sauf en cas d'intention malveillante, l'*assureur* 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.  
L'*assureur* 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*

## VII. Divers

### Clause de consentement

L'*assuré* autorise l'*assureur* de traiter les données médicales et autres informations sensibles qui concernent tant sa personne que celle des autres *assurés*, dans la mesure où cela est nécessaire pour le suivi des choses suivantes: la gestion de l'assistance, la gestion des frais et du décompte de l'assistance et la gestion des éventuels litiges.

### Clause d'exonération

L'*assureur* ne peut être tenu responsable de la non-exécution de l'assistance ou des manquements ou retards lors de l'exécution de celle-ci, en cas de circonstances indépendantes de sa volonté, à la suite de cas de force majeure telle que guerre, grève et émeute, guerre civile, révolution, rébellion, saisie ou contrainte de et par le pouvoir public, réactions nucléaires, radioactivité et *catastrophes naturelles*. Il se réserve le droit de refuser l'assistance garantie ou de la suspendre immédiatement en cas d'abus ou de dol des *assurés* ou d'autres ayants droit.

### Protection de la vie privée

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

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

### Reconnaissance de dette

Les indemnités réglées et/ou les services rendus, effectués à la demande de l'*assuré* ou de ses ayants droit et qui ne sont pas à charge de l'*assureur* conformément à la police, représentent une avance ou une intervention volontaire. L'*assuré* ou ses ayants droit s'engagent au remboursement dans les 31 jours.

### Prescription

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

---

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

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante: Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles.
- Envoyez un courriel à [complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)
- Appelez-nous. Notre numéro de téléphone est le 02 541 90 48. Vous pouvez nous joindre du lundi au jeudi entre 10h00 et 12h00 et entre 14h00 et 16h00.

Votre problème n'est toujours pas résolu? Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances.

Cela peut se faire de différentes façons:

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

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.

---