

*Conditions générales*

---

**Car Plan Assistance +**



**SOMMAIRE** **P.**

---

**Préambule** 5

**PREMIERE PARTIE : CONDITIONS D'APPLICATION**

---

Article 1 - Objet de l'assurance "Car Plan Assistance +" et événements assurés 6

Article 2 - Personnes assurées 7

- A. Assurés permanents
- B. Assurés occasionnels

Article 3 - Véhicule assuré 7

- A. Le véhicule
- B. L'élément tracté

Article 4 - Occupants assurés 8

Article 5 - Déplacements séjours assurés et territorialité 8

Article 6 - Conditions préalables à l'obtention des prestations garanties 9

- A. Déclaration : obligation et délai
- B. Initiative des prestations et responsabilité
- C. Auto - assistance

Article 7 - Engagements financiers 10

- A. Engagement général
- B. Frais de communication de l'étranger
- C. Frais d'hébergement
- D. Mise à disposition d'un véhicule
- E. Reconnaissance de dette
- F. Remboursement

**DEUXIEME PARTIE : GARANTIES DE L'ASSISTANCE**

---

**Chapitre I : Assistance aux personnes**

*A) Assistance en cas d'accident ou de maladie de l'assuré*

Article 8 - Assistance à l'assuré même 11

- A. Premiers secours et appel à l'assistance
- B. Obligation d'assistance, décision et responsabilité
- C. Présence au chevet de l'assuré hospitalisé à l'étranger
- D. Prolongation de séjour à l'étranger
- E. En cas de décès
- F. Frais médicaux à l'étranger
- G. Envoi de médicaments à l'étranger
- H. Assistance en cas de pratique du ski sur neige à l'étranger
- I. Doctor on call à partir de l'étranger

Article 9 - Assistance à l'étranger aux compagnons de voyage assurés 13

Article 10 - Transport des bagages et animaux de compagnie 14

Article 11 - Chauffeur de remplacement 14

*B) Autres services d'assistance aux assurés se trouvant à l'étranger*

Article 12 - Evénements survenus à l'étranger	14
A. Perte ou vol de documents	
B. Manque d'argent pour une dépense nécessaire et imprévue	
C. Poursuites pénales	
Article 13 - Evénements survenus en Belgique	15
A. Décès d'un membre de la famille	
B. Etat grave d'un proche	
C. Hospitalisation de plus de 7 jours d'un enfant de moins de 18 ans	
D. Sinistre grave à la résidence de l'assuré	
E. Véhicule abandonné à l'étranger	

*C) Autres services d'assistance aux assurés se trouvant en Belgique*

Article 14 - Assistance aux personnes	16
A. Transmission de messages	
B. Informations pour voyages à l'étranger	
C. Organisation de l'hospitalisation en Belgique d'un enfant assuré	
D. Garde d'enfants	
Article 15 - Assistance à l'habitation de résidence habituelle	17
A. Dépannage serrurier	
B. Assistance à l'habitation sinistrée	

**Chapitre II : Assistance au véhicule et à ses occupants**

Article 16 - Evénements survenus en Belgique	17
A. En cas d'immobilisation du véhicule	
B. En cas de vol du véhicule	
C. Voiture de remplacement	
Article 17 - Evénements survenus à l'étranger	18
A. En cas d'immobilisation du véhicule	
B. Immobilisation de plus de 5 jours	
C. Immobilisation de moins de 5 jours	
D. Envoi de pièces de rechange	
E. Gardiennage	
F. Frais d'abandon	
G. En cas de vol du véhicule	
Article 18 - Véhicule retrouvé après vol	20
Article 19 - Remorque ou caravane	20
Article 20 - Bagages et animaux de compagnie	20
Article 21 - Service additionnel	20

**TROISIEME PARTIE : LIMITATIONS GENERALES**

---

Article 22 - Limites d'intervention	21
Article 23 - Exclusions	21

**Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées**

**Préambule**

Pour autant que le véhicule désigné aux conditions particulières soit assuré pour usage de tourisme et affaires ou usage mixte et qu'il réponde aux conditions de l'article 3 ci-après, le Preneur d'assurance peut souscrire à la garantie complémentaire dénommée "Car Plan Assistance +" pour laquelle la S.B.A.I. Mondial Assistance S.A., Compagnie d'Assurance agréée sous le code n° 0947 pour pratiquer la branche 18 "Assistance", ci-après dénommée l'Assisteur, reçoit les appels, organise l'assistance et assure le risque.

La présente garantie n'est acquise que si les conditions particulières l'indiquent; quant à sa durée, à ses conditions de résiliation et au paiement de la prime, elle est soumise aux mêmes conditions que celles d'application pour les garanties accessoires à la R.C. Auto dont les articles y relatifs lui sont également applicables.

Le texte qui suit se veut complet; aussi, il peut reprendre la description de certaines prestations qui, par ailleurs, seraient déjà offertes à ses assurés par la Compagnie d'Assurance Auto. En ce cas de répétition, seule la garantie la plus large est d'application et sans cumul.

**Toute prestation doit être demandée par appel téléphonique au N° 32 02 773 61 42 de Car Plan Assistance + accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dès après la survenance de tout événement pouvant justifier une intervention.**

## ► PREMIERE PARTIE

### CONDITIONS D'APPLICATION

#### 1 Objet de l'assurance "Car Plan Assistance +" et événements assurés

"Car Plan Assistance +" a pour objet de garantir la mise en oeuvre des moyens les plus appropriés pour apporter aux bénéficiaires de la garantie les assistances prévues lorsqu'un événement assuré, imprévisible avant tout déplacement et couvert par le présent titre, affecte une personne ou un véhicule assuré lors d'un déplacement ou un séjour assuré sur un territoire couvert et pendant la durée de validité de la garantie.

Les faits générateurs susceptibles de constituer un événement assuré et de donner droit à l'intervention de l'Assisteur - sous réserve des limitations et exclusions citées en IIIème partie - sont les suivants :

- \* lorsqu'ils affectent une personne assurée :
  - l'accident, c.à.d. un événement soudain dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime et qui entraîne une lésion corporelle constatée par un médecin.
  - la maladie, c.à.d. une altération organique ou fonctionnelle de la santé survenant de façon imprévue et constatée par un médecin.
- \* lorsqu'ils affectent un véhicule assuré :
  - l'accident, c.à.d. toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'événement.
  - la panne, c.à.d. toute défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant le véhicule sur le lieu de l'événement.
  - l'incendie, c.à.d. tous dégâts par feu, explosion, jets de flamme et foudre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'événement.
  - le vol, c.à.d. la soustraction frauduleuse du véhicule ayant fait l'objet d'une déclaration par l'assuré aux autorités locales compétentes et sur production à l'Assisteur du récépissé de sa déclaration au plus tard dès son retour.
  - la tentative de vol et l'acte de vandalisme qui occasionnent des dégâts tels que le véhicule se retrouve immobilisé, ces événements devant faire l'objet de la même déclaration que celle prévue en cas de vol.

## 2 Personnes assurées

### A. Assurés permanents

#### 1. Unique ou premier assuré

Il s'agit de la personne domiciliée en Belgique et y résidant à titre habituel et principal, qui est désignée aux conditions particulières de la police Auto en qualité de conducteur principal. A défaut de désignation dudit conducteur, le Preneur - s'il est personne physique répondant aux présentes conditions - est considéré comme unique ou premier assuré.

A la souscription, il n'est accepté par police qu'un assuré unique ou premier.

#### 2. Autres assurés

Il s'agit, parmi les personnes résidant habituellement et principalement sous le même toit que le premier assuré et y domiciliées,

- de son conjoint de droit ou de fait,
- de ses enfants - ainsi que ceux de son conjoint assuré - légitimes, adoptés (si d'origine étrangère, à partir du lendemain de leur arrivée en Belgique) ou naturels et à condition de ne pas être mariés ni de vivre maritalement,
- de ses père et mère ou ceux de son conjoint assuré.

Les enfants décrits ci-avant sont également assurés lorsqu'ils résident sous un autre toit - mais toujours situé en Belgique - pour autant qu'ils soient fiscalement à charge du premier assuré ou de son conjoint assuré.

### B. Assurés occasionnels

A la condition d'être domiciliés en Belgique et d'y résider habituellement, sont également assurés :

1. les ascendants d'un assuré permanent lorsqu'ils accompagnent celui-ci pour un déplacement,
2. les personnes participant à un voyage et accompagnant, à titre gratuit comme conducteur ou passager, un assuré permanent dans le véhicule assuré, exclusivement en cas d'accident de la route ayant entraîné chez elles des lésions corporelles; dans ce cas, les garanties sont limitées à celles décrites à l'article 8, A à G.

## 3 Véhicule assuré

### A. Le véhicule

Est assuré le véhicule terrestre automoteur

1. de genre voiture,
2. dont la cylindrée est supérieure à 125 cm<sup>3</sup>,
3. dont la masse maximale autorisée (MMA) n'excède pas 3,5 Tonnes,
4. immatriculé en Belgique (à l'exclusion des plaques Essais, Marchand et - à l'étranger - Transit),
5. non donné en location,
6. désigné aux conditions particulières par son numéro d'immatriculation.

## **B. L'élément tracté**

Est également assuré l'élément tracté par le véhicule assuré lors d'un déplacement assuré et reconnu conforme aux règles de la circulation routière. Cet élément tracté peut être - à l'exception des remorques spécialement aménagées pour, par exemple, le transport de voitures, engins volants ou animaux - :

- 1) la remorque dont la MMA ne dépasse pas 500 kg,
- 2) la remorque dépassant 500 kg ou la caravane, toutes deux 500 répondant également aux conditions ci-avant (A. points 3 et 4) imposées au véhicule tracteur,
- 3) la remorque à bateau ou à motos aux mêmes conditions B 2) ci-avant, mais exclusivement lorsque son gabarit (chargement compris) n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut.

Le contenu de la remorque ne peut être assuré. Par contre, il peut être transporté par l'Assisteur mais uniquement lorsque celui-ci est tenu d'organiser lui-même le transport ou le rapatriement du véhicule tracteur. Il ne peut - sans l'accord préalable et explicite de l'Assisteur - comprendre aucun objet décrit à l'article 11,C. Le transport se fait à condition que le contenu soit correctement arrimé et que la remorque soit en état de le porter et d'être tractée. Si la remorque ne satisfait pas à ces conditions, le transport n'est pas dû tant qu'une remorque de remplacement n'est pas mise sur place à la disposition de l'Assisteur.

## **4 Occupants assurés**

Les occupants assurés sont ceux qui, à titre gratuit, conduisent occupent le véhicule assuré et qui ont également, au sens de l'article 2, qualité de personnes assurées soit par le présent contrat soit par tout autre contrat souscrit auprès de l'Assisteur et qui est en cours de validité lors de la survenance de l'événement pour lequel il est fait appel à l'assistance.

Toutefois, en Belgique exclusivement et sauf pour les auto-stoppeurs, la qualité de personne assurée comme dit ci-avant n'est pas requise pour bénéficier des garanties réservées aux occupants.

De plus, ces garanties aux occupants sont également accordées, en Belgique exclusivement, aux personnes assurées en permanence par le présent contrat en son article 2, A lorsqu'elles occupent un véhicule soit non assuré auprès de l'Assisteur ou de tout autre assureur, soit assuré par l'un ou l'autre mais par un contrat qui ne prévoit pas en leur faveur semblable extension de l'application des garanties réservées aux occupants du véhicule assuré.

## **5 Déplacements, séjours assurés et territorialité**

Les personnes assurées sont couvertes ensemble ou isolément et quelque soit leur mode de transport sauf ceux exclus en IIIème Partie. Lorsqu'elles voyagent dans un véhicule non assuré auprès de l'Assisteur, elles bénéficient uniquement des prestations d'assistances aux personnes et non celles réservées aux occupants du véhicule, sauf ce qui est dit à l'article 4.

Les garanties prévues sont acquises à l'occasion de tout déplacement et séjour privé et/ou professionnel mais, dans ce dernier cas, uniquement pour des activités administratives, commerciales ou culturelles à l'exclusion de toute activité technique notoirement dangereuse.

Pour les séjours et déplacements à l'étranger d'une durée supérieure à 90 jours consécutifs, les événements garantis sont exclusivement ceux survenus endéans ces 90 premiers jours.



Les assistances aux personnes sont garanties mais en dehors de leur résidence habituelle située en Belgique.

Les assistances au véhicule et à ses occupants sont garanties sur les territoires de l'Europe géographique ou d'accès à la Méditerranée des pays pour lesquels la carte internationale d'assurance automobile, émise avec l'autorisation du Bureau belge des Assureurs automobiles, est en cours de validité pour le véhicule désigné.

## **6 Conditions préalables à l'obtention des prestations garanties**

### **A. Déclaration : obligation et délai**

Comme prévu en Préambule, toute demande de prestation doit être faite au préalable à l'Assisteur, sauf pour les cas suivants :

1. les premiers secours d'urgence et/ou de transport primaire dont question à l'article 8 A.
2. les cas d'hospitalisation d'urgence : un délai de 48 heures est prévu pour en demander à l'Assisteur l'accord de prise en charge.
3. les frais médicaux lorsque ces derniers n'excèdent pas 125 EUR par personne et par événement.
4. les remorquages jusqu'au garage le plus proche effectués par un organisme désigné d'office par les autorités locales.

### **B. Initiative des prestations et responsabilité**

Dès lors qu'il est avisé de la survenance d'un événement assuré, l'Assisteur a la maîtrise des opérations à conduire et décide seul des assistances qu'il organise ainsi que du mode de transport à fournir.

L'obligation générale de garantie de l'Assisteur est suspendue dès qu'il se voit refuser sa proposition d'intervention ou toute demande de contacts, de renseignements (y compris ceux relatifs à d'éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le contrat d'application), d'examens, d'attestations ou de certificats qu'il juge utiles pour apprécier l'événement invoqué, en mesurer la gravité, en déterminer les circonstances, relever l'existence éventuelle d'une cause d'exclusion de garantie ou établir un lien de parenté requis.

L'Assisteur ne peut être tenu responsable au-delà des limites d'intervention exposées à l'article 22 ainsi que dans les cas de vol, pertes ou dégâts survenus aux objets laissés dans un véhicule ou son élément tracté que l'Assisteur remorque, qu'il rapatrie ou pour lequel il envoie un chauffeur de remplacement.

### **C. Auto-assistance**

L'organisation par un assuré ou par son entourage de l'une des prestations garanties tout comme l'engagement de toute dépense y relative ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assisteur a été prévenu de cette procédure et a préalablement et expressément donné son accord en communiquant un numéro de dossier.

Dans ce cas ainsi que dans le cas d'abstention fautive tant de la part d'un bénéficiaire que de la part de l'Assisteur, celui-ci est tenu au remboursement des frais sur présentation des justificatifs originaux et de tous éléments prouvant les faits donnant droit à garantie. Le remboursement est limité comme prévu à l'article 7,F.

## **7 Engagements financiers**

### **A. Engagement général**

Hormis les cas spécifiquement exclus ou limités, le coût des assistances organisées par l'Assisteur reste à sa charge. Cependant, toute prestation ne pouvant en aucun cas constituer une source de profit financier, l'Assisteur déduit des frais qu'il supporte ceux qui auraient été engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de transport, les péages divers ainsi que le carburant du véhicule, et se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés.

Il en est de même quant aux frais d'hébergement : lorsqu'ils sont garantis, ils ne sont pris en charge que dans la mesure où il s'agit de frais supplémentaires dus à la survenance d'un événement assuré.

Par ailleurs, l'Assisteur n'est pas tenu d'organiser un transport de véhicule ou un envoi de pièces détachées lorsque le coût de ces prestations excède la valeur économique résiduelle du véhicule au moment de l'appel à l'assistance, sauf après avoir reçu une garantie suffisante pour rembourser ledit excédent.

Par valeur économique résiduelle, on entend la valeur vénale après sinistre pouvant être obtenue en vendant le véhicule de gré à gré dans des conditions normales pour un prix coté en Belgique.

### **B. Frais de communication de l'étranger (téléphone, télécopie, télégramme) :**

Ces frais sont remboursés sur justificatifs pour tout appel à l'Assisteur relatif à une assistance garantie.

### **C. Frais d'hébergement**

Ces frais sont limités exclusivement à la chambre et au petit-déjeuner et sont pris en charge à raison de maximum 65 EUR tout compris, par nuitée et par personne assurée.

### **D. Mise à disposition d'un véhicule**

La mise à disposition d'un véhicule se fait dans les limites des disponibilités locales et en conformité avec les règlements des agences de location agréées par l'Assisteur, notamment en ce qui concerne l'imposition au conducteur d'un âge minimum ou d'un dépôt de caution ; les frais pris en charge par l'Assisteur sont limités à ceux prévus par le contrat de location : toute utilisation au-delà de la durée garantie, les frais de carburant, de péage, les assurances facultatives, les amendes encourues, les dégâts non assurés ou sous franchise occasionnés au véhicule, restent à charge du bénéficiaire ou, à défaut de remboursement par ce dernier, à charge du preneur de la police couvrant le véhicule assuré.

Les formalités de prise et de remise du véhicule incombent au conducteur habilité et, au besoin, l'Assisteur rembourse les frais de transport nécessités pour accomplir ces formalités.

### **E. Reconnaissance de dette**

Le coût des services prestés ainsi que tout paiement effectué par l'Assisteur et dont la prise en charge ne lui incombe que partiellement ou nullement constituent une avance consentie au bénéficiaire. Celui-ci (ou à défaut le preneur de la police couvrant le véhicule désigné) s'engage à rembourser ladite avance dès réception de l'invitation à payer lui envoyée par l'Assisteur.

### **F. Remboursement**

Les frais engagés dans les cas d'auto-assistance dont question à l'article 6 C ne sont remboursés que jusqu'à concurrence des montants indiqués aux conditions générales et dans la limite de ceux que l'Assisteur aurait engagés si, tenu d'intervenir, il avait lui-même organisé l'assistance. Quant au remboursement des frais de remorquage en Belgique, il est limité à 200 EUR tout compris. A l'étranger, cette limite ne s'applique qu'au remorquage vers le garage le plus proche.

**► DEUXIEME PARTIE****GARANTIES DE L'ASSISTANCE****Chapitre I - Assistances aux personnes****A) Services d'assistance en cas d'accident ou de maladie de l'assuré****8 Assistance à l'assuré même****A. Premiers secours et appel à l'assistance**

Pour les premiers secours d'urgence et/ou de transport primaire, il y a lieu de faire appel aux organismes locaux auxquels l'Assisteur ne peut se substituer mais dont les frais - engagés à l'étranger uniquement et sur production de justificatifs originaux - sont remboursés à concurrence de 620 EUR tout compris par personne et par événement. Il y a lieu ensuite et sans délai d'appeler l'Assisteur.

**B. Obligation d'assistance, décision et responsabilité**

Les obligations d'assistance de l'Assisteur consistent :

1. à organiser tous les contacts nécessaires entre son service médical et le médecin traitant l'assuré sur place et, au besoin, le médecin habituel de l'assuré.
2. à prendre plusieurs décisions en fonction des impératifs liés à l'intérêt médical de l'assuré et des règlements sanitaires en vigueur et portant notamment sur
  - le choix entre une attente, un transport régional ou un rapatriement,
  - la fixation de la date du transport,
  - le choix du moyen de transport,
  - la nécessité d'un accompagnement médical,
  - le déplacement éventuel d'un compagnon de voyage également assuré, pour accompagner la personne transportée ou rapatriée jusqu'à son lieu de destination.
3. à organiser le transport décidé jusque dans le service hospitalier le plus susceptible d'apporter les soins adéquats; en cas de rapatriement, le transport est organisé jusque dans un service hospitalier reconnu proche de la résidence de l'assuré, ou, si son état ne nécessite pas d'hospitalisation, jusque à sa résidence.

La survenance d'affections bénignes ou de blessures légères susceptibles d'être soignées sur place ne donne lieu qu'à la prise en charge des frais médicaux dans les limites contractuelles et à l'organisation du transport jusqu'au lieu où peuvent être prodigués les soins appropriés.

### **C. Présence au chevet de l'assuré hospitalisé à l'étranger**

Lorsque l'assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement qu'il effectue sans être accompagné, l'Assisteur organise le déplacement aller-retour d'un membre de sa famille résidant en Belgique pour se rendre à son chevet s'il apparaît dès les premiers contacts médicaux que le transport ou le rapatriement ne peut être assuré endéans les 7 jours à dater de la déclaration de l'événement, délai non requis si l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans.

L'Assisteur participe également aux frais d'hébergement de ce parent se rendant au chevet de l'assuré jusqu'à concurrence de 500 EUR tout compris.

### **D. Prolongation de séjour à l'étranger**

L'Assisteur, après en avoir décidé, prend en charge les frais d'hébergement relatifs à une prolongation de séjour au-delà de la date initialement prévue pour le retour en Belgique jusqu'à concurrence de 500 EUR tout compris par assuré malade ou blessé se trouvant dans l'incapacité d'entreprendre le voyage de retour.

### **E. En cas de décès**

Lorsqu'au cours d'un déplacement, un assuré décède, l'Assisteur organise depuis l'hôpital ou la morgue le transport ou le rapatriement de la dépouille mortelle jusqu'à la résidence en Belgique du défunt ou jusqu'au lieu d'inhumation proche de ladite résidence.

Si le décès a lieu à l'étranger, l'Assisteur - outre ce qui est prévu ci-avant - prend en charge, à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation,

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière,
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour un transport, à concurrence de 1.500 EUR tout compris,

Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place, l'Assisteur prend en charge

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière,
- les frais de cercueil à concurrence de 1.500 EUR tout compris,
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle,
- les frais d'inhumation ou d'incinération à l'exclusion des frais de cérémonie,
- les frais de rapatriement de l'urne.

En ce cas, l'ensemble des frais à charge de l'Assisteur ne peut excéder ceux qu'il aurait engagés pour rapatrier la dépouille mortelle en Belgique.

### **F. Frais médicaux à l'étranger**

1. L'Assisteur prend en charge les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation et d'ambulance correspondant à des soins prodigués à l'étranger et ordonnés par un médecin local.

L'Assisteur n'intervient qu'à titre complémentaire : il ne supporte que le solde des frais restant à la charge de l'assuré (ou de la personne en répondant) après intervention de la Sécurité Sociale (assurance obligatoire et/ou assurance complémentaire) et - sous réserve de l'application de l'article 45 de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre - de tous autres organismes prévoyant une garantie similaire.

En cas d'intervention d'un de ces organismes, décompte original d'intervention ainsi que copie des notes et factures totalement ou partiellement remboursées doivent être fournis à l'Assisteur.

En cas de refus d'un de ces organismes, attestation justifiée doit être procurée à l'Assisteur, accompagnée de l'original des notes et factures refusées.

2. Lorsque des frais sont directement payés par l'Assisteur, ils ne le sont dans un premier temps qu'à titre d'avance et le bénéficiaire, sous peine de devoir les rembourser en totalité, s'engage à accomplir toutes formalités requises pour l'obtention auprès de ses assureurs des montants auxquels il a droit et à reverser ceux-ci à l'Assisteur.
3. Le solde dont question en 1. ci-avant est pris en charge jusqu'à concurrence de 50.000 EUR. Ce montant - comprenant les frais de traitement dentaire pour un maximum de 125 EUR - est garanti par personne assurée pour la durée du voyage à l'étranger quel que soit le nombre de contrats en vigueur auprès de l'Assisteur et après déduction d'une franchise de 37,50 EUR par événement; les montants inférieurs à 12,50 EUR - après déduction de ladite franchise - n'étant pas remboursés.
4. La présente garantie cesse d'être acquise à partir du moment fixé par l'Assisteur pour le rapatriement au cas où l'assuré ou ses proches souhaitent que le rapatriement n'ait pas lieu ou qu'il se fasse à une date ultérieure.

#### **G. Envoi de médicaments à l'étranger**

A l'étranger, si un assuré, suite à un événement imprévisible, se trouve dépourvu des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours et qu'il lui est impossible de s'en procurer sur place ou d'en obtenir d'équivalents, l'Assisteur - sur ordonnance prescrite par le médecin traitant ou le médecin local - les recherche et les fait parvenir à l'assuré par les moyens qu'il choisit et en respect de la législation et de la déontologie médicale.

L'Assisteur prend à sa charge les frais d'envoi mais non le prix d'achat dont l'importance peut donner lieu à demande préalable de dépôt de garantie.

#### **H. Assistance en cas de pratique du ski sur neige à l'étranger**

Après accord, l'Assisteur rembourse jusqu'à concurrence de 5.000 EUR tout compris les frais de recherche facturés par les organismes officiels de secours et rendus nécessaires lorsque l'assuré se trouve égaré lors d'une pratique de ski sur neige.

Lorsque, suite à un accident de ski sur neige, l'état de l'assuré entraîne une hospitalisation de plus de 24 h et/ou un rapatriement organisé par l'Assisteur, les forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski de l'assuré lui sont remboursés au prorata des jours non utilisés jusqu'à concurrence de 200 EUR

#### **I. Doctor on call à partir de l'étranger**

Si, pendant un déplacement à l'étranger, vous avez soudain de graves problèmes de santé, l'Assisteur organise et paie le contact téléphonique avec un médecin en Belgique pour vous permettre de discuter avec cette personne de votre état de santé et des mesures éventuelles à prendre.

## **9 Assistance à l'étranger aux compagnons de voyage assurés**

Si un événement assuré empêche les compagnons de voyage assurés de rejoindre leur résidence en Belgique, l'Assisteur organise leur retour du lieu d'immobilisation jusqu'à leur résidence en Belgique.

De plus, si les compagnons de voyage précités ont moins de 18 ans et si aucune autre personne ne peut en assumer la garde, l'Assisteur organise leur accompagnement par une hôtesse ou une personne désignée par la famille et habitant en Belgique. Si nécessaire, l'Assisteur prend en charge les frais d'hébergement dudit accompagnateur pour 2 nuitées maximum.

## **10 Transport des bagages et animaux de compagnie**

Lorsqu'un assuré est transporté suite à un événement assuré et qu'en raison des circonstances, personne ne peut s'occuper du transport des bagages et des animaux de compagnie (chien et chat exclusivement) emportés avec lui, l'Assisteur en organise le transport en respect de toutes contraintes et règlements administratifs ou sanitaires à concurrence de 200 EUR tout compris et à l'exclusion des objets décrits à l'article 11, C.

## **11 Chauffeur de remplacement**

- A. Si un cas de maladie, d'accident ou de décès pour lequel l'Assisteur est intervenu, empêche que le véhicule assuré soit conduit par le conducteur ou tout autre passager, l'Assisteur envoie un chauffeur pour rapatrier ou ramener jusqu'à son lieu de stationnement habituel en Belgique le véhicule, ses occupants, la remorque ou la caravane assurée ainsi que l'excédent des bagages qui n'ont pu être emportés avec les personnes rapatriées.
- B. L'Assisteur n'est pas tenu d'exécuter cet engagement pour un véhicule doté d'un équipement de conduite spécial ou s'il s'agit d'un véhicule qui n'est pas en état de marche ou qui présente une ou plusieurs anomalies graves ou en infraction au Code de la Route, à la réglementation sur l'inspection automobile ou sur l'assurance obligatoire en matière de responsabilité civile automobile.

Si tel est le cas ou si la remorque ou la caravane n'est pas dans le même état de marche que celui imposé au véhicule tracteur, l'Assisteur doit en être prévenu et, dans ce cas, organise le déplacement du conducteur habituel du véhicule (ou d'une personne mandatée par lui) pour aller rechercher le véhicule.

- C. N'entrent pas dans la notion de bagages, notamment les engins tels que bateaux, planches à voile, jet-ski, motos, bicyclettes, planeurs, marchandises commerciales, matériel scientifique ou d'exploration, matériaux de construction, mobilier, denrées périssables, carburant hors réservoir fixe.
- D. L'Assisteur prend en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (notamment, frais d'hébergement des passagers, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule) restent à charge des assurés ou du preneur de la police couvrant le véhicule désigné.

### ***B) Autres services d'assistance aux assurés se trouvant à l'étranger :***

L'Assisteur intervient suite à la survenance des événements suivants :

## **12 Evénements survenus à l'étranger**

### **A. Perte ou vol de documents**

Dans ces cas, déclaration doit en être faite auprès des autorités compétentes et si les documents perdus ou volés sont des

- documents d'identité (carte, passeport ou permis de conduire), il y a lieu de s'adresser en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche.

- chèques ou des cartes de banque ou de crédit, l'Assisteur intervient auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires dans les limites des renseignements fournis.
- titres de transport, l'Assisteur met à la disposition du voyageur assuré les titres nécessaires à la continuation du voyage après avoir été crédité de leur contre-valeur.

#### **B. Manque d'argent pour une dépense nécessaire et imprévue**

Lorsqu'un assuré ne peut faire face à une dépense imprévue rendue nécessaire suite à un événement assuré pour lequel assistance a été demandée à l'Assisteur, celui-ci peut mettre à la disposition de l'assuré l'argent dont il a besoin à concurrence de maximum 2.500 EUR et à condition que la contre-valeur ou une caution lui ait été préalablement remise.

#### **C. Poursuites pénales**

Lorsqu'à la suite d'un accident de circulation, un assuré est astreint par les autorités locales au versement d'une caution pénale, l'Assisteur en avance le montant à concurrence de 12.500 EUR.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer en EUR pour le même montant que celui réellement avancé par l'Assisteur et dans un délai de trois mois sur simple présentation d'une demande de remboursement.

Si, dans ce délai, les autorités locales remboursent le montant de la caution à l'assuré, ce dernier doit aussitôt la restituer à l'Assisteur.

De même, l'Assisteur avance à concurrence de 1.250 EUR les honoraires des représentants judiciaires à l'étranger auxquels l'assuré aurait à faire appel.

En aucun cas, la responsabilité de l'Assisteur ne saurait être mise en cause si, faute pour l'assuré de désigner un avocat, l'Assisteur en désignait un d'office.

L'Assisteur n'intervient pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action intentée à l'étranger.

## **13 Evénements survenus en Belgique**

#### **A. Décès d'un membre de la famille**

Lorsque décède conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent ou petit enfant d'un assuré, l'Assisteur - pour permettre audit assuré d'assister aux funérailles - organise son retour en Belgique ainsi que

- soit celui des autres assurés qui justifient du lien de parenté requis, ainsi que de leur conjoint et enfant(s) assurés les accompagnant;
- soit son retour à l'étranger pour autant qu'il s'effectue dans les 8 jours des funérailles et avant la date prévue initialement pour la fin du séjour à l'étranger.

#### **B. Etat grave d'un proche**

Lorsque conjoint, père, mère ou enfant de l'assuré est victime d'un accident ou d'une maladie de nature à lui faire courir un risque immédiat et grave, l'Assisteur délivre à un assuré un titre de transport afin de lui permettre de se rendre au chevet de son parent hospitalisé ou alité en Belgique.

### **C. Hospitalisation de plus de 7 jours d'un enfant de moins de 18 ans**

Lorsqu'un enfant de moins de 18 ans de l'assuré rentre en hospitalisation pour une durée prévue de plus de 7 jours, l'Assisteur délivre à l'assuré - et/ou à son conjoint assuré l'accompagnant - un titre de transport pour lui ou leur permettre de revenir en Belgique au chevet de l'enfant.

Au cas où l'état de l'enfant ne justifie pas le retour immédiat des parents, le médecin conseil de l'Assisteur garde le contact avec les médecins traitant en Belgique et tient les parents au courant de l'évolution de l'état de santé de leur enfant.

### **D. Sinistre grave à la résidence habituelle de l'assuré**

Si, à la suite d'un sinistre incendie, explosion, implosion, tempête, grêle, pression de la neige, dégâts des eaux, vol, tentative de vol, acte de vandalisme, survenu à sa résidence habituelle, la présence sur place d'un assuré se trouvant à l'étranger s'avère indispensable, l'Assisteur organise son retour pour lui permettre de rejoindre ladite résidence.

### **E. Véhicule abandonné à l'étranger**

Lorsqu'un véhicule assuré doit être abandonné à l'étranger suite à l'urgence motivée d'un retour prématuré assuré aux points A à D ci-avant et que personne sur place ne peut le ramener, l'Assisteur délivre au conducteur autorisé ou à une autre personne désignée par l'assuré un titre de transport pour récupérer ledit véhicule.

Lorsque le retour prématuré est dû au décès d'un parent (point A ci-avant), l'Assisteur - si l'assuré le préfère - envoie un chauffeur de remplacement dans les conditions déjà exposées à l'article 11.

## C) Autres services d'assistance aux assurés se trouvant en Belgique

## **14 Assistance aux personnes**

### **A. Transmission de messages**

L'Assisteur transmet gratuitement aux destinataires à l'étranger les messages urgents en rapport avec les événements assurés et les prestations garanties.

Le contenu de ces messages ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'Assisteur et doit être conforme à la législation belge et internationale.

### **B. Informations pour voyages à l'étranger**

Sur simple appel à l'Assisteur de 9 heures à 17 heures, les jours ouvrables du lundi au vendredi, il sera répondu aux questions relatives aux :

- vaccinations obligatoires ou souhaitables,
- infrastructures médicales locales,
- coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères en Belgique ainsi que les consulats belges à l'étranger.



**C. Organisation de l'hospitalisation en Belgique d'un enfant assuré**

Lorsque ses parents assurés sont en déplacement en Belgique ou à l'étranger, à leur demande et en accord avec le médecin traitant, l'Assisteur peut organiser en Belgique l'hospitalisation d'un enfant assuré, c'est-à-dire lui réserver un lit d'hôpital et le faire transporter vers cet hôpital sans prendre en charge ni les frais de transport ni les frais d'hospitalisation.

**D. Garde d'enfants**

Lorsque l'un des parents assurés tombe soudainement malade ou est accidenté à sa résidence et si le médecin traitant prévoit une hospitalisation d'au moins 48 heures, l'Assisteur prend en charge les frais nécessaires d'une gardienne quand l'un des enfants à garder a moins de 18 ans. L'Assisteur intervient jusqu'à concurrence de 125 EUR tout compris par événement.

## 15 Assistance à l'habitation de résidence habituelle

**A. Dépannage serrurier**

Lorsqu'un assuré permanent ne peut plus rentrer chez lui suite à une serrure endommagée, un vol, une perte ou un oubli de clef à l'intérieur, l'Assisteur rembourse à concurrence de maximum 123,95 EUR tout compris les frais de déplacement et d'intervention d'un serrurier.

**B. Assistance à l'habitation sinistrée**

Si l'habitation ne peut plus être occupée à la suite d'un sinistre incendie, explosion, implosion, tempête, grêle, pression de la neige, dégâts des eaux, vol, tentative de vol, acte de vandalisme, l'Assisteur organise :

- l'hébergement d'une nuit par assuré permanent occupant la résidence sinistrée ainsi que ses frais de transport à l'hôtel,
- la mise à disposition d'un véhicule utilitaire pendant 48 heures, à concurrence de maximum 310 EUR tout compris, pour permettre aux habitants d'effectuer le déménagement provisoire du mobilier à sauvegarder,
- si nécessaire, le gardiennage de l'immeuble sinistré pendant 48 heures maximum afin de préserver les biens qui n'ont pu en être retirés.

## Chapitre II - Assistance au véhicule et à ses occupants

## 16 Evénements assurés survenus en Belgique

**A. En cas d'immobilisation du véhicule**

L'Assisteur envoie un dépanneur qui, s'il ne peut sur place remettre le véhicule en état de marche, le remorque et transporte ses occupants vers le garage réparateur le plus proche.

Toutefois si le véhicule n'est pas susceptible d'être remis en état de marche le jour même de son immobilisation, l'Assisteur organise le transport du véhicule jusqu'au garage désigné par l'assuré situé à proximité de sa résidence habituelle en Belgique, ainsi que le retour des occupants assurés à ce même garage, à leur résidence en Belgique ou - en cas d'urgence et sauf en cas de panne - à leur destination initialement prévue en Belgique.

## **B. En cas de vol du véhicule**

En cas de vol du véhicule assuré, l'Assisteur organise le retour des occupants assurés à leur résidence en Belgique ou à leur destination initialement prévue en Belgique.

## **C. Voiture de remplacement**

De plus, après que le véhicule ait été effectivement remorqué par l'Assisteur et à condition que la durée d'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 heures, l'Assisteur, sur demande expresse uniquement, met à la disposition du conducteur autorisé - ayant également qualité d'assuré permanent au sens de l'article 2 A.- une voiture de remplacement de même catégorie que le véhicule assuré mais tout au plus de catégorie B. La durée de cette mise à disposition est limitée au temps de travail effectivement consacré aux démontage, réparation et remontage du véhicule assuré, augmenté si nécessaire d'un jour pour l'attente de livraison de pièces de rechange, d'un jour pour l'attente d'une expertise ainsi que des nuits, week-end et jours fériés tombant avant la remise en état de marche du véhicule.

En cas de perte totale ou de vol du véhicule, ladite voiture de remplacement est également mise à disposition jusqu'à ce que le véhicule assuré soit remplacé ou remis en état de marche.

Dans tous les cas qui précèdent sauf en cas de vol, la durée maximale de mise à disposition est fixée à 7 jours calendrier à compter du jour de l'événement, quel que soit le nombre de contrats en vigueur. En cas de vol du véhicule, la durée maximale de mise à disposition est fixée à 30 jours calendrier à compter du jour de l'événement, quel que soit le nombre de contrats en vigueur. Les conditions de cette mise à disposition sont exposées à l'article 7, D.

# **17 Evénements assurés survenus à l'étranger**

## **A. En cas d'immobilisation du véhicule**

L'Assisteur envoie un dépanneur qui, s'il ne peut sur place remettre le véhicule en état de marche, le remorque et transporte ses occupants vers le garage réparateur le plus proche.

## **B. Immobilisation de plus de 5 jours**

Lorsque, après consultation du garage déjà vu ou un autre désigné par l'Assisteur, il s'avère que sa remise en état de marche ne peut se faire dans les 5 jours, l'Assisteur organise le rapatriement du véhicule jusqu'au garage situé en Belgique désigné par l'assuré.

Quant aux occupants assurés, ils peuvent opter entre les prestations suivantes :

1. si la décision est prise de renoncer à la garantie rapatriement du véhicule pour le faire réparer sur place et
  - d'attendre la fin des réparations pour rentrer ensuite à bord du véhicule réparé, l'Assisteur, à concurrence d'un maximum forfaitaire de 500 EUR tout compris,
    - \* soit met à disposition, pour utilisation locale, une voiture de remplacement jusqu'à la fin des réparations pendant un maximum de 5 jours,
    - \* soit héberge les occupants assurés,
    - \* soit les transporte vers leur lieu de séjour initialement prévu le plus proche et les ramène ensuite au véhicule réparé.
  - de ne pas attendre la fin des réparations : l'Assisteur organise le rapatriement des occupants assurés jusqu'à leur résidence habituelle en Belgique et, pour ce faire, choisit de mettre à leur disposition soit un titre de transport soit un véhicule de location pour le retour pendant un maximum de 48 heures.

Pour ensuite ramener en Belgique le véhicule réparé, l'Assisteur soit délivre un titre de transport au profit de l'assuré soit envoie un chauffeur de remplacement aux conditions déjà exposées à l'article 11.

2. s'il est décidé de rapatrier le véhicule ou de l'abandonner : l'Assisteur organise le rapatriement des occupants assurés comme dit ci-avant au 1., deuxième tiret, 1er alinéa.

#### **C. Immobilisation de moins de 5 jours**

Si la durée ou prévisible de son immobilisation n'excède pas 5 jours, dans l'attente de la fin de cette réparation, l'Assisteur organise pour les occupants assurés:

- soit leur transport au lieu d'hébergement le plus proche ainsi que l'hébergement même et le retour au garage réparateur à concurrence d'un maximum forfaitaire de 125 EUR par personne tout compris,
- soit leur transport vers le lieu de séjour initialement prévu le plus proche ainsi que le retour au garage réparateur à concurrence d'un maximum forfaitaire de 250 EUR tout compris.

Une fois accordée, la prise en charge des assistances ci-dessus reste acquise même s'il s'avère par la suite que le véhicule n'a pu être réparé sur place.

#### **D. Envoi de pièces de rechange**

L'Assisteur organise la recherche, le contrôle, le conditionnement et l'expédition des pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule immobilisé, s'il est impossible de se les procurer sur place mais pour autant qu'elles soient disponibles en Belgique auprès des distributeurs agréés par la marque du véhicule.

L'Assisteur effectue l'avance du prix de ces pièces mais après dépôt ou caution en Belgique de leur contre-valeur si celle-ci est supérieure à 500 EUR.

Sur simple demande et au plus tard dès son retour, l'assuré s'engage à rembourser le prix des pièces expédiées sur base de leur prix public en vigueur en Belgique au moment de l'achat.

Lorsque, pour des raisons de rapidité de livraison, les pièces ne sont acheminées que jusqu'à l'agence douanière la plus proche du lieu où se trouve l'assuré, l'Assisteur prend en charge les frais de transport engagés par l'assuré pour aller les retirer.

#### **E. Gardiennage**

Si dans l'attente d'un rapatriement, l'entreposage du véhicule entraîne des frais de gardiennage, l'Assisteur les prend en charge à partir du jour où il reçoit les éléments nécessaires à l'organisation du rapatriement jusqu'à la date effective de l'enlèvement du véhicule.

#### **F. Frais d'abandon.**

Si nécessaire, l'Assisteur prend en charge

- soit les frais administratifs d'abandon du véhicule ainsi que - à concurrence de maximum 125 EUR tout compris - les frais de gardiennage avant abandon,
- soit les frais (à l'exclusion des droits de douane) permettant au véhicule de sortir du pays si l'épave ne peut rester sur place.

#### **G. En cas de vol du véhicule.**

Si le véhicule volé n'est pas retrouvé endéans les 48 heures, l'Assisteur organise le rapatriement des occupants assurés comme vu ci-avant en B, 1) deuxième tiret, 1er alinéa. Dans l'attente dudit délai de 48 heures, les éventuels frais supplémentaires d'hébergement sont pris en charge jusqu'à concurrence de 250 EUR tout compris.

### **18 Véhicule retrouvé après vol**

Lorsque le véhicule est retrouvé dans un délai de 6 mois à compter de la date effective du vol et pour autant que sa propriété n'en ait point été abandonnée au profit d'un tiers, s'il n'est pas en état de marche, il bénéficie des mêmes prestations que celles prévues pour le véhicule immobilisé, à l'exception de la mise à disposition d'une voiture de remplacement; s'il est en état de marche, l'assuré bénéficie de la délivrance d'un titre de transport pour le récupérer.

### **19 Remorque ou caravane**

Pour la remorque ou la caravane assurée et tractée par le véhicule assuré mais sous réserve des conditions précisées à l'article 3, B et au 2ième alinéa ci-après, l'Assisteur prévoit les mêmes prestations que celles prévues pour le véhicule tracteur, à l'exception de la mise à disposition d'une voiture de remplacement.

Lorsqu'il s'agit - le véhicule tracteur n'étant plus sur place - de ramener de l'étranger vers la Belgique la caravane ou la remorque en état de marche (retrouvée telle après vol ou après qu'elle ait fait l'objet sur place de réparations suffisamment importantes que pour donner droit à retour ou rapatriement), l'Assisteur rembourse les frais aller/retour de carburant et de péage pour la ramener en Belgique.

### **20 Bagages et animaux de compagnie**

L'Assisteur ramène l'excédent de bagages que les assurés n'ont pu eux-mêmes emporter lors d'un retour ou d'un rapatriement effectué par l'Assisteur et dans le cas où ils ne récupèrent pas eux-mêmes le véhicule après réparation.

Les notions de bagages et d'animaux de compagnie ainsi que les limites d'intervention sont celles décrites aux articles 10 et 11 C.

### **21 Service additionnel**

Les cas d'immobilisation pouvant faire l'objet des assistances garanties sont exclusivement ceux causés par les faits définis à l'article 1.

Toutefois, l'assuré - uniquement l'assuré permanent au sens de l'article 2 A.- peut également faire appel à l'Assisteur, qui lui prêtera gracieusement assistance, s'il se trouve dans l'impossibilité de remettre en état de marche son véhicule immobilisé suite à une crevaison de pneumatique, une distraction dans le choix du carburant utilisé, une détérioration imprévue de serrure, un vol ou une perte de clef ou une clef oubliée à l'intérieur du véhicule.

Cette assistance est strictement limitée à l'envoi d'un dépanneur qui, s'il ne peut sur place remettre le véhicule en état de marche, le remorque et transporte ses occupants vers le garage réparateur le plus proche.

**► TROISIEME PARTIE****LIMITATIONS GENERALES****22 Limites d'intervention**

L'Assisteur n'intervient que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. Il ne peut être tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure tels que guerre civile ou étrangère, déclarée ou non, mobilisation générale, réquisition d'hommes ou de matériel, révolution, représailles, émeute ou mouvement populaire, grève, lock-out, conflit social, saisie ou contrainte par la force publique, restriction à la libre circulation, interdictions officielles, piraterie, explosion d'engin, actes concertés de sabotage ou de terrorisme, effets nucléaires ou radio-actifs, empêchements d'ordre climatique ou tellurique.

**23 Exclusions****A. Les garanties d'assistances cessent d'être acquises dans les cas suivants ou pour les états qui en seraient la conséquence :**

1. acte intentionnel,
2. tentative de suicide,
3. acte notoirement téméraire de l'assuré,
4. ivresse, usage de stupéfiants, de drogue ou d'alcool,
5. exercice d'une activité notoirement dangereuse,
6. participation en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent à toute épreuve motorisée (courses, compétitions, raids, rallyes de régularité, de vitesse ou d'adresse) ou aux entraînements en vue de telles épreuves,
7. tout sport pratiqué à titre professionnel, même lors de l'exercice non rémunéré de ce sport.

**B. Les garanties d'assistances aux Personnes sont exclues également dans les cas suivants :**

1. maladie et troubles mentaux ou psychologiques, sauf survenance soudaine et imprévisible,
2. convalescence et - sauf si consolidées avant le déplacement - affections en cours de traitement ,
3. rechute d'une maladie constituée avant le déplacement et comportant un risque d'aggravation brutale,
4. interruption volontaire de grossesse,
5. état de grossesse, sauf complication nette et imprévisible.

**C. Les frais médicaux ne sont pas pris en charge dans tous les cas qui précèdent ainsi que pour les frais**

1. d'optique quels qu'ils soient,
2. d'appareillages médicaux et de prothèses,
3. de bilan de santé, d'examens périodiques de contrôle ou d'observation,
4. de cures de santé, de séjours et soins de convalescence ainsi que de kinésithérapie,
5. de traitement esthétiques, diététiques, homéopathiques, et d'acupuncture, ainsi que de diagnostic et de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I.,
6. de vaccins et de vaccinations,
7. occasionnés par tout état de grossesse après 6 mois,
8. pour lesquels l'assuré s'est rendu intentionnellement à l'étranger afin d'y recevoir des soins,
9. engagés après le moment fixé par l'Assisteur pour le rapatriement de l'assuré au cas où celui-ci ou ses proches refusent que le rapatriement ait lieu audit moment,
10. engagés en Belgique ou résultant de soins y prodigués ou y ordonnés, qu'ils soient consécutifs ou non à un événement survenu à l'étranger.

**D. Les garanties d'assistances aux véhicules et à leurs occupants sont, outre les cas prévus en A ci-avant, également exclues pour**

1. le véhicule dont l'immobilisation est la conséquence d'un défaut d'équipement, d'entretien, de contrôle ou d'une défaillance connue au moment du départ,
2. les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de l'Assisteur,
3. le coût des pièces fournies et tous frais de réparations ainsi que de devis, démontage et remontage,
4. les frais d'entretien et de contrôle,
5. les frais de carburant, de lubrifiant et de péage sauf lorsqu'ils sont explicitement prévus,
6. les droits de douane.

## Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées

### Contrats particuliers ou entreprises

#### Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées

Les données à caractère personnel communiquées à Allianz Belgium s.a. servent exclusivement pour les finalités suivantes: évaluation des risques assurés, gestion de la relation commerciale, du contrat d'assurance et des sinistres garantis par le contrat, surveillance du portefeuille, prévention des abus et des fraudes. A ces seules fins, elles peuvent, si nécessaire, être transmises à un réassureur, un expert ou à un conseil. Ces données sont accessibles par les services d'acceptation et de gestion sinistres ainsi que par le Service juridique et de Compliance dans le cadre d'un éventuel litige ou d'un contrôle et par le Service Audit dans le cadre strict des missions qui lui sont confiées.

L'assuré donne par la présente son consentement quant au traitement des données relatives à sa santé par le Service médical et par les destinataires précités lorsqu'il est nécessaire à la gestion du contrat ou d'un sinistre.

L'assuré accepte que le preneur et l'intermédiaire puissent avoir connaissance du contenu du contrat et de ses éventuelles clauses d'exclusion.

Le défaut de communiquer les données requises peut entraîner pour Allianz Belgium s.a., selon le cas, l'impossibilité pour elle ou son refus d'engager une relation commerciale, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération que la personne concernée aurait sollicitée.

Toute personne justifiant de son identité a le droit d'obtenir communication des données que le fichier contient à son sujet en adressant une demande datée et signée au service :

**Protection de la Vie Privée, Allianz Belgium s.a.** , Rue de Laeken 35 à 1000 Bruxelles.

Cette demande sera accompagnée d'une copie de sa carte d'identité et mentionnera le nom et l'adresse du médecin auquel notre médecin conseil pourra communiquer les éventuelles données relatives à sa santé.

Cette personne a, par ailleurs, le droit d'obtenir la rectification ou la suppression de ses données en cas d'inexactitude, ainsi que de s'opposer au traitement à des fins de marketing direct en en faisant la mention expresse à côté de sa signature sur le présent document.

#### Avertissement

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers la compagnie d'assurances entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais fait également l'objet de poursuites pénales sur base de l'article 496 du Code pénal. En outre, l'intéressé est repris dans le fichier du Groupement d'intérêt économique Datassur, Square de Meeüs, 29 - 1000 Bruxelles, qui comporte tous les risques spécialement suivis par les assureurs qui y sont affiliés.

#### Traitement des plaintes

La loi belge est applicable au contrat d'assurance. Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée

- à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeüs 35 à 1000 Bruxelles, fax : 02/547.59.75, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) , ou
- au service Médiation Clientèle de la compagnie Allianz Belgium s.a., Rue de Laeken 35 à 1000 Bruxelles, fax : 02/214.61.71, [Mediation@allianz.be](mailto:Mediation@allianz.be)

sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

