

## ■ Conditions Générales

---

*Assurance Top Assistance / Assistance Famille*

## *Assurance Top Assistance / Assistance Famille*

Si vous avez des questions ou des problèmes relatifs à ce contrat ou à un sinistre, vous pouvez toujours vous adresser à votre courtier ou à nos services. N'hésitez pas à les consulter, ils mettront tout en oeuvre pour vous servir au mieux.

Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez vous adresser par écrit à :

AG Insurance sa  
Boulevard Emile Jacqmain 53  
1000 Bruxelles  
E-mail : [ombudsman@aginsurance.be](mailto:ombudsman@aginsurance.be)

Si la solution proposée par la compagnie ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez, sans préjudice de votre droit d'exercer un recours en justice, soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35  
1000 Bruxelles  
E-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

Voici la liste des chapitres qui sont d'application en fonction de la garantie que vous avez souscrite :

Top Assistance : I, II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII

Assistance Famille (formule étendue) : I, II, III, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII

Assistance Famille (formule de base) : I, II, III, VIII, IX, X, XI, XII

<b>Tables des matières</b>	<b>I. Définitions</b>	<b>Page</b>
	1. Accident corporel	7
	2. Accident de la circulation	7
	3. Appareil de télésurveillance	7
	4. Assisteur	7
	5. Assurés	7
	6. Autorité médicale compétente	7
	7. Bagages	8
	8. Domicile	8
	9. Evacuation sanitaire	8
	10. Frais d'hôtel	8
	11. Incendie	8
	12. Incident médical	8
	13. Incident technique	8
	14. Maladie	8
	15. Panne	8
	16. Preneur d'assurance	9
	17. Rapatriement	9
	18. Valeur résiduelle du véhicule assuré	9
	19. Terrorisme	9
	20. Véhicule assuré	9
	21. Vol ou tentative de vol	9
	 <b>II. Objet et étendue de l'assistance</b>	
	1. Objet	10
	2. Etendue territoriale	10
	 <b>III. Conditions d'octroi du service d'assistance</b>	<b>11</b>
	 <b>IV. Assistance au véhicule et aux occupants assurés</b>	
	1. Dépannage - remorquage en cas d'incident technique en Belgique ou à l'étranger	13
	2. Transport - rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique en Belgique ou à l'étranger	13
	3. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique	13
	4. Envoi de pièces de rechange en cas d'incident technique à l'étranger	14
	5. Véhicule volé retrouvé dans les limites territoriales du contrat	14
	6. Frais de gardiennage	15
	7. Assistance aux occupants assurés en cas d'incident technique au véhicule assuré	15
	8. Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger	16

	Page
9. Autres cas d'assistance au véhicule	16
A. Assistance carburant 13	16
B. Assistance crevaison	16
C. Assistance ouverture du véhicule	16
<b>V. Assistance aux personnes a l'étranger</b>	
1. Frais de recherche et de sauvetage	17
2. Assistance médicale	17
3. Envoi d'un médecin sur place	17
4. Remboursement des frais médicaux suite à un incident médical à l'étranger	17
5. Hospitalisation de plus de 5 jours de l'assuré	17
6. Frais de prolongation du séjour de l'assuré	18
7. Rapatriement ou transport suite à un incident médical	18
8. Rapatriement funéraire au cours d'un voyage et Assistance formalités	18
9. Frais de rapatriement des autres assurés en cas d'évacuation sanitaire ou décès d'un assuré	19
10. Prise en charge des enfants de moins de 18 ans	19
11. Retour anticipé d'un assuré	19
12. Retour en cas de sinistre au domicile	20
13. Assistance aux enfants	20
14. Assistance en cas de vol, perte ou destruction de bagages	20
15. Assistance en cas de perte ou vol de moyens de paiements, de documents de voyage ou de titres de transport	20
16. Transmission de messages urgents vers la Belgique	21
17. Envoi de médicaments, prothèses et lunettes	21
18. Assistance linguistique	21
19. Avance de fonds	21
20. Honoraires d'avocat	21
21. Avance de caution pénale	21
22. Animal de compagnie	22
23. Remboursement du forfait remonte-pentes	22
<b>VI. Assistance aux personnes en Belgique</b>	
1. Assistance médicale aux assurés	23
2. Envoi d'un médecin sur place	23
3. Transport funéraire en Belgique et Assistance formalités	23
4. Assistance aux enfants	23
5. Envoi de prothèses, médicaments et lunettes	23
6. Transmission de messages urgents	23
7. Assistance linguistique	24
8. Aide ménagère	24
9. Garde d'enfants	24
10. Domicile inhabitable	24
11. Perte ou vol des clefs du domicile	25
12. Remboursement du forfait remonte-pentes	25

<b>VII. Assistance renseignements</b>	Page
1. Informations voyage	26
2. Informations loisirs, déplacements, et réservations de spectacles	26
3. Renseignements «Adresses utiles-Vie au quotidien»	26
<b>VIII. Assistance spécifique en Belgique</b>	
1. Mise à disposition d'un appareil de télésurveillance	27
2. Mise à disposition d'une personne de confiance	27
3. Mise à disposition de check-lists relatives à des événements importants de la vie courante	27
4. Transport des enfants	27
5. Garde d'enfants en cas d'indisponibilité des parents	27
6. Garde d'enfants en cas d'indisponibilité des grands-parents	27
7. Aide ménagère	28
8. Garde d'animaux domestiques	28
<b>IX. Assistance juridique en Belgique</b>	<b>29</b>
<b>X. Assistance psychologique en Belgique</b>	<b>30</b>
<b>XI. Exclusions</b>	
1. Exclusions communes à toutes les garanties	31
2. Exclusions relatives à l'assistance aux personnes	31
<b>XII. Cadre juridique</b>	
1. Prise d'effet du contrat	32
2. Fin du contrat	32
3. Paiement de la prime	32
4. Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif	32
5. Engagements	32
6. Intervention non-contractuelle	33
7. Terrorisme	33
8. Correspondance	34
9. Loi du contrat Assurance Top Assistance / Assistance Famille	34

■ **PRÉAMBULE**

Le texte qui suit se voulant complet, il peut reprendre la description de certaines prestations qui seraient déjà comprises dans une garantie souscrite auprès de AG Insurance.

En cas de répétition, seule la garantie la plus large est d'application et sans cumul.  
Assurance Top Assistance / Assistance Famille

## ■ I. DEFINITIONS

Les termes définis sont classés par ordre alphabétique.

### 1. Accident corporel

L'événement soudain indépendant de la volonté de l'assuré qui entraîne une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

### 2. Accident de la circulation

Tout impact entre le véhicule assuré et une tierce partie ou un obstacle stationnaire ou mobile.

### 3. Appareil de télésurveillance

Il s'agit d'un appareil qui permet à l'assuré d'entrer en contact avec le central d'alarme de l'ASSISTEUR moyennant une simple pression sur le bouton de l'émetteur qu'il porte sur lui. L'émetteur envoie un signal via le transmetteur qui est branché sur le téléphone de l'assuré. Ce signal arrive sur l'écran de l'appareil situé chez l'ASSISTEUR et lui permet d'identifier l'appelant, de converser avec lui, et de suivre ses instructions.

### 4. Assisteur / Assureur

L'Assisteur : il agit comme prestataire de services pour le compte de l'Assureur. Il reçoit les appels et organise l'assistance. Les coordonnées de l'Assisteur sont mentionnées en conditions particulières. L'Assureur se réserve le droit de changer d'assisteur en cours de contrat.

L'Assureur : AG Insurance sa, Bd. E. Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0404.494.849.

### 5. Assurés

Pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique et y résident habituellement, les personnes assurées sont :

- le preneur d'assurance (ou - s'il s'agit d'une personne morale - la personne physique désignée aux conditions particulières)
- toute autre personne vivant au foyer du preneur d'assurance.
- les enfants du preneur d'assurance ou ceux de son partenaire assuré, s'ils ne vivent pas au foyer du preneur d'assurance, et s'ils sont âgés de moins de 25 ans et célibataires.
- les petits-enfants du preneur d'assurance ou ceux de son partenaire assuré, s'ils ne vivent pas au foyer du preneur d'assurance et, s'ils sont âgés de moins de 25 ans et célibataires, lorsqu'ils accompagnent le preneur.
- toute autre personne autorisée occupant gratuitement le véhicule assuré, à l'exception des auto-stoppeurs, pour la garantie "Assistance au véhicule et aux occupants assurés" (voir IV).

### 6. Autorité médicale compétente

Le praticien de l'art médical reconnu par la législation belge ou par la législation en vigueur du pays concerné.

### **7. Bagages**

Effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages : un planeur, un bateau, une voiture, des marchandises commerciales, du matériel scientifique, des matériaux de construction, du mobilier de maison, des chevaux, du bétail.

### **8. Domicile**

Le domicile légal en Belgique (ou le domicile élu en Belgique mentionné dans les conditions particulières) du preneur d'assurance ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, de la personne physique désignée aux conditions particulières.

### **9. Evacuation sanitaire**

Le transport vers un centre de soins belge ou étranger, d'un assuré malade ou blessé accompagné de personnel médical (médecin et/ou infirmier).

Une évacuation sanitaire ne s'envisage qu'en cas d'urgence médicale avec impossibilité de traitement adapté sur place.

### **10. Frais d'hôtel**

Il s'agit des frais de chambre et de petit déjeuner.

### **11. Incendie**

Tous dégâts par le feu, explosion, jets de flamme et foudre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule assuré sur le lieu de l'événement ou de rendre inhabitable l'habitation garantie.

### **12. Incident médical**

La maladie ou l'accident corporel survenant à un assuré.

### **13. Incident technique**

Les événements suivants :

- panne ;
- accident de la circulation ;
- incendie ;
- acte de vandalisme ou de malveillance ;
- vol ou tentative de vol ;
- dégâts causés par un animal ;

entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu des faits, ou des conditions de conduite anormales ou dangereuses (au sens du code de la route) affectant la sécurité des personnes ou du véhicule.

### **14. Maladie**

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

### **15. Panne**

Tout dommage subi par le véhicule assuré suite à l'usure, un défaut, la rupture ou un dysfonctionnement de certaines pièces.



**16. Preneur d'assurance**

La personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assistance.

**17. Rapatriement**

Retour des assurés au domicile en Belgique.

**18. Valeur résiduelle du véhicule assuré**

La valeur du véhicule déterminée par un expert après l'incident technique.

**19. Terrorisme**

Une action ou une menace d'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.

**20. Véhicule assuré**

A l'exception du véhicule circulant sous plaque Marchand ou Essais et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique: le véhicule de type deux-roues, le véhicule affecté à usage de tourisme et affaires ou à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, motorhome, camionnette, dont la masse maximale autorisée (M.M.A.) ne dépasse pas 3,5 Tonnes, immatriculé en Belgique, désigné aux conditions particulières par son numéro de plaque d'immatriculation et dont la date de première mise en circulation remonte à moins de 10 ans à l'entrée en vigueur de la garantie.

Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule désigné, ou non attelés à l'occasion d'un déplacement : la remorque, le camping-car , la caravane, dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 Tonnes ou dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres utilisés par l'assuré.

**21. Vol ou tentative de vol**

Toute soustraction frauduleuse ou tentative de soustraction frauduleuse du véhicule assuré ou d'un de ses accessoires qui a été signalée aux autorités compétentes.

■ **II. OBJET ET ETENDUE DE L'ASSISTANCE**

**1. Objet**

L'ASSISTEUR garantit, à concurrence des montants indiqués, taxes comprises, un service d'assistance lorsque les assurés sont victimes des événements définis dans le présent contrat, et de manière plus large, une aide dans les situations de la vie courante visées par le présent contrat.

**2. Etendue territoriale**

1. Assistance aux personnes

Sauf dérogation propre à certaines prestations, le service d'assistance est acquis en Belgique et dans les pays du monde entier, dès le départ du domicile de l'assuré en Belgique.

2. Assistance au domicile

Le service d'assistance est acquis au domicile de l'assuré en Belgique.

3. Assistance au véhicule et à ses occupants

Le service d'assistance est acquis en Belgique et dans les autres pays pour lesquels la carte internationale d'assurance automobile est en cours de validité pour le véhicule assuré.

### ■ III. CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE D'ASSISTANCE

A. L'ASSISTEUR intervient pendant la période de validité du contrat à la suite des événements définis dans le présent contrat et survenant au cours de la vie privée ou professionnelle dans les limites de l'étendue territoriale du contrat et des montants garantis.

B. Ces événements doivent obligatoirement faire l'objet d'une demande d'intervention auprès de l'ASSISTEUR au moment des faits, sauf disposition contraire expresse propre à certaines garanties.

C. Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à l'ASSISTEUR ; si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer (1ère classe) ; si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne (classe économique).

D. Toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord de l'ASSISTEUR ne donnent pas droit à posteriori à un remboursement ou à une indemnité.

Il est fait exception à cette règle pour les frais :

- de recherche et de sauvetage (V.1.) ;
- de transport de l'assuré accidenté sur piste de ski ;
- médicaux engagés à l'étranger (V.4.) n'ayant pas nécessité d'hospitalisation et ce, à raison de maximum deux visites médicales par année de garantie et sur production d'une attestation médicale.

E. La garantie est limitée aux déplacements de 90 jours calendrier consécutifs au maximum. Les événements survenus après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

F. Prestations d'assistance

1° Les prestations de l'ASSISTEUR 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'ASSISTEUR déduit des frais qu'il supporte ceux que l'assuré aurait engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule et l'ASSISTEUR 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.

2° Prestataire

- L'assuré est toujours en droit de récuser le prestataire de services que l'ASSISTEUR lui a envoyé (ex.: dépanneur, transporteur ...). Dans ce cas, l'ASSISTEUR proposera à l'assuré d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les coûts de changement de prestataires restent à charge de l'assuré.
- Les travaux, les services ou réparations que le prestataire envoyé par l'assisteuse ou que tout autre prestataire entreprend se font avec l'accord et sous le contrôle de l'assuré. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que l'ASSISTEUR ne prend pas en charge, il est conseillé à l'assuré d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectués.

3° 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.

4° Assistance à la demande

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, l'ASSISTEUR 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'ASSISTEUR.

5° 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.

6° Contraintes légales

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

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

#### ■ IV. ASSISTANCE AU VEHICULE ET AUX OCCUPANTS ASSURES

##### **1. Dépannage - Remorquage en cas d'incident technique en Belgique ou à l'étranger**

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique survenu sur une voie carrossable, l'ASSISTEUR organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur ou d'un transporteur pour effectuer le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

L'Assisteur limite son intervention à 250 EUR en cas de dépannage / remorquage du véhicule qu'il n'a pas organisé alors que l'assuré n'était pas dans l'impossibilité de faire appel à lui.

##### **2. Transport - Rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique en Belgique ou à l'étranger**

Si, suite à un incident technique, le véhicule assuré n'est pas réparable dans un délai inférieur à :

- 24 heures en Belgique ;

ou

- 5 jours à l'étranger ;

l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport-rapatriement dans les meilleurs délais du véhicule assuré jusqu'au garage choisi, en Belgique, par l'assuré.

L'intervention de l'ASSISTEUR n'excédera jamais la valeur résiduelle du véhicule. Si les frais de transport devaient excéder la valeur résiduelle du véhicule, l'intervention de l'ASSISTEUR est plafonnée à concurrence de celle-ci.

Un état descriptif du véhicule sera effectué lors de la prise en charge et lors de sa livraison.

L'ASSISTEUR et l'ASSUREUR ne pourront être tenus responsables pour tout retard intervenant dans l'opération, toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation et son transport.

Si l'assuré décide de faire réparer son véhicule sur place, sans cependant attendre la fin des réparations, l'ASSISTEUR organise le transport de l'assuré pour aller récupérer son véhicule une fois réparé et, si nécessaire mais à l'étranger uniquement, prend en charge une nuit d'hôtel à concurrence de 100 EUR.

##### **3. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique et à l'étranger**

Hormis en cas de retour des assurés en Belgique (voir point 7.B), les présentes prestations ne se cumulent pas avec celles prévues au point 7 ci-après.

###### **3.1. Suite à un incident technique survenu en Belgique**

Si le véhicule assuré est irréparable, par un garage, dans un délai de 24 heures, l'ASSISTEUR met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B (1.300 à 1.400 c.c) dans un centre de location, selon les disponibilités locales.

L'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location et, lors de la restitution du véhicule de remplacement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le centre de location jusqu'à son domicile.

La mise à disposition est consentie pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 15 jours consécutifs (Voir 3.3).

###### **3.2. Suite à un incident technique survenu à l'étranger**

Si le véhicule assuré est irréparable, par un garage, dans un délai de 24 heures, l'ASSISTEUR met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B (1.300 à 1.400 c.c) dans un centre de location, selon les disponibilités locales.

L'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location et, lors de la restitution du véhicule de remplacement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le centre de location jusqu'à son domicile.

La mise à disposition est consentie pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 7 jours consécutifs (Voir 3.3).

3.3 En cas d'incident technique, la mise à disposition du véhicule de remplacement est uniquement consentie si l'assuré a fait préalablement appel pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré, soit à l'ASSISTEUR lui-même soit à un autre assistant professionnel couvrant également ce véhicule, et que le véhicule ait été remorqué vers un garage et qu'il y soit immobilisé.

En outre, la mise à disposition du véhicule de remplacement est subordonnée au respect des conditions et règles prescrites par la société livrant le véhicule. Les conditions généralement reprises sont notamment :

- dépôt d'une caution ;
- être âgé d'au moins 25 ans ;
- être en possession d'un permis de conduire depuis plus d'un an ;
- ne pas avoir subi de déchéance de permis de conduire dans l'année précédant la demande de location.

Si le véhicule assuré est de type Monospace ou de type Motorhome, le véhicule de remplacement mis à disposition sera de type Monospace, selon les disponibilités locales

#### **4. Envoi de pièces de rechange en cas d'incident technique à l'étranger**

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger à la suite d'un incident technique et qu'il est impossible de se procurer sur place les pièces détachées indispensables à son bon fonctionnement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge l'envoi desdites pièces par le moyen le plus rapide sous réserve des législations locales et internationales.

Les références des pièces détachées indispensables seront transmises par l'assuré sous sa seule responsabilité. L'intervention de l'ASSISTEUR est toujours plafonnée au coût que supposerait le rapatriement du véhicule assuré ou à sa valeur résiduelle si elle est inférieure au coût du rapatriement.

L'assuré s'engage à rembourser le prix des pièces dans un délai de trois mois à partir de la date d'expédition.

Si le prix des pièces dépasse 500 EUR, l'ASSISTEUR demandera à l'assuré que l'équivalent du prix en EUR lui soit remis au préalable en Belgique. La non-disponibilité des pièces en Belgique et l'abandon de fabrication par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

#### **5. Véhicule volé retrouvé dans les limites territoriales du contrat**

A. Le véhicule assuré est retrouvé en état de marche

L'ASSISTEUR organise et prend en charge :

- soit l'envoi sur place d'un chauffeur, dans les conditions définies dans la garantie "Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger" (voir IV,8) pour ramener le véhicule au domicile de l'assuré ;
- soit le transport de l'assuré pour aller récupérer son véhicule et, si nécessaire mais à l'étranger uniquement, les frais d'hôtel à concurrence de 100 EUR maximum.

B. Le véhicule est retrouvé, mais il est immobilisé

L'ASSISTEUR organise le transport-rapatriement conformément à, et dans les conditions définies dans la garantie "Transport-rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique en Belgique ou à l'étranger" (voir IV,2).

Il n'est cependant pas tenu compte du délai de réparation.

Pour pouvoir bénéficier de l'assistance vol, l'assuré a l'obligation de porter plainte auprès des autorités locales dans les 24 heures de la survenance du vol ou dès l'instant où il en a eu connaissance. A son retour, l'assuré doit remettre l'original du récépissé de dépôt de plainte à l'ASSISTEUR.

**6. Frais de gardiennage**

En cas de transport-rapatriement du véhicule assuré (voir IV,2), l'ASSISTEUR prend en charge les frais de gardiennage éventuels à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur mandaté par l'ASSISTEUR, à concurrence de maximum 10 jours.

**7. Assistance aux occupants assurés en cas d'incident technique au véhicule assuré**

**A. En cas d'immobilisation du véhicule assuré inférieure à 5 jours :**

**A l'étranger,**

1° si l'assuré attend la fin des réparations, L'ASSISTEUR participe à concurrence de 125 EUR maximum par assuré aux frais d'hôtel imprévus et met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B (1.300 à 1.400 c.c) dans un centre de location désigné par l'assisteur, selon les disponibilités locales.

L'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location et, lors de la restitution du véhicule de remplacement, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le centre de location désigné par l'assisteur jusqu'au garage où le client fait réparer son véhicule.

La mise à disposition est consentie, pour un usage local, pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 5 jours consécutifs.

En cas d'incident technique, la mise à disposition du véhicule de remplacement est uniquement consentie si l'assuré a fait préalablement appel pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré, soit à l'ASSISTEUR lui-même soit à un autre assisteur professionnel couvrant également ce véhicule, et que le véhicule ait été remorqué vers un garage et qu'il y soit immobilisé.

En outre, la mise à disposition du véhicule de remplacement est subordonnée au respect des conditions et règles prescrites par la société livrant le véhicule. Les conditions généralement reprises sont notamment :

- dépôt d'une caution ;
- être âgé d'au moins 25 ans ;
- être en possession d'un permis de conduire depuis plus d'un an ;
- ne pas avoir subi de déchéance de permis de conduire dans l'année précédant la demande de location.

Si le véhicule assuré est de type Monospace ou de type Motorhome, le véhicule de remplacement mis à disposition sera de type Monospace, selon les disponibilités locales

2° Si l'assuré ne désire pas attendre la fin de la réparation sur place, l'ASSISTEUR intervient, à concurrence de 250 EUR maximum dans les frais de poursuite du voyage ou de retour au domicile, et de récupération du véhicule réparé.

**En Belgique,**

1° si l'assuré attend la fin des réparations, L'ASSISTEUR participe à concurrence de 125 EUR maximum par assuré aux frais d'hôtel imprévus.

2° Si l'assuré ne désire pas attendre la fin de la réparation sur place, l'ASSISTEUR intervient à concurrence de 125 EUR maximum dans les frais de poursuite du voyage ou de retour au domicile, et de récupération du véhicule réparé.

**B. En cas d'immobilisation du véhicule assuré supérieure à 5 jours :**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge soit le retour des assurés à leur domicile en Belgique soit leur acheminement vers le lieu de destination.

Si les assurés décident de poursuivre le voyage, l'intervention de l'ASSISTEUR est limitée aux dépenses que supposerait leur retour à domicile.

**8. Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger**

La décision finale du moyen de transport incombe à l'ASSISTEUR.

Si un incident médical ne permet pas à l'assuré, après avis de l'équipe médicale de l'ASSISTEUR, ni à un des passagers, de conduire le véhicule assuré, l'ASSISTEUR met à sa disposition un chauffeur qualifié pour le ramener par l'itinéraire le plus direct au domicile de l'assuré.

L'intervention de l'ASSISTEUR est limitée aux frais de voyage du chauffeur et à son salaire.

L'ASSISTEUR n'est pas tenu d'exécuter cet engagement si l'état du véhicule assuré n'est pas conforme aux dispositions légales belges ou étrangères en matière de sécurité routière.

**9. Autres cas d'assistance au véhicule**

**A. Assistance carburant**

En cas de panne de carburant, l'ASSISTEUR envoie un dépanneur muni d'une réserve de carburant pour permettre à l'assuré de rejoindre avec le véhicule assuré la station services la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.

En cas d'erreur de carburant, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche ou dans un de ses centres de dépannage, selon les circonstances.

**B. Assistance crevaison**

En cas de crevaison d'un pneumatique, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le dépannage du véhicule assuré sur le lieu même de l'immobilisation si l'assuré est incapable de monter la roue de secours.

L'ASSISTEUR n'est pas tenu de prendre en charge les frais de dépannage ou remorquage si l'assuré ne dispose pas de roue ou d'un dispositif de secours en bon état.

En cas de crevaison de plusieurs pneumatiques, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

**C. Assistance ouverture du véhicule**

En cas d'oubli des clefs à l'intérieur du véhicule assuré, l'ASSISTEUR procède à l'ouverture des portes après présentation d'une pièce d'identité de l'assuré.

L'ASSISTEUR se réserve le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes.

En cas de perte des clefs du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, l'ASSISTEUR organise et prend en charge, à concurrence de 65 EUR maximum les frais de trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'au domicile de l'assuré. Si la sécurité du véhicule assuré ne peut être garantie dans l'intervalle, l'ASSISTEUR le remorque jusqu'au garage le plus proche et prend en charge les frais de gardiennage pendant 24 h maximum.

L'ASSISTEUR n'interviendra pas si le véhicule assuré ne peut être ouvert sans dommages ou est équipé d'un système antivol rendant son déplacement impossible.

En cas de perte des clefs du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, l'ASSISTEUR informe l'assuré des démarches à accomplir auprès du constructeur pour obtenir un double des clefs.



## ■ V. ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER

### **1. Frais de recherche et de sauvetage**

L'ASSISTEUR rembourse les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré à concurrence de la contre-valeur de 6.250 EUR par sinistre à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours. L'événement doit impérativement être signalé à l'ASSISTEUR dès sa survenance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

### **2. Assistance médicale**

En cas d'incident médical survenant à un assuré, l'équipe médicale de l'ASSISTEUR se met, dès le premier appel, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré. Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assumée par les autorités locales.

### **3. Envoi d'un médecin sur place**

Suite à un incident médical et si l'équipe médicale de l'ASSISTEUR l'estime nécessaire, l'ASSISTEUR mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

### **4. Remboursement des frais médicaux suite à un incident médical**

L'ASSISTEUR prend en charge, sous déduction d'une franchise de 35 EUR par sinistre et par assuré, les frais relatifs à des soins reçus à l'étranger, à la suite d'un incident médical à concurrence d'un maximum de 50.000 EUR par assuré, après épuisement des prestations garanties par tout tiers-payeur, et sur présentation des pièces justificatives. Cette garantie comprend :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local ;
- les frais de soins dentaires urgents à concurrence de 125 EUR maximum par assuré ;
- les frais d'hospitalisation pour autant que l'assuré soit jugé intransportable par les médecins de l'ASSISTEUR ;
- les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local.

En cas d'avance des frais médicaux par l'ASSISTEUR, l'assuré s'engage, dans un délai de deux mois suivant la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre) et à reverser à l'ASSISTEUR le montant des sommes ainsi obtenues.

### **5. Hospitalisation de plus de 5 jours de l'assuré**

Lorsque l'assuré est hospitalisé à l'étranger suite à un incident médical et que les médecins mandatés par l'ASSISTEUR déconseillent son transport avant 5 jours, l'ASSISTEUR organise et prend en charge :

- soit le voyage (aller/retour) d'un membre de sa famille ou d'un proche résidant en Belgique pour se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne, seront pris en charge par l'ASSISTEUR à concurrence de 100 EUR maximum par jour et ce pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

Les frais de transport de l'hôtel à l'hôpital (un aller-retour par jour) seront pris en charge par l'ASSISTEUR à concurrence de 100 EUR par jour pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

- soit les frais de prolongation de séjour d'une personne accompagnant l'assuré, à concurrence des mêmes montants.

**6. Frais de prolongation de séjour de l'assuré**

L'ASSISTEUR prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'assuré s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue à la suite d'un cas de force majeure tel que :

- maladie ou blessure, justifiée par une ordonnance médicale de l'autorité médicale locale compétente ;
- non respect du contrat par l'organisateur de voyage ou la société de transport ;
- conditions atmosphériques ;
- grève

Ces frais sont limités par incident à 100 EUR maximum par jour et ce pendant 10 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

**7. Rapatriement ou transport suite à un incident médical**

Si l'assuré est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que l'équipe médicale de l'ASSISTEUR juge nécessaire de le transporter vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé, ou plus proche de son domicile en Belgique, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire, et selon la gravité du cas par :

- chemin de fer (1ère classe) ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire ;
- avion sanitaire.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, le transport s'effectue jusqu'à son domicile.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays riverains de la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

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

Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et donner ensuite à l'ASSISTEUR les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

La décision du transport et des moyens à mettre en oeuvre est prise par le médecin de l'ASSISTEUR en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Le médecin de l'ASSISTEUR doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport.

**8. Rapatriement funéraire au cours d'un voyage et assistance formalités**

En cas de décès d'un assuré à l'étranger et si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation en Belgique, l'ASSISTEUR organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de 1.000 EUR maximum ;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation en Belgique.

Les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation en Belgique ne sont pas pris en charge par l'ASSISTEUR.

Dans le cas où la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation sur place à l'étranger, l'ASSISTEUR organise et prend en charge les mêmes prestations que celles précitées. En outre, il organise et prend en charge le voyage (aller/retour) d'un membre de la famille ou d'un proche résidant en Belgique pour se rendre sur le lieu de l'inhumation ou de crémation.

En cas de crémation sur place à l'étranger avec cérémonie en Belgique, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de rapatriement de l'urne vers la Belgique.  
L'intervention de l'ASSISTEUR est en tout cas limitée aux dépenses que supposerait le rapatriement de la dépouille mortelle vers la Belgique. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif de l'ASSISTEUR.  
L'ASSISTEUR interviendra également dans les démarches suivantes :

- la mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres ;
- l'aide à la rédaction des faire-parts ;
- l'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale ;
- à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

**9. Frais de rapatriement des autres assurés en cas d'évacuation sanitaire ou décès d'un assuré**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile en Belgique, le retour anticipé des autres assurés.  
Cette garantie s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour et rentrer en Belgique par leurs propres moyens ou avec l'aide d'un chauffeur.  
L'ASSISTEUR organise et prend également en charge le retour des animaux chien(s) ou chat(s) accompagnant l'assuré.

**10. Prise en charge des enfants de moins de 18 ans**

Si l'(es) assuré(s) accompagnant des enfants de moins de 18 ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux suite à un incident médical, l'ASSISTEUR organise et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant en Belgique, désignée par la famille pour aller chercher les enfants de moins de 18ans et les ramener à leur domicile en Belgique. La limite d'âge de 18 ans n'est pas d'application pour les enfants souffrant d'un handicap mental ou physique ne leur permettant pas de se débrouiller seul. Les frais d'hôtel de cette personne, seront pris en charge par l'ASSISTEUR à concurrence de 125 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux. Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, l'ASSISTEUR envoie un délégué pour prendre les enfants en charge et les ramener, en Belgique, à la garde de la personne désignée par l'assuré. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie "Retour anticipé d'un assuré" (voir V,11).

**11. Retour anticipé d'un assuré**

1° Si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause de décès, ou d'hospitalisation imprévisible en Belgique (ou dans un rayon de maximum 100 kilomètres au-delà de la frontière belge) de plus de 5 jours d'un membre de sa famille (partenaire assuré, enfant de 18 ans ou plus, petit-enfant, frère, soeur, père, mère, grands-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-soeur), ou de minimum 2 jours pour les enfants de moins de 18 ans, l'ASSISTEUR organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation ou crémation en Belgique :

- soit le retour simple de tous les 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 à nos frais doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles.

2° Si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause de décès d'un associé indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale, l'ASSISTEUR organise et prend en charge, jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation ou crémation en Belgique :

- soit le retour simple de l'assuré ayant avec le défunt le lien professionnel requis, ainsi que le retour simple des personnes habitant au foyer de l'assuré et voyageant avec lui ;  
- soit un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple dus en vertu du paragraphe précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles.

3° Si le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager doit être laissé sur place, l'ASSISTEUR le ramène au domicile avec ses passagers dans les conditions définies dans la garantie "Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger" (voir IV, 8).  
La garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès ou d'hospitalisation.

4° En cas d'hospitalisation en Belgique d'un enfant de moins de 18 ans, si les parents (père et mère) ne peuvent rentrer immédiatement, l'ASSISTEUR les informe de l'évolution de l'état de santé de leur enfant.

**12. Retour en cas de sinistre au domicile**

Si le domicile est l'objet d'un sinistre important alors qu'il est inoccupé et que la présence d'un assuré sur les lieux s'avère indispensable, l'ASSISTEUR organise et prend en charge son retour.

Si dans ces circonstances, le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager doit être laissé sur place, l'ASSISTEUR le ramène au domicile avec ses passagers dans les conditions définies dans la garantie "Chauffeur de remplacement en Belgique et à l'étranger" (voir IV, 8).

**13. Assistance aux enfants**

En cas d'urgence (incident médical, pertes de clefs ou de documents de transports), l'ASSISTEUR intervient. Les frais engagés pour porter assistance à l'enfant et qui ne sont pas garantis par ailleurs dans le contrat sont remboursés par l'assuré dans un délai de trois mois à partir de la demande de l'ASSISTEUR.

**14. Assistance en cas de vol, perte, ou destruction de bagages**

En cas de vol, perte ou destruction de bagages d'un assuré, l'ASSISTEUR organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'objets personnels de remplacement.

La valise doit être déposée au préalable au siège social de l'ASSISTEUR et être accompagnée d'un inventaire précis de son contenu.

En cas de vol ou de perte des bagages d'un assuré lors d'un transfert aérien, l'ASSISTEUR informe et aide l'assuré dans des démarches à suivre auprès des autorités compétentes. L'ASSISTEUR ne peut en aucun cas accomplir les démarches à la place de l'assuré. L'ASSISTEUR prendra en charge les frais de restitutions des bagages à l'assuré lorsqu'ils sont retrouvés.

**15. Assistance en cas de perte ou vol de moyens de paiements, de documents de voyage ou de titres de transport**

En cas de perte ou de vol de moyens de paiements, de titres de transport ou des papiers nécessaires au retour au domicile et après déclaration des faits par l'assuré aux autorités locales, l'ASSISTEUR :

- met tout en oeuvre pour faciliter les démarches et formalités nécessaires au retour de l'assuré ;
- à la demande de l'assuré, fournit les renseignements concernant les coordonnées des consulats et ambassades du pays d'origine de l'assuré ;
- met à la disposition de l'assuré, après dépôt auprès de l'ASSISTEUR, en Belgique, d'une caution équivalente, les billets nécessaires à la continuation de son voyage ;
- si nécessaire, et après versement d'une caution en Belgique, effectue directement l'avance des frais d'hôtel à l'étranger ;

- si nécessaire, et après dépôt d'une caution équivalente en Belgique, fait parvenir à l'assuré sans moyen de paiement la contre-valeur de maximum 2.500 EUR.  
En cas de perte ou de vol de chèques, cartes de banque ou de crédit, l'ASSISTEUR communique à l'assuré les coordonnées téléphoniques des institutions bancaires permettant de prendre les mesures de protection nécessaires.

**16. Transmission de messages urgents vers la Belgique**

L'ASSISTEUR transmet gratuitement à toute personne restée en Belgique les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées.  
Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié.

**17. Envoi de médicaments, prothèses et lunettes**

Lorsque, suite à un événement imprévisible, l'assuré se trouve dépourvu de médicaments, prothèses ou lunettes indispensables dont le semblable ou l'équivalent ne peut être trouvé sur place mais bien en Belgique, l'ASSISTEUR organise et prend en charge leur recherche, leur expédition et leur mise à disposition sur prescription d'une autorité médicale compétente et après accord de son service médical. L'ASSISTEUR doit se conformer aux règles nationales et internationales en vigueur.

L'assuré s'engage à déposer auprès de l'ASSISTEUR, en Belgique, une caution équivalente aux prix des médicaments, prothèses et lunettes qui seront mis à sa disposition majoré des frais éventuels de dédouanement.

**18. Assistance linguistique**

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques en rapport avec les prestations d'assistance en cours, l'ASSISTEUR effectue par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements.

Dans la mesure où la traduction doit dépasser le cadre de l'engagement de l'ASSISTEUR, les coordonnées d'un traducteur-interprète sont transmises sur demande à l'assuré ; les honoraires de ce dernier restant à charge de l'assuré.

**19. Avance de fonds**

En cas de survenance d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès de l'ASSISTEUR, le cas échéant après déclaration aux autorités locales, l'ASSISTEUR fait parvenir à l'assuré la contre-valeur de maximum 2.500 EUR après dépôt d'une caution équivalente en Belgique.

**20. Honoraires d'avocat**

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger, l'ASSISTEUR avance le montant des honoraires d'un avocat librement choisi par l'assuré, à concurrence 1.250 EUR par assuré. L'ASSISTEUR n'intervient pas pour les poursuites judiciaires en Belgique consécutives à une action entreprise contre un assuré à l'étranger.  
L'assuré s'engage à rembourser à l'ASSISTEUR le montant des honoraires dans un délai de trois mois à partir de la demande de l'ASSISTEUR.

**21. Avance de caution pénale**

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger, l'ASSISTEUR lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12.500 EUR maximum par assuré.  
La caution doit être remboursée à l'ASSISTEUR dès sa restitution par les autorités et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la date de l'avance.

**22. Animal de compagnie**

En cas d'incident médical survenant à un animal (chien ou chat), en règle de vaccination, accompagnant un assuré, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 65 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

**23. Remboursement du forfait remonte-pentes**

Si l'état de l'assuré blessé entraîne une incapacité de skier de plus de 24 heures (établie par un certificat médical) et/ou un rapatriement organisé par l'ASSISTEUR, le forfait remonte-pentes de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 125 EUR maximum.

## ■ VI. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN BELGIQUE

### **1. Assistance médicale**

En cas d'incident médical, si l'assuré doit être hospitalisé après l'intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant, l'ASSISTEUR organise et prend en charge son transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire ainsi que son retour au domicile si l'assuré ne peut se déplacer dans des conditions normales.

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

L'assuré doit en priorité appeler les secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et donner ensuite à l'ASSISTEUR les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

### **2. Envoi d'un médecin sur place**

Suite à un incident médical et si l'équipe médicale de l'ASSISTEUR l'estime nécessaire, l'ASSISTEUR mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

### **3. Envoi d'un médecin sur place**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès ou de la morgue jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en Belgique.

L'ASSISTEUR interviendra également dans les démarches suivantes :

- la mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres ;
- l'aide à la rédaction des faire-parts ;
- l'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale ;
- à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

### **4. Assistance aux enfants**

En cas d'urgence (incident médical, pertes de clefs ou de documents de transports), l'ASSISTEUR intervient. Les frais engagés pour porter assistance à l'enfant et qui ne sont pas garantis par ailleurs dans le contrat sont remboursés par l'assuré dans un délai de trois mois à partir de la demande de l'ASSISTEUR.

### **5. Envoi de prothèses, médicaments et lunettes**

Lorsque suite à un événement imprévisible l'assuré se trouve dépourvu de médicaments, prothèses ou lunettes indispensables dont le semblable ou l'équivalent ne peut être trouvé sur place, l'ASSISTEUR organise et prend en charge leur recherche, leur expédition et leur mise à disposition sur prescription d'une autorité médicale compétente et après accord de son service médical. L'assuré s'engage à déposer auprès de l'ASSISTEUR, en Belgique, une caution équivalente aux prix des médicaments, prothèses et lunettes qui seront mis à sa disposition majoré d'autres frais éventuels.

### **6. Transmission de messages urgents**

L'ASSISTEUR transmet gratuitement à toute personne les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées. Ce service est également accessible aux personnes désirant envoyer un message de manière urgente vers un destinataire se trouvant en Belgique.

Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié.

**7. Assistance linguistique**

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques en rapport avec les prestations d'assistance en cours, l'ASSISTEUR effectue par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements.  
Dans la mesure où la traduction doit dépasser le cadre de l'engagement de l'ASSISTEUR, les coordonnées d'un traducteur-interprète sont transmises sur demande à l'assuré ; les honoraires de ce dernier restent à charge de l'assuré.

**8. Aide ménagère en cas d'accident corporel**

Si suite à un accident corporel survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il ne peut plus effectuer lui-même, pour une durée d'au moins 2 jours, l'entretien de son ménage, l'ASSISTEUR met à sa disposition, une aide ménagère à concurrence de 18 heures sur maximum 5 jours. Cette intervention sera accordée maximum 2 fois par an.  
A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

**9. Garde d'enfants en cas d'accident corporel des parents**

Si un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 18 ans, est dans l'incapacité à la suite d'un accident corporel pour une durée d'au moins 2 jours de garder ses enfants, et qu'aucune autre personne ne peut le remplacer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.  
A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

**10. Domicile inhabitable**

Si le domicile garanti est inhabitable par suite de dommages importants :

**- Hôtel :**

L'ASSISTEUR s'occupe de la réservation de chambre(s) dans l'hôtel le plus proche du domicile ; prend en charge les frais d'hôtel ainsi que les frais de déplacement de l'assuré vers l'hôtel au cas où il serait dans l'impossibilité de se déplacer par ses propres moyens. L'intervention de l'ASSISTEUR est limitée à 100 EUR par nuit et par assuré pendant deux nuits maximum.

**- Valise de secours :**

L'ASSISTEUR prend en charge la fourniture d'une valise de secours, à concurrence de 250 EUR.

**- Prise en charge des assurés de moins de 18 ans :**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde des assurés de moins de 18 ans à concurrence de 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

**- Prise en charge des animaux domestiques :**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde et l'hébergement des animaux domestiques (chiens ou chats) de l'assuré à concurrence de 75 EUR.

**- Gardiennage :**

Si le domicile doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens restés sur place, l'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde du domicile pendant 72 heures maximum.



**- Transfert du mobilier :**

L'ASSISTEUR organise et prend en charge la location d'un véhicule de type utilitaire pouvant être conduit avec un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés au domicile sinistré.

L'intervention de l'ASSISTEUR est limitée à 250 EUR maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

**- Déménagement :**

Si le domicile n'est pas habitable dans les 30 jours suivant la date du sinistre, l'ASSISTEUR organise et prend en charge les frais de déménagement jusqu'à la nouvelle résidence en Belgique. Le déménagement doit être effectué dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre et l'intervention de l'ASSISTEUR est limitée à 250 EUR maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

**11. Perte ou vol des clefs du domicile**

Si suite à la perte ou le vol des clefs du domicile garanti, l'assuré ne peut plus y pénétrer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de maximum 65 EUR et d'un dépannage par année de garantie.

**12. Remboursement du forfait remonte-pentes**

Si l'état de l'assuré blessé entraîne une incapacité de skier de plus de 24 heures (établie par un certificat médical) et/ou un rapatriement organisé par l'ASSISTEUR, le forfait remonte-pentes de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 125 EUR maximum.

■ VII. ASSISTANCE RENSEIGNEMENTS

L'ASSISTEUR informe l'assuré 24/24h par téléphone sur les sujets suivants :

**1. Informations voyage**

Concerne toute demande de renseignements relative à un voyage telle que prévention et santé, formalités et documents de voyage, cours /devises, climat, adresses diplomatiques et consulaires belges,

**2. Informations loisirs, hôtels, restaurants, et réservations de spectacles, en Belgique ou dans une grande ville européenne.**

Concerne toute demande de renseignements relative:

- aux coordonnées et aux caractéristiques d'un hôtel ou d'un restaurant sur base de critères tels que localisation, cadre/décor, qualité de la table, catégorie de prix, spécialités culinaires, infrastructure, commodités, ...
- à des activités culturelles ou de loisirs sur base de critères tels que type d'événement (musique, danse, théâtre, ...), date, salle de spectacle, .... Les assurés ont en outre la faculté de réserver certains spectacles par l'intermédiaire de l'ASSISTEUR.
- aux coordonnées des musées, expositions, foires et salons.

**3. Renseignements "Adresses utiles - Vie au quotidien" : urgences, dépannages, et aides à domicile**

L'ASSISTEUR met à disposition de l'assuré des adresses auxquelles il peut faire appel en cas de besoin dans les domaines tels que :

- soins urgents: coordonnées de la pharmacie de garde, du médecin de garde, des services d'ambulance, ...
- dépannages et réparations disponibles 24 heures sur 24: plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, informatique, serrurerie, vitrerie, ...
- transports et déplacements : coordonnées de compagnies aériennes, de sociétés de taxis, de sociétés de courrier express, de concessionnaires de véhicules, ...
- aides à domicile : soins à domicile, coiffeurs à domicile, courses, jardiniers à domicile, professeurs à domicile, ...
- réparations d'oeuvres d'art : antiquaires, restauration, ...

L'intervention de l'ASSISTEUR a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles, mais il ne peut être tenu pour responsable de la qualité et du prix des interventions effectuées par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré même.

## ■ VIII. ASSISTANCE SPECIFIQUE EN BELGIQUE

### **1. Mise à disposition d'un appareil de télésurveillance**

Si suite à un incident médical survenu à l'assuré, son état de santé nécessite une surveillance permanente, l'ASSISTEUR met gratuitement à sa disposition, un appareil de télésurveillance pendant un mois.

A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

### **2. Mise à disposition d'une personne de confiance**

Si suite à un incident médical survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il se trouve dans l'incapacité d'assumer seul les charges de la vie courante, L'ASSISTEUR met à sa disposition un réseau de personnes de confiance auxquelles il peut faire appel dans les domaines tels que enlèvement du courrier, achat de journaux, démarches auprès des banques, des administrations, des caisses de Sécurité Sociale, de la poste, ....

Les frais engagés par ces personnes resteront à charge des assurés.

L'ASSISTEUR limitera son intervention à 15 prestations sur une année.

A la demande de l'assuré, il pourra bénéficier de prestations supplémentaires. Ces prestations seront effectuées aux frais de l'assuré.

### **3. Mise à disposition de check-lists relatives à des événements importants de la vie courante**

L'ASSISTEUR met à la disposition de l'assuré une check-list des démarches à effectuer en Belgique et relatives à un des événements suivants : déménagement, décès, mariage, construction/achat d'un immeuble destiné à l'habitation.

### **4. Transport des enfants**

Si suite à un incident médical survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il se trouve dans l'incapacité de s'occuper de conduire les enfants, l'ASSISTEUR organise et prend en charge ce transport vers l'école, l'hôpital, les activités extra-scolaires régulières, ou un membre de la famille qui se charge de les garder.

Cette intervention sera accordée maximum 2 fois par an et pendant maximum 5 jours.

A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

### **5. Garde d'enfants en cas de maladie des parents**

Si un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 18 ans, est dans l'incapacité à la suite d'une maladie pour une durée d'au moins 2 jours de garder ses enfants, et qu'aucune autre personne ne peut le remplacer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

### **6. Garde d'enfants en cas d'indisponibilité des grands-parents**

Si un assuré, grand-père ou grand-mère d'enfants de moins de 18 ans, est dans l'incapacité à la suite d'un incident médical pour une durée d'au moins 2 jours de garder ses petits-enfants, et qu'aucune autre personne ne peut le remplacer, l'ASSISTEUR prend en charge les frais de garde des petits-enfants à concurrence 350 EUR sur 5 jours maximum et moyennant présentation des justificatifs originaux.

A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

**7. Aide ménagère en cas de maladie**

Si suite à une maladie survenue au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il ne peut plus assumer lui-même, pour une durée d'au moins 2 jours, l'entretien de son ménage, l'ASSISTEUR met à sa disposition, une aide ménagère à concurrence de 18 heures sur maximum 5 jours. Cette intervention sera accordée maximum 2 fois par an.

A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

**8. Garde des animaux domestiques**

Si suite à un incident médical survenu au preneur d'assurance, à son conjoint ou partenaire assuré, il se trouve dans l'incapacité de s'occuper de ses animaux domestiques, l'ASSISTEUR organise et prend en charge la garde et l'hébergement de ceux-ci (chiens ou chats) à concurrence de 75 EUR maximum. Cette prestation sera limitée à 2 interventions par an.

A la demande de l'assuré, cette prestation pourra être prolongée. Les frais afférents à cette prolongation seront intégralement supportés par l'assuré.

#### ■ IX. ASSISTANCE JURIDIQUE EN BELGIQUE

L'ASSISTEUR met à disposition des assurés un service d'informations juridiques effectuées par des juristes. Ce service est accessible de 8h à 20 heures pendant les jours de semaine. En dehors de ces jours et heures, l'ASSISTEUR prend note du message et rappelle l'assuré à la meilleure convenance de ce dernier.

Il s'agit d'une prestation sans limitation quant au nombre d'appels par an ni quant aux domaines de droit. Elle peut notamment porter sur les domaines de droit suivants : droit civil, droit pénal, droit fiscal, droit social, droit commercial, ...

■ **X. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE EN BELGIQUE**

L'ASSISTEUR met à la disposition des assurés un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, destiné à apporter un premier soutien psychologique "on line" à l'appelant et ensuite à l'orienter vers un organisme de support spécialisé. L'appel peut intervenir notamment suite à car jacking, home jacking, agression, vol, accident de circulation, sinistre à l'habitation et de manière plus large, suite à tout incident de la vie professionnelle ou privée.

## ■ XI. EXCLUSIONS

### **1. Exclusions communes à toutes les garanties**

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- les frais engagés par un assuré sans accord préalable de l'ASSISTEUR (sauf disposition contraire prévue au contrat) ;
- les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré ;
- les activités à caractère dangereux telles que celles d'acrobate, de dompteur ou scaphandrier ou l'une des activités professionnelles ci-après : des montées sur toit, sur échelles ou échafaudages ; descentes en puits, mines, carrières ou galeries ; fabrication, usage ou manipulation d'artifices ou d'explosifs ;
- le besoin d'assistance qui est survenu alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que de boissons alcoolisées.
- les événements résultant de faits de guerre, mobilisation générale, réquisition des hommes et du matériel par les autorités, terrorisme ou sabotage, ou de conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeute ou mouvement populaire, auxquels l'assuré a participé ;
- les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes ;
- la participation à titre professionnel à des compétitions ou entraînements en vue de telles épreuves ;
- la pratique de sports de compétition comportant l'usage de véhicules à moteur ;
- la pratique des sports dangereux suivants : tous les sports aériens (aviation, deltaplane, parachutisme, parapente, etc), l'alpinisme, la spéléologie, le canyoning, le kitesurf, la plongée à l'exception du snorkeling;
- tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat.

### **2. Exclusions relatives à l'assistance aux personnes**

La garantie n'est pas acquise pour :

- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage;
- les maladies mentales et les états psychiatriques ayant déjà fait l'objet d'un traitement ;
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant) et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître);
- les interruptions volontaires de grossesse;
- les diagnostics et les traitements ordonnés en Belgique;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger;
- les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- les bilans de santé;
- les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les interventions et les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...);
- les vaccins et les vaccinations;
- les maladies et états pathologiques connus avant le départ ainsi que leur complications ou aggravation prévisibles;
- les rechutes, aggravations ou convalescences de toute affection révélée, non encore stabilisée durant la période de 12 mois avant la date de départ en voyage ;
- Pour les prestations reprises dans les chapitres VI et VIII, les états pathologiques et les maladies chroniques constitués ainsi que les rechutes ou et les convalescences de toute affection révélée, non encore stabilisée depuis 12 mois à compter de la date de la demande d'assistance ;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;





### **B. Devoirs de l'assuré en cas de sinistre**

L'assuré s'engage, dans le délai maximal de 3 mois après l'intervention de l'ASSISTEUR, à :

- fournir les justificatifs des dépenses engagées ;
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties ;
- restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce que l'ASSISTEUR a pris en charge ces transports, ou utiliser son propre titre de transport si ce dernier peut être utilisé ;

### **C. Sanctions**

1. Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour l'ASSISTEUR ou l'ASSUREUR, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

2. L'ASSISTEUR peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

### **5.2. Obligations de moyens**

L'ASSISTEUR et l'ASSUREUR mettent tout en oeuvre pour assister l'assuré  
L'ASSISTEUR et l'ASSUSREUR ne pourront néanmoins en aucun cas être tenus pour responsables ni de la non-exécution, ni des retards provoqués par :

- une guerre ;
- une mobilisation générale ;
- une réquisition des hommes et du matériel par les autorités ;
- tous les actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ;
- les conflits sociaux, tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock out, ... ;
- les effets de la radioactivité ;
- tous les cas de force majeure ou de fait du prince rendant impossible l'exécution du contrat.

### **6. Intervention non-contractuelle**

Dans l'intérêt de l'assuré, il se peut que l'ASSISTEUR prenne en charge des frais qui ne sont pas couverts par le contrat.

Dans ce cas, l'assuré s'engage à en faire le remboursement dans les 3 mois de la demande de l'ASSISTEUR.

### **7. Dispositions relatives au terrorisme**

#### **Adhésion à TRIP**

La Compagnie couvre, dans certains cas, les dommages causés par le terrorisme. La Compagnie est membre à cette fin de l'ASBL TRIP, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29. Conformément à la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, l'exécution de tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances membres de l'ASBL est limitée à 1 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme, survenus pendant cette année civile. Ce montant est adapté, le 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de décembre 2005. En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire.

Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée : les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile et les indemnités à payer imputées à cette année civile.

**Régime de paiement**

Conformément à la loi susmentionnée du 1er avril 2007, le Comité décide si un événement répond à la définition de terrorisme. Afin que le montant cité au paragraphe "Adhésion à TRIP" ne soit pas dépassé, ce Comité fixe, six mois au plus tard après l'événement, le pourcentage de l'indemnisation que les entreprises d'assurances membres de l'ASBL doivent prendre en charge en conséquence de l'événement. Le Comité peut revoir ce pourcentage. Le Comité prend, au plus tard le 31 décembre de la troisième année suivant l'année de survenance de l'événement, une décision définitive quant au pourcentage d'indemnisation à payer.

L'assuré ou le bénéficiaire ne peut prétendre, envers la Compagnie, à l'indemnisation qu'après que le Comité a fixé le pourcentage. La Compagnie paie le montant assuré conformément au pourcentage fixé par le Comité.

Si le Comité diminue le pourcentage, la réduction de l'indemnité ne sera pas applicable aux indemnités déjà payées, ni aux indemnités restant à payer pour lesquelles la Compagnie a déjà communiqué sa décision à l'assuré ou au bénéficiaire.

Si le Comité relève le pourcentage, l'augmentation de l'indemnité s'applique pour tous les sinistres déclarés découlant de l'événement reconnu comme relevant du terrorisme.

Lorsque le Comité constate que le montant cité au paragraphe "Adhésion à TRIP" ne suffit pas à indemniser l'ensemble des dommages subis ou lorsque le Comité ne dispose pas d'éléments suffisants pour déterminer si ce montant suffit, les dommages aux personnes sont indemnisés en priorité. L'indemnisation des dommages moraux intervient après toutes les autres indemnisations.

**8. Correspondance**

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à l'ASSISTEUR.

Les communications ou notifications de l'assuré sont valablement faites à l'ASSISTEUR / ASSUREUR.

**9. Loi du contrat**

Le présent contrat est régi par la loi du 25/06/1992 sur le contrat d'assurance terrestre.



