

Notions et définitions

Le preneur d'assurance : La personne physique qui souscrit le contrat, ci-après désignée par « vous ».

L'assureur : Euromex SA, Prins Boudewijnlaan 45, 2650 Edegem, Belgique, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 463 pour la branche 17 – Protection juridique (AR du 4 juillet 1979 – MB du 14 juillet 1979), RPM Anvers, TVA BE 0404.493.859, ci-après désignée par « nous ».

L'assureur mandaté : Baloise Belgium SA, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Anvers, Belgique. Entreprise d'assurances agréée sous le numéro de code 0096, RPM Anvers, TVA BE 0400.048.883. De son nom commercial Baloise Insurance, mandatée par nous pour conclure le contrat, le modifier, le suspendre, le résilier et encaisser la prime. L'assureur mandaté n'intervient en aucun cas dans le traitement des sinistres.

Le contrat : Le contrat, composé des présentes conditions générales et des conditions particulières, de même que des dispositions administratives de Baloise Insurance.

En cas de contradiction entre elles, les conditions particulières priment les conditions générales. En cas de contradiction entre elles, les conditions générales priment les dispositions administratives de Baloise Insurance.

Le sinistre : L'événement ou la circonstance à la suite duquel (de laquelle) un ou plusieurs assuré(s) peu(vent) faire appel à notre service et/ou à notre intervention financière. Le sinistre survient au moment où vous savez ou devez objectivement savoir que vous vous trouvez dans une situation conflictuelle qui vous autorise à faire valoir des droits ou des revendications en tant que demandeur ou défendeur, quelle que soit la date à laquelle le tiers agit effectivement.

Pour la garantie « Recours civil », il s'agit de la date à laquelle le préjudice est constaté ou subi. Pour la garantie « Défense pénale », le sinistre survient au moment où les infractions présumées sont commises.

Aucune garantie n'est accordée si nous sommes en mesure de prouver qu'avant de conclure le contrat, vous aviez ou auriez raisonnablement dû avoir connaissance de l'existence de la situation conflictuelle.

Nous n'accordons pas notre garantie pour les sinistres déclarés plus de trois ans après leur survenance.

- Les assurés :**
1. Vous et votre partenaire, cohabitant à l'adresse belge qui est indiquée comme résidence principale dans les conditions particulières ;
 2. Les personnes qui vivent avec vous, même si elles résident temporairement ailleurs en raison de leur profession, leurs études, leurs vacances ou leur état de santé ;
 3. Vos enfants célibataires ou ceux de votre conjoint cohabitant qui n'habitent pas avec vous mais qui restent fiscalement à votre charge ou celle de votre conjoint cohabitant ;
 4. Votre ex-conjoint jusqu'à 12 mois après l'abandon effectif de la résidence principale ;
 5. Les enfants mineurs de tiers qui sont temporairement sous la surveillance d'un assuré résidant avec vous.

Les héritiers de ces assurés sont également assurés, toutefois exclusivement en leur qualité d'héritiers. Ils ne sont pas assurés pour leurs dommages personnels. En outre, ils ne peuvent avoir recours à la garantie que dans la mesure où leurs intérêts ne sont pas contraires à ceux des autres assurés.

Les personnes qui ne peuvent avoir recours à la garantie sont qualifiées de « tiers » ci-après.

- Le bien immobilier assuré :**
1. Le bâtiment, situé en Belgique, en propriété qui sert de résidence principale ou de résidence secondaire, y compris les parties utilisées pour l'exercice d'une profession ou pour une destination commerciale sans entreposage ni vente de marchandises ;
 2. Le bâtiment en cours de construction, destiné à devenir la résidence principale ou la résidence secondaire en Belgique ;
 3. Le mobil-home en Belgique ;

4. Les abris de voiture en propriété, utilisés par un assuré, en Belgique ;
5. Les jardins et les terrains situés en Belgique, qu'ils soient ou non contigus, y compris tous les arbres, abris de jardin, serres, piscines en propriété et utilisés par un assuré.

Cette définition restrictive des biens immobiliers assurés ne s'applique qu'au « Recours civil » de la garantie.

Ce que nous entendons par « vie privée »

La garantie est acquise pour les sinistres survenant dans la vie privée, en dehors de toute activité professionnelle, politique ou syndicale. Les situations suivantes sont toujours assimilées à la vie privée :

- les accidents de la route dans lesquels l'assuré est impliqué en tant que piéton, cycliste ou passager ;
- les activités rémunérées effectuées par des enfants scolarisés ;
- l'exécution d'un contrat d'apprentissage par des enfants scolarisés ;
- le travail bénévole.

Objet et prestations

Objet de la garantie : Nous nous engageons par contrat à fournir les services et à prendre en charge les dépenses qui vous permettront de faire valoir vos droits dans le cadre d'un règlement amiable ou d'une procédure judiciaire, extrajudiciaire ou administrative. En cas de sinistre, vous nous chargez de tenter d'obtenir, en premier lieu, un règlement amiable, et nous assurez à cet effet votre pleine et entière coopération.

Nous :

- vous informons de l'étendue de vos droits et de la manière de vous défendre ;
- vous garantissons le libre choix de l'expert en cas de règlement amiable ou de procédure judiciaire ou administrative ;
- vous invitons à choisir un avocat si un conflit d'intérêts se produit ou que faute de pouvoir obtenir un règlement amiable, il est nécessaire d'engager une procédure judiciaire ou une procédure administrative régie par la loi.

Prestations: En cas de sinistre assuré, nous prenons en charge :

- les frais d'expertise judiciaire ou extrajudiciaire ayant trait à votre réclamation civile ;
- les frais et honoraires du médiateur en cas de conciliation ou de tentative de conciliation ;
- les frais et honoraires des huissiers de justice ;
- les frais d'une seule procédure d'exécution par titre exécutoire ;
- l'indemnité de procédure, sauf si elle est octroyée à un tiers dont la demande d'indemnisation est déclarée totalement ou partiellement fondée et que ces dommages sont couverts par la police de l'assureur RC ;
- les autres frais de procédure et de justice qui ne sont ni les frais d'expertise, ni l'indemnité de procédure, à l'exception des frais d'enregistrement ;
- les frais nécessaires de traduction des pièces de procédure, étayés par une facture ;
- les frais et honoraires provisionnels et définitifs, justifiés, de l'avocat.

Nous prenons en charge tous ces frais de même que la TVA éventuellement due, dans la mesure où ils sont normaux et légitimes et ne peuvent être ni recouverts auprès d'un tiers, ni récupérés – de quelque manière que ce soit, pas même sous la forme d'une indemnité de procédure. Les frais récupérés et l'indemnité de procédure doivent nous être payés (remboursés).

Vos garanties

Garanties : La formule **VIE PRIVEE** vous permet de bénéficier des garanties exposées ci-après (liste exhaustive).

Le tableau des garanties (page 4) affiche les plafonds applicables pour chaque garantie.

Si plusieurs assurés sollicitent une intervention financière et que la garantie s'avère insuffisante, priorité est accordée à vous, preneur d'assurance, puis ensuite, par égales proportions, aux membres de votre ménage et ensuite seulement, par égales proportions, aux autres assurés.

Territorialité : Les garanties « Défense pénale » et « Recours civil » sont acquises dans le monde entier. Pour un sinistre survenu hors de l'Union européenne, la garantie est de 40 000 € au lieu de 75 000 €. Les garanties « Insolvabilité des tiers », « Avance pour dégâts matériels » et « Avance pour dommages corporels » sont limitées aux pays de l'Union européenne plus Andorre, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin, la Suisse et la Cité du Vatican.

1. Défense pénale La défense devant un tribunal pénal en cas de poursuites pour des infractions involontaires ou des infractions au code de la route. Si l'assuré est uniquement cité en tant que civilement responsable, la garantie n'est pas acquise lorsque la personne, dont l'assuré est responsable, est poursuivie pour des infractions intentionnelles et qu'elle a atteint l'âge de 16 ans au moment de ces infractions.

2. Recours civil Le recours contre un tiers en vertu d'une responsabilité extracontractuelle pour l'indemnisation de dommages résultant de :

- la détérioration, la destruction ou la perte de biens mobiliers et immobiliers propres, également dénommés dégâts matériels ;
- coups et blessures causés à un assuré ou du décès d'un assuré, également dénommés dommages corporels ;
- le préjudice moral d'un assuré causé par la mort d'un proche ou d'un parent jusqu'au deuxième degré. La cohabitation dans la résidence principale est, pour les fins de la présente garantie, équivalente à la parenté.

3. Assistance dommages médicaux Lorsque le Fonds des Accidents Médicaux prend en gestion votre dossier pour un éventuelle faute médicale, vous avez la possibilité de vous faire assister par un médecin libre choix. Nous prenons en charge les frais & honoraires de ce médecin d'assistance pour avis et assistance lors de l'expertise contradictoire menée par le Fonds.

4. Différend contractuel Assurance RC familiale Nous vous assistons en cas de différend avec votre assureur RC familiale sur l'application des garanties. La garantie n'est pas acquise dans un litige résultant du non-paiement de la prime RC familiale.

5. Caution pénale Lorsqu'une autorité étrangère requiert, suite à un accident, un cautionnement pénal en vue de la mise en liberté d'un assuré, nous avançons le montant de la caution. Vous vous engagez à remplir toutes les formalités et à répondre à toutes les convocations nécessaires à l'obtention du remboursement de la caution. Si la caution n'est pas (entièrement) libérée, vous aurez à nous en rembourser le solde à première demande.

6. Insolvabilité de tiers Lorsqu'un sinistre couvert par la garantie « Recours civil » est causé par un tiers identifié, dont le domicile est connu et la responsabilité établie, mais qui est insolvable, nous versons une indemnité pour les dégâts matériels non contestables et les dommages corporels prouvés et estimés.

La garantie n'est pas acquise lorsque l'indemnité due est la conséquence de délits ou d'actes de violence intentionnels contre des personnes, biens ou avoirs. En cas de dommages corporels causés par des actes de violence, nous assistons l'assuré dans sa demande visant à obtenir une intervention de la Commission d'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence.

Les limites de garantie sont diminuées des montants payés ou exigibles au niveau d'autres personnes (morales) ou institutions.

Nous ne devons pas poursuivre une partie adverse insolvable plus de trois ans après le jugement. Nous ne sommes pas davantage tenus de faire exécuter un jugement dans un pays où la garantie n'est pas acquise. Si l'assuré ou son avocat a des raisons de supposer que le tiers est insolvable, il ne peut décider d'aucune mesure exécutoire sans nous avoir consultés.

7. Avance pour dégâts matériels Nous avançons l'indemnisation des dégâts matériels, dans la mesure où l'estimation de ces dommages a fait l'objet d'un accord avec le tiers responsable dûment identifié ou avec son assureur. L'avance est exigible dès que la responsabilité du tiers est établie.

La garantie n'est pas acquise lorsque l'indemnité due est la conséquence de délits ou d'actes de violence intentionnels contre des personnes, biens ou avoirs.

L'avance est recouvrable par priorité sur toutes les indemnités provisionnelles ou définitives dues par le tiers, son assureur ou toute autre personne (morale) ou instance.

8. Avance pour dommages corporels Nous avançons l'indemnisation, à condition que :

- la responsabilité intégrale d'un tiers identifié ait été établie ;
- il y ait au moins un mois d'incapacité totale de travail ;
- l'incapacité soit reconnue par le tiers ou son assureur ;
- il y ait perte de salaire effective.

L'avance s'élève à 1 500 € par mois au plus et couvre la perte de revenu net effective qu'aucune institution sociale et aucun assureur ne rembourse. En cas de décès, la prestation est payée au partenaire cohabitant ou aux enfants qu'entretenait la victime. La garantie n'est pas acquise lorsque l'indemnité due est la conséquence de délits ou d'actes intentionnels de violence contre des personnes.

L'avance est recouvrable par priorité sur toutes les indemnités provisionnelles ou définitives dues par le tiers, son assureur ou toute autre personne (morale) ou instance.

9. Avance sur quittance signée / franchise dans la police RC Familiale Nous avançons la somme lorsque vous nous présentez la quittance d'indemnisation originale signée, qui émane d'un assureur ou de la personne en charge du règlement du sinistre mandatée par un assureur.

Dès que l'assureur RC Familiale du tiers a réglé le sinistre, nous nous acquittons de la franchise dont ledit tiers reste redevable.

10. Frais de voyage et de séjour Nous remboursons les frais de voyage et de séjour nécessaires et raisonnables lorsqu'un assuré, par suite d'un sinistre garanti, doit personnellement comparaître devant un tribunal étranger ou un expert (judiciaire) étranger.

Tableau des garanties

Défense pénale	€ 75.000
Recours civil	€ 75.000
Assistance dommages médicaux	€ 20.000
Différend contractuel Assurance RC familiale	€ 20.000
Caution pénale	€ 20.000
Insolvabilité de tiers	€ 12.500
Avance pour dégâts matériels	€ 7.500
Avance pour dommages corporels	€ 7.500
Avance sur quittance signée / franchise dans la police RC Familiale	€ 75.000
Frais de voyage et de séjour	2.500

Nous n'accordons jamais notre garantie dans les cas suivants :

- le paiement de sommes en principal ou accessoire et des intérêts auquel l'assuré pourrait être condamné ;
- les amendes pénales et administratives, les contributions, les peines et les transactions avec le Ministère public ;
- les frais judiciaires en matière pénale ;
- les sinistres résultant de faits de guerre ou d'actes de rébellion, de conflits collectifs du travail ou de mouvements politiques ou civils auxquels l'assuré a lui-même participé ;
- les sinistres causés directement ou indirectement par les propriétés ou l'action de produits nucléaires, de combustibles nucléaires ou d'autres produits radioactifs ou ionisants ou par des radiations ;
- les litiges avec Euromex SA ;
- les frais ou honoraires payés par un assuré ou au paiement desquels il s'est engagé avant d'avoir déclaré le sinistre ou sans notre accord, sauf s'ils se rapportent à des mesures conservatoires ou urgentes ;
- une procédure devant la Cour d'arbitrage ou une juridiction internationale ou supranationale ;
- une procédure devant la Cour de cassation si le montant principal du litige est inférieur à 1 250 € ;
- la défense pénale d'un accusé pour des infractions intentionnelles autres que les infractions au code de la route, même si l'assuré est acquitté ;
- la défense des intérêts d'autrui ou d'intérêts qui ont été transférés à l'assuré par cession de droits litigieux ou par subrogation conventionnelle ;
- les sinistres dans lesquels l'assuré est impliqué en tant que propriétaire, conducteur ou

détenteur d'un véhicule automobile, d'une remorque ou d'une caravane, adapté(e) à une utilisation sur la voie publique, à moins qu'il s'agisse d'un dispositif de propulsion, d'un fauteuil roulant ou d'un outil de jardin ayant une vitesse maximale de 18 kilomètres/heure.

- les sinistres dans lesquels l'assuré est impliqué en tant que propriétaire, conducteur ou détenteur d'un aéronef ou d'une embarcation de plus de 300 kg ou d'une puissance de plus de 10 ch DIN ;
- une réclamation contre un autre assuré, sauf si la réclamation peut également être dirigée contre son assureur RC et qu'il ne s'y oppose pas ;
- mesures purement préventives, pour autant que la personne assurée ait subi des dommages dont le recouvrement est assuré ;
- le recours civil pour les dommages :
 - subis par un sportif rémunéré lors d'un événement sportif organisé par une association sportive officielle. Cela ne s'applique pas aux sportifs mineurs ;
 - en tant que propriétaire d'un animal dressé dans le cadre d'une compétition régionale ou (inter)nationale ou utilisé pour l'élevage de ces animaux ;
 - causés par une contamination des sols, une pollution environnementale, des nuisances de voisinage et de l'environnement (bruit, poussières, ondes et rayonnements, glissements de terrain, perte de vue, d'air ou de lumière) qui ne sont pas accidentelles en vertu de l'agent causal ;
- les sinistres pour lesquels l'assureur prouve qu'il existe un lien de causalité entre le dommage et l'état d'ivresse, ou une situation analogue résultant de l'utilisation de produits autres que des boissons alcoolisées ;
- les sinistres qui sont le résultat de querelles et de bagarres, de paris ou de défis, à moins que l'assuré démontre qu'il n'y a pas participé activement et qu'il n'en était ni un élément provocateur ni un instigateur ;
- les sinistres qui, directement ou indirectement, résultent de placements, transactions, opérations financières, malversations et détournements de nature financière ;
- litiges de nature contractuelle, sauf s'ils sont spécifiquement signalé comme étant assurés ;
- le recours civil des dommages lorsque ceux-ci sont le résultat d'une rupture de contrat ou d'un manque de diligence dans l'exécution de travaux convenus ou la fourniture de biens ou de services. Ceci s'applique également au recours contre le sous-traitant ou l'agent d'exécution ;
- le recours civil pour les dommages relatifs au traitement médical ou paramédical, d'une chirurgie esthétique ou de soins du corps et de beauté, sauf s'ils sont spécifiquement signalé comme étant assurés ;
- les différends qui ont à voir avec le droit des affaires, comme le droit de propriété, l'usufruit, les servitudes, le bornage, le droit de passage, le drainage, la mitoyenneté, la distance entre les bâtiments, les jours et les vues. Toutefois, les dommages involontaires à un mur mitoyen restent couverts ;
- la défense d'intérêts en conflit avec ceux du preneur d'assurance et des membres de son ménage ;
- le recours civil lorsque le montant principal du litige est inférieur à 123,95 €, lié à l'indice des prix à la consommation (base 1981) de décembre 1983 (119,64).

Libre choix de l'avocat et de l'expert

Libre choix de l'avocat et de l'expert : Vous avez le libre choix de l'avocat et de l'expert.

Lorsqu'il faut recourir à une procédure judiciaire ou administrative, vous avez la liberté de choisir pour défendre, représenter ou servir vos intérêts, un avocat ou toute personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure.

Si vous choisissez un avocat qui n'appartient pas à un barreau du pays où se déroule la procédure, nous limitons notre intervention aux frais et honoraires qui auraient été applicables si un avocat du barreau étranger local avait été mandaté.

Nous ne nous réservons pas les contacts avec l'avocat ou la personne visée à l'alinéa

précédent. Vous ou votre avocat aurez soin de nous informer ponctuellement de toutes les initiatives prises à la suite des contacts directs entre vous.

Lorsque la désignation d'un expert se justifie, vous pouvez le choisir librement, à condition qu'il ait les qualifications requises pour défendre vos intérêts.

Nous prenons en charge les frais et honoraires qui découlent de l'intervention d'un seul avocat ou d'un seul expert. A chaque changement d'avocat ou d'expert, notre intervention se limite aux frais et honoraires de l'avocat ou de l'expert qui prend la relève, à partir du moment où celui-ci prend effectivement en charge la suite du dossier. Les frais et honoraires liés aux démarches préalables à la prise en charge effective du dossier par le successeur (étude du dossier, frais d'ouverture, notification de l'intervention aux autres parties...) ne sont pas couverts. Ils sont évalués forfaitairement à un quart de l'état d'honoraires définitif de l'expert ou de l'avocat remplacé. Ces restrictions ne s'appliquent pas si des raisons indépendantes de votre volonté vous contraignent à prendre un autre avocat ou un autre expert.

Obligation de limitation des dommages : Vous êtes, en votre qualité de donneur d'ordre, seul débiteur des honoraires et frais. Les experts et avocats que vous avez choisis ne peuvent nous soumettre aucune créance directement.

Nous remboursons les honoraires et frais de votre avocat, à condition :

- que si nous vous y invitons, vous incluiez les honoraires et frais dans votre créance vis-à-vis du (des) tiers ;
- que les notes d'honoraires et les factures soient établies au nom de l'assuré commanditaire ;
- que vous ne preniez aucun engagement relatif au mode d'estimation des honoraires et frais sans notre autorisation expresse préalable ; que vous ne procédiez à aucun paiement au profit d'un avocat ou d'un expert sans notre autorisation.

Si nous estimons qu'un état d'honoraires et frais n'a pas été évalué correctement, vous acceptez que nous en contestions le montant en votre nom et pour votre compte et que nous le soumettions le cas échéant aux organes du barreau ou de l'association professionnelle compétent.

Si vous êtes appelé à comparaître en justice pour non-paiement d'un état d'honoraires et que vous confiez votre défense à notre avocat, vous serez intégralement préservé dans les limites du ou des montants couverts pour ce qui concerne le montant de l'action, et sans limite pour ce qui concerne les frais liés à la défense et les frais de justice.

Conflits d'intérêts : Chaque fois que survient un conflit d'intérêts avec nous, vous avez la liberté de choisir pour la défense de vos intérêts un avocat ou, si vous préférez, toute personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure.

Clause d'objectivité : Sans préjudice de la possibilité dont vous disposez d'intenter une procédure contre nous, vous avez le droit de consulter l'avocat de votre choix en cas de divergence d'opinion avec nous quant à l'attitude à adopter pour régler le sinistre.

- Si l'avocat consulté confirme votre thèse, nous vous remboursons l'intégralité des frais (y compris les frais et honoraires de la consultation), quel que soit le résultat obtenu ;
- Si l'avocat confirme notre position, vous prendrez en charge la moitié des frais et honoraires de cette consultation ;
- Si, contre l'avis de l'avocat, vous engagez à vos frais une procédure et obtenez gain de cause, nous vous accorderons notre garantie (y compris les frais et honoraires de la consultation). Si, après avis négatif de l'avocat, vous imposez la procédure, vous êtes tenu de nous en avertir.

Ce règlement ne s'applique pas en cas de divergence d'opinion entre vous et l'expert choisi par vos soins. Nous ne pouvons être contraints d'aller au-delà de l'avis de règlement de l'expert que vous avez désigné. Si toutefois, vous obtenez définitivement, à vos frais, un meilleur résultat que celui qui aurait été obtenu en suivant l'avis de l'expert, les frais et honoraires justifiés vous seront remboursés.

Dispositions administratives

Quelles sont vos obligations en cas de sinistre ?

Vous êtes tenu de nous déclarer au plus tôt tout sinistre, de nous fournir tous les renseignements utiles, de nous relater les circonstances exactes du sinistre et d'exposer la solution souhaitée. Vous nous transmettez en outre au plus tôt, tant lors de la déclaration que pendant le traitement du dossier, toutes les informations et documents utiles, tels que les justificatifs des dommages, les convocations, les citations et les pièces de procédure. Vous donnerez suite aux convocations des médecins-conseils.

En cas de sinistre, vous nous chargez de tenter d'obtenir, en premier lieu, un règlement amiable, et nous assurez à cet effet votre pleine et entière coopération. Vous supporterez vous-même les frais et honoraires de l'avocat lorsqu'à la suite d'un manque de collaboration, d'un défaut de déclaration du sinistre ou d'une intervention prématurée de l'avocat, nous aurons été privés de la possibilité de tenter utilement d'obtenir un règlement amiable.

Prise d'effet – Durée – Fin de la garantie :

La garantie prend effet à la date mentionnée aux conditions particulières, dès l'enregistrement. D'une durée d'un an, elle est reconductible tacitement chaque année. Outre les cas prévus par la loi, vous avez la possibilité de résilier le contrat :

- après toute déclaration de sinistre, mais au plus tard 30 jours après le paiement ou après notre refus d'intervenir, compte tenu d'un préavis de trois mois ;
- en cas d'augmentation de la prime ou de modification des conditions, dans les trois mois qui suivent la notification de ladite augmentation ou modification.

Nous pouvons résilier le contrat à l'occasion de toute déclaration de sinistre. Ce droit doit être exercé au plus tard 30 jours après que nous ayons procédé au paiement ou notifié notre refus d'intervenir.

Aucune garantie ne peut être accordée avant le paiement de la première prime. Nous nous réservons le droit de modifier le tarif et les conditions.

La prime : La prime, majorée des charges et des frais, est payable par anticipation à l'échéance ; elle est indivisible et quérable.

Nous avons chargé Baloise Insurance de procéder à son encaissement ; Baloise Insurance peut à son tour mandater votre intermédiaire d'assurances à cet effet, auquel cas vous procédez au paiement libératoire dans les mains de cet intermédiaire.

En cas de non-paiement dans les 15 jours qui suivent l'envoi d'une mise en demeure recommandée par Baloise Insurance (mandatée à cet effet par nos soins), la garantie est suspendue de plein droit. Le paiement des arriérés de prime met fin à la suspension. La suspension de la garantie ne porte pas atteinte à nos droits à l'égard des primes venant ultérieurement à échéance, à condition que vous ayez été mis en demeure. Ce droit est limité aux primes de deux années consécutives.

Traitement des réclamations :

Chaque jour, nous faisons de notre mieux pour vous offrir un service optimal.

Si, en dépit de cela, vous n'étiez pas entièrement satisfait, appelez le service des réclamations interne (03 451 44 45) ou adressez-lui un fax (03 451 45 92), un courriel (serviceplaintes@euromex.be) ou une lettre.

Il sera certainement possible de trouver une solution.

Vous pouvez également faire part de vos doléances à :

l'Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
www.ombudsman.as
Tél: 02 547 58 71 – Fax: 02 547 59 75

Vous conservez naturellement le droit d'intenter une action en justice.

- Droit applicable et tribunaux compétents :** Le présent contrat d'assurance est régi par le droit Belge.
Tout litige relatif à son application est soumis à la compétence exclusive des tribunaux Belges.
- Respect de la vie privée :** Les données personnelles que vous nous transmettez sont traitées sous notre responsabilité, pour nous permettre d'assurer un service complet à la clientèle, de mener nos propres actions de marketing et de gérer polices et sinistres. Vous avez le droit de consulter vos données et de les faire corriger gratuitement à tout moment. Vous pouvez également vous opposer expressément à l'utilisation de vos données pour des actions de marketing. Vous acceptez que vos données puissent être transmises à des fournisseurs de services informatiques, des intermédiaires d'assurances, d'autres compagnies assurant la protection juridique, des avocats et des experts, dans le but exclusif de nous permettre d'assurer un service optimal, de gérer polices et sinistres et de lutter contre la fraude aux assurances.
- Correspondance :** Les communications relatives aux **sinistres** doivent être adressées à Euromex SA, Prins Boudewijnlaan 45, 2650 Edegem.
- Les communications en rapport avec les **polices** doivent être adressées à l'assureur mandaté Baloise Insurance.
- Les courriers de l'assureur mandaté et d'Euromex sont expédiés à l'adresse que vous avez renseignée dans les conditions particulières ou à l'adresse que vous avez communiquée ultérieurement par écrit à l'assureur mandaté.