

CONDITIONS GENERALES MOTORHOME ASSISTANCE – MAG1008 08/2014

CHAPITRE I :DISPOSITIONS COMMUNES

1. Définitions

Dans le présent contrat, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous:

1.1. L'assisteuseur:

L'assureur et le gestionnaire des sinistres: A.G.A. International S.A. – Belgium branch (dénommé dans le texte: Allianz Global Assistance), Rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles, Belgique, agréée sous le code 2769 – numéro d'entreprise: 0837.437.919.

1.2. Le preneur d'assurance:

La personne physique ou morale qui a conclu le présent contrat et dont le domicile, pour la personne physique, et le siège, pour la personne morale, est situé en Belgique ou au Luxembourg.

1.3. Les personnes et les passagers assurés:

1.3.1. Les personnes assurées:

Les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique «Personnes assurées» des Conditions particulières à condition que l'option «Assistance Personnes» soit souscrite. Les personnes physiques assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement pendant au moins 9 mois par an.

En outre, seules les personnes suivantes peuvent être assurées par une seule et même police:

- les membres d'une famille, à savoir l'assuré, son époux(-se), de fait ou de droit, et leurs ascendants et descendants en ligne directe, vivant sous le même toit;
- les enfants non mariés de cette famille qui séjournent à l'étranger dans le cadre de leurs études, mais qui restent domiciliés auprès de la famille;
- les enfants de cette famille nés ou adoptés au cours de l'année d'assurance. Leur identité doit être communiquée à l'assisteuseur, qui est le gestionnaire de votre police. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du jour suivant son arrivée en Belgique ou au Luxembourg;
- les enfants mineurs accompagnants issus d'un mariage dissous qui ne vivent pas sous le même toit;
- les petits-enfants mineurs de la famille qui accompagnent mais qui ne vivent pas sous le même toit, s'ils ne sont pas accompagnés de leurs parents;
- les grands-parents ne vivant pas sous le même toit mais accompagnant des petits enfants mineurs de la famille qui ne sont pas accompagnés par leurs parents.

Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes «vous» ou «votre».

Pour les personnes domiciliées au Luxembourg les mots «la Belgique» sont systématiquement remplacés par «le Luxembourg».

1.3.2. Les passagers assurés:

Les personnes assurées qui vous accompagnent dans votre véhicule. De même, toute personne déjà assurée par une garantie «Assistance Personnes» auprès de l'assisteuseur.

Le nombre de passagers assurés ne peut dépasser le nombre maximum de personnes transportables prévu par le constructeur.

1.4. Les véhicules assurés:

Les véhicules immatriculés en Belgique ou au Luxembourg mentionnés à la rubrique «Véhicules assurés» des Conditions particulières pour autant que les véhicules appartiennent à une des catégories suivantes:

- motor-homes de moins de 3,5 tonnes M.M.A. à l'exception des véhicules utilisés pour le transport rémunéré;
- motorhomes de plus de 3,5 tonnes M.M.A. et moins de 19 tonnes M.M.A., à l'exception des véhicules utilisés pour le transport rémunéré;
- les remorques de moins de 750 kg, pour autant qu'elles soient tractées durant le déplacement par un véhicule assuré;

Si le véhicule assuré a plus de 10 ans, l'assisteuseur se limite en cas de panne à l'organisation des prestations et il n'indemnise aucun frais.

Dans les Conditions générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes «votre véhicule».

Pour les véhicules immatriculés au Luxembourg les mots «la Belgique» sont systématiquement remplacés par «le Luxembourg».

1.5. Votre domicile:

Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique ou au Luxembourg.

1.6. Maladie:

Un trouble de l'état de santé, imputable à une autre cause qu'un accident, qui a été constaté et diagnostiqué par un médecin.

1.7. Accident:

1.7.1. Dans le cas des garanties «Assistance Personnes»:

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.

1.7.2. Dans le cas des garanties «Assistance Véhicules» et «Assistance aux passagers assurés»:

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

1.8. Panne:

Une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

1.9. Rapatriement:

Le retour à votre domicile.

1.10. Frais médicaux:

S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste:

- les honoraires médicaux;
- les frais de traitement et de séjour en cas d'hospitalisation;
- les frais de médicaments;
- les frais de soins dentaires à concurrence de 250 EUR/personne assurée;
- les frais de kinésithérapie à concurrence de 250 EUR/personne assurée.

1.11. Vos bagages:

Tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez durant votre déplacement pour votre usage personnel, ou que vous achetez durant votre déplacement pour ramener avec vous.

Ne sont pas considérés comme vos bagages: les véhicules motorisés, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins nautiques ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles et les aliments.

1.12. Durée de l'immobilisation:

La durée prévue entre la réception par l'assisteuseur de votre premier appel et la fin prévue de la réparation du véhicule.

1.13. Erreur de pilotage:

Une erreur commise dans le cadre de l'utilisation du véhicule impliquant les clés et/ou le carburant. Exemple: faire le plein avec un mauvais carburant, panne d'essence, oubli des clés dans le véhicule fermé, perte des clés, etc.

2. Correspondance et communications

Toute communication doit être faite à l'assisteuseur, Allianz Global Assistance, domicilié en Belgique, Rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles.

Les courriers qui vous sont adressés sont valablement envoyés à l'adresse reprise dans les Conditions particulières ou à l'adresse que vous communiquerez ultérieurement à l'assisteuseur.

3. Objet du présent contrat

Dans les limites des conditions, des modalités et des montants spécifiés dans les Conditions générales et particulières, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour l'exécution des prestations garanties en faveur des véhicules assurés, des personnes assurées et des passagers assurés du présent contrat, ainsi que le paiement des montants prévus.

La responsabilité de l'assisteuseur ne peut être engagée en cas de retards ou de non-exécution des services convenus pour autant que ces retards ou cette non-exécution soient dus à: cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

4. Territorialité

Sur le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie), sur les îles de la mer Méditerranée, au Royaume-Uni (Grande Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande.

Il faut tenir compte d'une franchise de 10 kilomètres autour de votre domicile ou l'emplacement habituel du véhicule assuré sauf en cas d'accident avec votre véhicule.

5. Versement de la prime

La prime doit être payée à l'échéance à l'assisteuseur, qui est le gestionnaire de votre police. La couverture ne commence dans tous les cas qu'après le paiement de la première prime.

En cas de non-paiement de la prime, les intérêts légaux sont dus à compter de la date d'échéance.

En outre, en cas de non-paiement de la prime, les dispositions prévues en la matière par la loi belge sur le contrat d'assurance terrestre sont d'application.

6. Durée du présent contrat – la garantie

6.1. Le présent contrat:

La durée du contrat est de 1 an, il est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant son échéance conformément aux dispositions de l'article CHAPITRE I, 6.3.3.

6.2. La garantie:

La garantie prend cours à 0 heure à la date mentionnée dans les Conditions particulières. Dans tous les cas, la garantie ne commence que le lendemain de la réception par l'assisteuseur de la police presignée et dûment complétée, contresignée par le preneur d'assurance et quoi qu'il en soit au plus tôt après le paiement de la première prime par le preneur d'assurance.

La garantie est d'application en Belgique pendant toute la durée assurée. La garantie ne s'applique en dehors de la Belgique que pendant les trois premiers mois de votre séjour à l'étranger.

6.3. Résiliation

6.3.1. Allianz Global Assistance peut adapter la prime ou les conditions d'assurance sans modification du risque. Dans ce cas, le preneur d'assurance peut toujours résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent la réception de l'avis de modification. Si le preneur donne son préavis dans ce délai de réflexion de 3 mois et si la notification est faite après la date d'échéance du contrat, le préavis est d'un mois.

6.3.2. Allianz Global Assistance et le preneur d'assurance peuvent résilier le contrat après un sinistre ou après une demande d'assistance, mais au plus tard un mois après le versement de l'indemnité, le traitement de l'assistance, le refus de l'indemnité ou de l'assistance.

6.3.3. La résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée, par lettre de préavis contre accusé de réception ou par exploit d'huissier. A l'exception d'une autre stipulation exceptionnelle, cette résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du jour suivant la remise à la poste, la réception ou la notification. Les primes versées pour la période suivant la prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans les quinze jours à compter de cette prise d'effet.

Toutefois, la résiliation suite à sinistre par Allianz Global Assistance peut prendre effet un mois après le jour de sa notification si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire n'a pas respecté l'une de ses obligations, née de la survenance du sinistre, dans l'intention de tromper Allianz Global Assistance, à la condition que cette dernière ait introduit une plainte devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile contre une de ces personnes ou qu'elle ait saisi le tribunal en vertu des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. Allianz Global Assistance indemnise les dommages résultant de cette résiliation, si elle s'est désistée de son action ou si l'action publique aboutit à un non-lieu ou à un acquittement.

7. Montants assurables maximaux

Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de l'assisteur, les montants assurables maximaux sont les montants mentionnés dans le présent contrat. La prise en charge par l'assisteur des montants susmentionnés est de nature complémentaire. Cela signifie que l'assisteur n'assume que le solde de ces frais qui restent à charge de la personne assurée ou de son débiteur, après l'intervention de la Sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire).

En cas de refus d'une de ces institutions, une attestation justifiée doit être soumise à l'assisteur, ainsi que les originaux des notes et factures refusées.

8. Subrogation

L'assisteur est subrogé à concurrence des indemnités payées dans vos droits et vos créances contre des tiers.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, l'assisteur peut vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice que l'assisteur ont subi.

9. Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.

Si un transport ou un rapatriement doit être effectué, celui-ci sera fait par avion en classe économique ou par train en première classe si la distance à parcourir est de moins de 1000 kilomètres. Dans tous les cas, c'est l'assisteur qui choisit les moyens les plus adéquats.

A cet égard, l'assisteur tient compte du moyen de transport et des frais qui étaient prévus à l'origine et donne priorité à ces moyens s'ils peuvent encore être utilisés.

10. Assistance organisée par vous-même

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat, ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés que si l'assisteur en a été averti et a au préalable et expressément marqué son accord par la communication d'un numéro de dossier.

Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie.

Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions générales et dans les limites des frais que l'assisteur aurait pris à leur charge s'ils avaient organisé eux-mêmes l'assistance.

L'accord préalable de l'assisteur n'est pas requis en cas de frais de médecine ambulatoire à concurrence de 250 EUR ou pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

11. Paiement de nuits d'hôtel assurées

L'assisteur prend en charge les frais d'une chambre avec petit déjeuner, à concurrence de 65 EUR/nuit/personne.

12. Prescription

Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.

13. Protection de la vie privée

Le maître du fichier est l'assisteur. Vous autorisez l'assisteur à traiter les données à caractère personnel afin d'assurer la gestion du présent contrat et d'éventuels dossiers sinistres.

Vous avez aussi la possibilité d'obtenir des informations complémentaires auprès du registre public de la commission pour la protection de la vie privée. Vous donnez votre consentement spécial pour le traitement des données médicales, sensibles ou juridiques vous concernant. La loi du 08.12.1992 relative à la protection de la vie privée vous donne un droit d'accès et de rectification de ces données auprès du maître du fichier.

En outre, vous donnez à votre médecin l'accord de transmettre, en cas de décès, un certificat établissant la cause du décès au médecin-conseil de l'assisteur (Loi du 25 juin 1992).

14. Règles juridiques – Compétence

Ce contrat est régi par ces Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la Loi sur le Contrat d'Assurance Terrestre et la Législation belge. Toute félicitation ou toute plainte concernant nos services peut nous être adressée:

- par courrier à l'attention du service qualité;
- par fax: +32-2-290 65 26;
- par e-mail: quality@allianz-global-assistance.be.

Si, après le traitement de votre plainte par nos services, un désaccord persiste et sans que cela exclut la possibilité d'introduire une action en justice, vous avez une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, square Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax +32-2-547 59 75.

CHAPITRE II : ASSISTANCE

I. Assistance au Véhicule

1. En cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident:

L'assisteur organise et prend en charge ce qui suit à l'égard de votre véhicule.

1.1. En Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge.

1.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre en route votre véhicule.

1.1.2. Une immobilisation de moins de 4 heures

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre en route votre véhicule, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche de la marque de votre véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque de votre véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.1.3. Une immobilisation de plus de 4 heures

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile.

1.2. A l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

1.2.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre en route votre véhicule.

1.2.2. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre en route votre véhicule, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage le plus proche de la marque du véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque du véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.2.3. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à cinq jours, le rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile.

1.2.4. Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers, l'assisteur organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en Belgique.

L'assisteur avance le prix d'acquisition de ces pièces, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur en Belgique si cette somme est supérieure à 500 EUR.

Vous êtes tenu de rembourser à l'assisteur le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés par l'assisteur dans les 30 jours qui suivent l'envoi.

1.2.5. Abandon de votre épave

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours et si vous devez abandonner votre épave sur place, l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut pas y rester.

2. Assistance en cas de vol

Si votre véhicule est volé au cours d'un déplacement, l'assisteur organise et prend en charge ce qui suit à l'égard de votre véhicule:

2.1. Si votre véhicule est retrouvé en état de marche:

Si cela a lieu dans les 6 mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur:

Un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener votre véhicule à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

2.2. Si votre véhicule est retrouvé, mais qu'il n'est pas en état de marche:

Si cela a lieu dans les six mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur:

2.2.1. Si vous souhaitez récupérer votre véhicule:

2.2.1.1. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est inférieure à 5 jours: Une fois que votre véhicule a été remis en état de marche, un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

2.2.1.2. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours: Le rapatriement de votre véhicule.

2.2.2. Si vous souhaitez abandonner votre véhicule:

L'abandon de l'épave ou le transport hors du pays de l'épave si elle ne peut y rester.

3. Assistance à votre remorque

Si votre remorque est tractée par votre véhicule assuré durant un déplacement:

3.1. En cas d'immobilisation de votre remorque suite à une panne, un accident, une tentative de vol, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme, l'assisteur organise et prend en charge la même assistance que pour votre véhicule, telle que décrite dans les présentes Conditions générales.

Si vous êtes rentré à votre domicile et si votre remorque a été réparée ou retrouvée en état de marche sur place, l'assisteur paie vos frais de carburant à concurrence de 75 EUR pour ramener votre remorque à votre domicile.

3.2. L'assisteur organise et prend en charge les frais de remorquage, de transport ou de rapatriement en cas de :

- prise en charge et organisation par l'assisteur du rapatriement de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions générales;
- prise en charge et organisation de l'abandon de l'épave de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions générales;
- vol du véhicule tracteur.

4. Assistance à votre bateau de plaisance

L'assisteur organise et prend en charge le rapatriement de votre bateau de plaisance dans les circonstances mentionnées à l'article CHAPITRE II, I., 3. et si :

- soit votre remorque à bateau assurée n'est pas abîmée ou est réparée, et peut être transportée;
- soit votre remorque à bateau assurée a été volée ou n'est pas réparable, et vous mettez sur place une remorque de remplacement à la disposition de l'assisteur.

II. Assistance Personnes

L'assisteur s'engage aux prestations suivantes à condition que l'option «Assistance Personnes» soit souscrite.

1.Assistance aux passagers assurés en cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident:

L'assisteur organise et prend en charge ce qui suit.

1.1. Pour un événement survenu en Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge.

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures: le paiement à concurrence de 65 EUR par passager assuré pour les frais supplémentaires, rendus nécessaires par votre immobilisation, pour un hôtel ou un transport local.

1.2. Pour un événement survenu à l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge.

1.2.1. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 24 heures: le paiement à concurrence de 125 EUR par passager assuré pour les frais supplémentaires d'hôtel ou de transport local suite à l'immobilisation.

1.2.2. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours si et votre véhicule est abandonné, réparé sur place ou rapatrié par l'assisteur, vous avez droit à :

- Soit le rapatriement des passagers assurés;
- Soit le paiement de frais d'hôtel supplémentaires rendus nécessaires par votre immobilisation, à concurrence de 65 EUR par jour et par passager assuré;
- l'indemnisation des frais d'hôtel supplémentaires ne peut en aucun cas dépasser le montant que l'assisteur aurait pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés;

1.2.3. Chauffeur de remplacement

Si l'assisteur rapatrie les passagers assurés et qu'il ne reste plus personne pour conduire le véhicule réparé, le transport de la personne désignée par vous ou par l'assisteur depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

1.3. Assistance en cas de vol

Si votre véhicule est volé au cours d'un déplacement, l'assisteur organise et prend en charge ce qui suit:

1.3.1. Sur place

Le transport des passagers assurés du lieu de leur immobilisation à un hôtel situé à proximité.

Les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu de leur immobilisation pendant maximum 1 nuit.

1.3.2. Votre rapatriement

Si votre véhicule n'est pas retrouvé dans les 24 heures: le rapatriement des passagers assurés.

2. Assistance Personnes

2.1. Transport, retour ou rapatriement

2.1.1. Du patient malade ou blessé

Si votre état de santé durant votre déplacement nécessite un transport ou un rapatriement suite à une maladie ou un accident, l'assisteur organise et prend en charge votre transport du lieu où vous êtes immobilisé à votre domicile ou à l'hôpital le plus proche de votre domicile ou à l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.

Le transport ou le rapatriement s'effectue par avion-ambulance, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport adéquat.

Le rapatriement sera effectué sous surveillance médicale si votre situation médicale le requiert.

La décision et le mode de transport du rapatriement, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital sont exclusivement pris par le service médical de l'assisteur, après concertation avec le médecin traitant sur place et le cas échéant avec le médecin traitant en Belgique, en ne prenant en considération que votre état de santé.

2.1.2. D'un accompagnant

L'organisation et la prise en charge du transport d'une personne assurée pour vous accompagner à votre domicile ou à l'hôpital si vous êtes transporté ou rapatrié par l'assisteur conformément à l'article CHAPITRE II, II., 2.1.1.

2.1.3. Des autres personnes assurées

2.1.3.1. Visite d'hôpital

L'assisteur prend en charge et organise le transport local, à l'étranger, des autres personnes assurées pour venir vous rendre visite à l'hôpital à concurrence de 65 EUR.

2.1.3.2. Rapatriement

Si l'assisteur a transporté ou rapatrié une personne assurée et si les autres personnes assurées sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu, l'assisteur organise et prend en charge leur rapatriement.

2.1.3.3. Les enfants assurés de moins de 18 ans

Si pour des raisons médicales vous ne pouvez pas vous occuper des enfants assurés de moins de 18 ans qui vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, l'assisteur organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse depuis son domicile en Belgique pour apporter son aide aux enfants assurés de moins de 18 ans pendant leur rapatriement.

L'assisteur prend en charge au maximum 1 nuit d'hôtel pour cette personne. Enfin, l'assisteur organise et prend en charge le rapatriement des enfants assurés de moins de 18 ans s'ils sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

2.2. Frais médicaux

Si vous payez des frais médicaux suite à une maladie ou à un accident, apparu ou survenu à l'étranger, l'assisteur prend en charge les sommes prévues au présent article, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale ou de l'assurance de votre Mutualité.

Le total de ces paiements a été limité à un maximum de 50.000 EUR.

2.2.1. Les frais médicaux à l'étranger. En cas d'hospitalisation, l'assisteur peut avancer les frais médicaux.

2.2.2. Le transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche pour recevoir les premiers soins, à concurrence de 1.000 EUR.

2.2.3. Le transport local à l'étranger, par ambulance, si prescrit par un médecin.

2.3. Chauffeur de remplacement

Si, en raison de l'intervention de l'assisteur à l'occasion d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, le véhicule assuré ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, l'assisteur organise et prend en charge le transport d'une personne désignée par vous ou par l'assisteur pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique, ainsi que les passagers assurés, la remorque ou la caravane et les bagages qui n'ont pu être ramenés par les personnes rapatriées et le cas échéant 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

2.4. Frais de séjour

En vertu du présent article, l'assisteur s'engage soit aux dispositions reprises sous CHAPITRE II, II., 2.4.1. soit aux dispositions reprises sous 2.4.2.

2.4.1. Prolongation du séjour

Si vous devez prolonger sur prescription médicale votre séjour à la suite de votre maladie ou de votre accident:

- l'assisteur prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée à concurrence de 620 EUR au total;
- l'assisteur organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

2.4.2. Amélioration des conditions de logement

Si vous devez améliorer sur prescription médicale, la qualité de votre logement à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'assisteur prend en charge les frais complémentaires pour une période de maximum 7 nuits pour vous et une personne assurée à concurrence de 620 EUR au total.

2.5. Visite à l'hôpital

Si vous devez être hospitalisé en voyage à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'assisteur garantit ce qui suit.

2.5.1. Enfants de moins de 18 ans

- Si vous êtes âgé de moins de 18 ans et que vous voyagez sans vos parents:
 - l'assisteur organise et prend en charge le transport aller et retour de vos parents depuis leur domicile, afin de se rendre à votre chevet;
 - l'assisteur prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vos parents.

2.5.2. Adultes non accompagnés

Si vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et que vous voyagez seul:

- l'assisteur organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par vous ou d'un membre de votre famille depuis son domicile en Belgique, afin de se rendre à votre chevet;
- l'assisteur prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour cette personne.

2.5.3. Garde d'enfants assurés de moins de 18 ans

Si, pour des raisons médicales, vous êtes dans l'incapacité de vous occuper d'enfants assurés de moins de 18 ans qui vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, la couverture de l'article CHAPITRE II, II., 2.1.3.3. est d'application.

2.6. Le retour prématuré à votre domicile depuis l'étranger

2.6.1. Pour cause de décès ou d'hospitalisation s'il y a danger de mort grave et immédiat de :

- votre époux(-se) cohabitant(-e) de fait ou de droit;
- toute personne qui vit habituellement avec vous dans un lien familial;
- tout parent ou apparenté jusqu'au deuxième degré (enfants, petits-enfants, (beaux)parents, grands-parents, (belle)soeur et (beau)frère);
- un de vos collaborateurs professionnels, si votre présence est nécessaire pour le remplacer;
- la personne qui garde pendant votre voyage vos enfants mineurs ou tout moins-valide qui vit avec vous.

A l'occasion de ces événements, l'assisteur organise et prend en charge les dispositions suivantes afin de vous permettre d'assister à l'enterrement ou de pouvoir effectuer une visite d'hôpital:

soit le rapatriement des personnes assurées;

soit le transport aller et retour d'une personne assurée. Dans ce cas, le voyage retour doit avoir lieu dans les 8 jours qui suivent le rapatriement et avant la fin prévue du voyage.

2.6.2. Pour cause d'hospitalisation de votre enfant assuré de moins de 18 ans qui ne vous accompagne pas suite à une maladie ou à un accident survenu pendant votre déplacement à l'étranger.

A l'occasion de cet événement, l'assisteuse organise et prend en charge votre rapatriement si le médecin traitant prévoit que l'enfant devra être hospitalisé pendant plus de 48 heures et si votre retour prématuré se justifie par la gravité de son état de santé.

Si l'état de l'enfant ne justifie pas votre retour prématuré ou si vous êtes dans l'incapacité de rentrer immédiatement de voyage, le service médical de l'assisteuse, après contact avec le médecin traitant, vous informera de l'évolution de l'état de santé de votre enfant.

2.7. Décès d'une personne assurée

2.7.1. A l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

L'assisteuse prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Sont également compris le cercueil en zinc, l'embaumement et les frais de douane.

L'assisteuse prend en charge en outre le traitement post-mortem, cercueil compris, à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée. En aucun cas les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par l'assisteuse.

De même, l'assisteuse prend en charge les frais d'enterrement et de crémation à l'étranger à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée, si les héritiers le préfèrent. Sont compris le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille, l'enterrement ou la crémation à l'exception du service funéraire et du rapatriement de l'urne.

Enfin, l'assisteuse organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

2.7.2. En Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

L'assisteuse prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. L'assisteuse ne participe pas aux frais du cercueil, du traitement post-mortem, du service funéraire, de l'enterrement ou de la crémation.

2.8. Vacances à la montagne

2.8.1. Frais de recherche et de secours à l'étranger:

L'assisteuse rembourse à concurrence de 3.750 EUR par personne assurée les frais de fonctionnement d'un service de recherche et de secours à l'occasion de votre accident ou de votre disparition.

2.8.2. Votre skipass:

L'assisteuse rembourse votre skipass à raison des jours non utilisés, à concurrence de 125 EUR dans le cas de votre rapatriement ou de votre hospitalisation pendant plus de 48 heures suite à une maladie ou à un accident.

2.9. Envoi de médicaments et d'équipements médicaux

Si vous avez perdu vos médicaments, prothèses, verres de lunettes ou lentilles de contact à l'étranger ou si ces objets ont été volés à l'étranger, l'assisteuse organise leur remplacement et prend en charge leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place à l'étranger et qu'ils aient été prescrits par un médecin. Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la Sécurité sociale belge. Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable du service médical de l'assisteuse et l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale.

Vous êtes tenu de rembourser le prix d'achat de ces objets à l'assisteuse dans les 30 jours qui suivent le paiement de ce prix d'achat par l'assisteuse.

2.10. Perte ou vol de vos bagages ou documents

2.10.1. Bagages

Si vous avez perdu vos bagages à l'étranger ou si vos bagages ont été volés à l'étranger, l'assisteuse organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'effets personnels. Ceux-ci doivent être délivrés à l'assisteuse par une personne désignée par vous.

2.10.2. Tickets de transport

Si vous avez perdu vos tickets de transport à l'étranger ou s'ils ont été volés à l'étranger, l'assisteuse organise votre rapatriement moyennant paiement préalable à l'assisteuse par vous ou par une personne désignée par vous des frais des tickets de transport.

2.10.3. Documents d'identité

Si vous avez perdu vos documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation ou visa) à l'étranger ou si ces documents ont été volés à l'étranger, l'assisteuse rembourse les frais administratifs à concurrence de 125 EUR en vue de leur remplacement, à condition que vous ayez rempli toutes les formalités requises à l'étranger, telles que la déclaration auprès des instances compétentes, à la police, à l'ambassade, au consulat, etc.

III. Home Assistance

L'assisteuse s'engage aux prestations suivantes à condition que la formule «Assistance Personnes» soit souscrite:

1. Service d'information

L'assisteuse vous communique l'adresse et le numéro de téléphone des services médicaux suivants en Belgique:

- hôpitaux et cliniques;
- services ambulanciers près de chez vous;
- organismes de soins à domicile;
- loueurs d'équipements médicaux;
- centres de cure;

- centres de revalidation;
- pharmaciens et médecins de garde;
- maisons de retraite près de chez vous.

L'assisteuse peut vous aider à préparer votre voyage en vous communiquant des informations concernant:

- les mesures sanitaires et médicales préventives;
- les vaccinations obligatoires et conseillées;
- les formalités administratives pour les voyageurs, les véhicules et les animaux domestiques;
- les adresses des consulats et des offices de tourisme étrangers en Belgique et des consulats belges à l'étranger.

Ce service d'information est opérationnel du lundi au vendredi de 9 à 17 heures. Ces informations sont uniquement demandées et communiquées par téléphone.

2. Assistance médicale

Assistance médicale dans le cas de votre hospitalisation urgente suite à une maladie ou à un accident inattendu, survenu à votre domicile, et après réception des premiers soins d'urgence. L'admission à l'hôpital doit avoir été prescrite par un médecin.

2.1. L'organisation de votre admission à l'hôpital, à savoir la réservation d'un lit.

2.2. L'organisation et l'indemnisation du transport en ambulance vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital mieux équipé pour traiter votre état médical.

2.3. L'organisation et l'indemnisation de votre transfert vers un hôpital en Belgique qui est mieux équipé pour traiter votre état médical, sur avis de et en concertation avec le médecin traitant.

2.4. L'organisation et l'indemnisation du retour au domicile, si votre séjour à l'hôpital s'est prolongé au-delà de 3 nuits et si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer.

2.5. L'indemnisation de la garde de votre chien ou de votre chat, à la condition qu'il ait reçu les vaccinations obligatoires, à concurrence de 65 EUR.

2.6. L'indemnisation d'une aide ménagère: si votre admission à l'hôpital en Belgique se prolonge au-delà de 3 nuits, l'assisteuse prend en charge pendant l'admission ou pendant la semaine suivant l'admission:

- soit le voyage aller/retour de votre domicile d'une personne de votre choix séjournant en Belgique;
- soit les premiers frais d'une aide ménagère de votre choix à votre domicile, à concurrence de 125 EUR.

2.7. A l'égard de vos enfants assurés de moins de 18 ans, en cas d'accident:

- l'indemnisation des frais d'une aide ménagère à concurrence de 17,50 EUR/jour pendant un maximum de 8 jours si votre admission à l'hôpital se prolonge au-delà de 3 nuits.
- l'indemnisation des frais d'une baby-sitter à concurrence de 65 EUR/jour pendant un maximum de 2 jours si votre admission à l'hôpital se prolonge au-delà de 48 heures.

2.8. A l'égard de vos petits-enfants de moins de 15 ans, qui séjournent chez vous ou à votre adresse de vacances en Belgique: l'organisation et l'indemnisation du voyage aller et retour d'une personne désignée par la famille et séjournant en Belgique ou d'une hôtesse pour ramener vos petits-enfants à leur domicile en Belgique. Si leurs parents sont absents, ils sont confiés à une famille d'accueil désignée par vous.

3. Dommages matériels à votre habitation

Si votre domicile a subi des dommages matériels importants et si ces dommages revêtent un caractère soudain, qu'ils étaient imprévisibles et qu'ils requièrent absolument votre présence, l'assisteuse garantit ce qui suit.

3.1. A l'égard des personnes assurées

La réservation et l'indemnisation d'une nuit d'hôtel pour les personnes assurées. L'organisation et l'indemnisation du transport en taxi des personnes assurées vers un hôtel situé à proximité de votre habitation si elles sont dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens.

L'indemnisation des frais de garde de vos enfants mineurs à concurrence de 65 EUR/jour pendant une durée maximale de 3 jours.

3.2. A l'égard de vos biens

L'organisation et l'indemnisation de la surveillance de votre habitation par une entreprise spécialisée pendant une durée maximale de 48 heures si les objets abandonnés dans votre habitation doivent être protégés contre le vol.

L'indemnisation des frais locatifs d'un véhicule utilitaire à concurrence de 250 EUR, vous permettant de déménager les objets abandonnés dans votre habitation.

L'indemnisation du déménagement des meubles abandonnés dans votre habitation vers votre nouveau lieu de séjour en Belgique si votre habitation est toujours inhabitable après 30 jours à concurrence de 250 EUR. Ce déménagement doit être effectué dans les 60 jours qui suivent le sinistre.

3.3. Votre retour de l'étranger

En cas de dommages matériels importants à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels pendant que vous êtes en voyage à l'étranger, à condition que ces dommages présentent un caractère soudain, étaient imprévisibles et que ces dommages requièrent absolument votre présence immédiate, l'assisteuse organise et indemnise le transport aller et retour d'une personne assurée.

Le voyage retour doit avoir lieu dans les 8 jours qui suivent le rapatriement et avant la fin de la durée prévue du voyage.

4. Serrurier

Si vous perdez les clés de votre habitation, qu'elles ont été volées ou que les serrures ont été endommagées à la suite d'une tentative d'effraction rendant l'accès à votre habitation impossible, l'assisteuse indemnise les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de 65 EUR et ce 1 fois par année d'assurance.

Vous êtes tenu de prouver votre qualité d'habitant.

IV. Services complémentaires valable pour toutes les formules

1. Transfert d'argent

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat pendant que vous êtes à l'étranger, l'assisteuse peut mettre de l'argent à votre disposition à concurrence de 2.500 EUR, à condition que l'équivalent en ait été payé préalablement à l'assisteuse.

2. Biens abandonnés à l'étranger

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens, l'assisteuse organise et indemnise le transport de vos bagages et de votre bicyclette à concurrence de 200 EUR, sauf si vous allez rechercher vous-même votre véhicule abandonné ou si l'assisteuse rapatrie votre véhicule.

3. Frais de télécommunication à l'étranger

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, l'assisteuse vous rembourse les frais de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour joindre l'assisteuse, qui administre votre police.

4. Assistance juridique à l'étranger

L'assisteuse s'engage aux prestations suivantes:

4.1. L'indemnisation des honoraires de votre expert, huissier et avocat sur place à concurrence de 250 EUR/police, afin de préserver vos intérêts en cas de dommages matériels à votre véhicule à la suite d'un accident de la circulation à l'étranger.

4.2. Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger suite à un accident:

4.2.1. L'indemnisation à concurrence de 1.250 EUR/personne assurée des honoraires de votre avocat étranger.

4.2.2. L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger à concurrence de 12.500 EUR/personne assurée, si vous êtes mis en prison à l'étranger ou si vous risquez de l'être à la suite de cet accident.

Vous êtes tenu de rembourser cette somme à l'assisteuse dans les 30 jours qui suivent le paiement par l'assisteuse. Si toutefois les autorités locales libèrent la caution versée avant la fin de ce délai, vous devez la rembourser sur-le-champ à l'assisteuse.

5. La transmission d'un message urgent

Si en cas de maladie ou d'accident vous souhaitez transmettre un message urgent depuis l'étranger à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat en Belgique, l'assisteuse met tout en œuvre pour transmettre ce message aux personnes concernées.

6. Problèmes linguistiques à l'étranger

Si pendant votre séjour à l'étranger, vous rencontrez des problèmes sérieux pour comprendre la langue parlée dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, l'assisteuse vous apporte son aide dans la mesure de ses possibilités.

Si dans le cadre des services fournis, il faut faire appel aux services d'un interprète, l'assisteuse en prend les frais en charge à concurrence de 125 EUR.

7. Assistance non garantie

Si votre sinistre n'est pas garanti par le présent contrat, l'assisteuse peut vous aider par souci humanitaire et à certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement et avant l'organisation de l'assistance à l'assisteuse.

V. Vos obligations concernant les garanties Assistance Véhicules, Assistance Personnes et Home Assistance

Hormis celles qui découlent des précédentes dispositions des présentes Conditions générales, vos obligations sont les suivantes:

1. Appel à l'assistance

En cas de sinistre, contactez immédiatement – après avoir reçu les premiers soins d'urgence – l'assisteuse et se conformer à ses instructions: téléphoner (24h/24) au numéro +32 2 290 61 00 ou transmettre votre message par fax au numéro +32 2 290 61 01.

L'accord préalable de l'assisteuse n'est pas requis en cas de frais ambulatoires à concurrence de 250 EUR ou pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

2. La fourniture de renseignements utiles.

Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 30 jours, fournir tous les renseignements utiles à l'assisteuse et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.

3. En cas de lésion physique

Faire constater par un médecin la maladie, ou la blessure en cas d'accident.

Ensuite, prendre les mesures nécessaires pour fournir à l'assisteuse les informations médicales concernant la personne assurée en question.

En outre, permettre aux médecins de l'assisteuse d'avoir accès aux informations médicales concernant la personne assurée en question.

Enfin, permettre au médecin désigné par le gestionnaire du contrat d'examiner la personne assurée en question.

4. La preuve de dommages matériels

En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faire dresser immédiatement un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.

Ensuite, tant lors de la livraison que de l'enlèvement de votre véhicule, toujours faire dresser un rapport détaillé concernant l'état de votre véhicule si l'assisteuse transporte ou rapatrie votre véhicule pour éviter toute contestation ultérieure.

5. Prévention des sinistres

Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter un sinistre.

Ensuite, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou limiter les conséquences négatives d'un sinistre.

6. Circonstances pour l'évaluation du risque par l'assisteuse

Le preneur d'assurance est dans l'obligation, tant lors de la souscription que pendant la durée du présent contrat, de communiquer à l'assisteuse d'assistance toutes les circonstances existantes, nouvelles ou modifiées qui lui sont connues et qu'il doit raisonnablement considérer comme des données qui peuvent influencer l'évaluation du risque par l'assisteuse.

7. Autres assurances

7.1. Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, communiquer à l'assisteuse les garanties et l'identité de ces assureurs.

7.2. Tant en Belgique que pendant votre séjour à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement de vos frais auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme d'assurance et rembourser ces frais à l'assisteuse s'il les a avancés.

8. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations

Si vous ne respectez pas l'une de vos obligations et s'il existe un lien avec le sinistre, vous perdez vos droits à l'assistance.

Toutefois, dans les cas prévus aux articles CHAPITRE II, V., 1.2.5. et 7.2., l'assisteuse n'est autorisée à réduire ses prestations que du préjudice subi par lui. Le non-respect de vos obligations à des fins frauduleuses, l'omission ou l'inexactitude intentionnelles dans une déclaration entraîne systématiquement la perte de l'ensemble de vos droits à l'assistance.

VI. Exclusions et restrictions concernant les garanties Assistance Véhicules, Assistance aux passagers assurés, Assistance Personnes et Home Assistance

1. Exclusions générales

1.1. Tous sinistres existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage et leurs conséquences.

1.2. Toutes circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.

1.3. Toute maladie ou tout accident existant au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage et leurs conséquences.

Ne sont toutefois pas exclus: une récurrence imprévisible ou des complications impossibles à prévoir, après le départ en voyage, d'une maladie existant au moment du départ en voyage, si cette maladie était stationnaire pendant les 2 mois qui ont précédé le départ en voyage et si aucune thérapie n'avait été entamée ou adaptée pendant les 2 mois qui ont précédé le départ en voyage.

1.4. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il y a séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé au moment du sinistre (cf. aussi article CHAPITRE II, VI., 1.3.).

1.5. L'usage abusif de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.

1.6. Un comportement inconsidéré et des activités impliquant des risques particuliers de travail ou d'entreprise.

1.7. Les voyages par les airs, sauf comme passager payant à bord d'un appareil agréé pour le transport public de passagers.

1.8. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.

1.9. La participation, à titre professionnel ou dans le cadre d'un contrat rémunéré, à un sport, à une compétition ou à des entraînements. En outre, toute participation à un sport ou à une compétition avec véhicules automoteurs (essais, compétitions, rallies, raids, etc.) et les entraînements.

1.10. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.

1.11. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes, sauf à l'étranger, si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez et si cet événement vous a surpris.

1.12. La responsabilité de l'assisteuse ne peut être engagée en cas de retard ou de non-exécution des services convenus pour autant que ce retard ou cette non-exécution soient dus à: cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

1.13. Tous les dommages qui sont la conséquence des assistances, transports, rapatriements, réparations ou remorquages qui ont été effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Seul l'assisteuse est responsable des dommages à la suite des prestations effectuées par lui.

1.14. Faillite et insolvabilité.

1.15. Tentative de suicide et suicide.

1.16. Les attentats terroristes

1.17. Les épidémies et la quarantaine.

1.18. Les sinistres ayant lieu dans un rayon de 10 kilomètres autour de votre domicile ou de l'emplacement habituel de votre véhicule sauf en cas d'accident avec votre véhicule.

1.19. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans le présent contrat.

2. Pour les garanties «Assistance Véhicules» et «Assistance aux passagers assurés»

2.1. Sont exclus des garanties:

2.1.1. Les types de véhicules suivants:

- les véhicules de plus de 8 places, conducteur compris;
- les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises;
- les véhicules pourvus de plaques de transit, de commerce ou d'essai;
- les caravanes résidentielles;

- les remorques dont les dimensions, chargement compris, excèdent 6 mètres de longueur, 2,5 mètres de largeur ou 2,5 mètres de hauteur.

2.1.2. L'ensemble des services auxquels l'assisteuse s'engage en vertu du présent contrat en cas d'immobilisation à la suite du non-respect d'une réglementation locale, telle que les conditions de validité de votre permis, les infractions au code de la route, etc.

2.1.3. Les défauts techniques pendant votre déplacement qui étaient connus au moment du départ de votre domicile. Le mauvais état du véhicule. Un entretien insuffisant du véhicule. Des pannes répétées ou une aggravation de la panne à la suite de la non-réparation du véhicule. Le rappel systématique d'une série de véhicules.

2.1.4. Les frais de pièces détachées et de pièces de rechange ainsi que les frais de réparation.

Les frais d'entretien ordinaire, les travaux d'entretien et les frais de devis.

2.1.5. Les frais de douane, de transit, d'interprétation, les taxes, les amendes, les frais de carburant et les frais de restauration.

2.1.6. Le vol, la perte ou les dégâts au véhicule assuré, des objets transportés, des pièces ou accessoires, survenu pendant une réparation, un remorquage, un transport ou un rapatriement. Seul le garagiste, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations effectuées par lui.

2.1.7. L'arrêt de la production des pièces de rechange par le constructeur.

L'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de pièces de rechange.

2.2. Restrictions

2.2.1. L'ancienneté du véhicule assuré

Si le véhicule assuré a plus de 10 ans, l'assisteuse se limite en cas de panne à l'organisation et il n'indemnise aucun frais.

2.2.2. Erreur de pilotage

Les services auxquels l'assisteuse s'engage en vertu du présent contrat sont limités à l'organisation et à l'indemnisation d'un remorquage si l'immobilisation de votre véhicule est la conséquence d'une erreur de pilotage.

2.2.3. Remorquage imposé par une instance officielle

L'indemnisation par l'assisteuse est dans tous les cas limitée à 250 EUR par véhicules si le véhicule immobilisé a été enlevé par une instance officielle.

2.2.4. Le rapatriement de votre véhicule

Si l'assisteuse rapatrie votre véhicule, les frais que l'assisteuse prend en charge à l'occasion de ce rapatriement sont limités à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

Si ces frais sont supérieurs, l'assisteuse peut rapatrier votre véhicule moyennant le paiement à l'assisteuse d'une caution suffisante pour la différence.

2.2.5. Envoi de pièces de rechange

Les frais que Allianz Global Assistance prend en charge à l'occasion de cet envoi sont limités à la valeur de votre véhicule plafonnée à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

2.2.6. Abandon de votre épave

Les frais que Allianz Global Assistance prend en charge à l'occasion de l'abandon de l'épave sont limités à 65 EUR pour les frais de gardiennage et à 620 EUR pour les frais administratifs et de transport.

2.2.7. Frais de gardiennage

L'indemnisation prise en charge par Allianz Global Assistance pour les frais de gardiennage est limitée à 65 EUR.

2.2.8. Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement de l'assisteuse.

L'assisteuse n'est pas tenu au respect de ces engagements si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction par rapport au code de la route des pays traversés, par rapport aux dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

3. Pour les garanties «Assistance Personnes» et «Home Assistance»

Sont exclus des garanties:

3.1. Cures, héliothérapie, régimes, médecine préventive, check-up, examens périodiques de contrôle ou examens d'observation, contraception, prothèses, frais optiques, lunettes, verres de lunettes, lentilles, béquilles, appareils médicaux, vaccinations et vaccins.

3.2. Les opérations ou les traitements esthétiques à moins qu'ils ne soient médicalement nécessaires en raison d'une lésion physique à la suite d'un accident.

3.3. Diagnostic, traitement et médication, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale (Belgique: I.N.A.M.I.).

3.4. Grossesse, sauf en cas de complications claires et imprévisibles. Tous les sinistres après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui peuvent en découler et leurs conséquences sont en tous les cas exclus de la garantie.

3.5. Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement de l'assisteuse si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction avec le code de la route des pays traversés, avec les dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

3.6. Les garanties de l'article CHAPITRE II, II., 2.8. en cas d'accident ou de disparition pendant la pratique du ski en dehors des limites des pistes balisées.

Annexe B-Privacy18

Au 25 mai 2018, la présente annexe fera partie intégrante des conditions d'assurance. Sur notre site www.allianz-assistance.be, vous trouverez à tout moment la version la plus actuelle des conditions générales et conditions relatives aux produits de l'assurance.

Protection des données personnelles

Si vous êtes l'assuré du contrat d'assurance que vous allez souscrire, nous vous invitons à lire attentivement la présente note explicative.

Si le contrat d'assurance est souscrit en faveur de personnes autres que vous-même (par exemple les travailleurs ou dirigeants de votre entreprise, un ou plusieurs tiers, ...), les droits et obligations que décrit la présente note demeurent intégralement applicables.

La présente déclaration explique quelles données personnelles nous collectons, comment et pourquoi nous le faisons et avec qui nous partageons ces données.

1. Qui sommes nous ?

Nous sommes AWP P&C S.A. - Belgian Branch avec un siège statutaire à Paris, France. Nous agissons également sous le nom d'Allianz Global Assistance et faisons partie d'Allianz Partners SAS. Notre organisation dispose d'une autorisation qui nous permet de proposer des assurances et services. Allianz Global Assistance est responsable de la protection de vos données personnelles. Nous respectons à ce propos les lois et règles en vigueur applicables à la protection des données.

2. Quelles données personnelles collectons nous ?

Lorsque vous demandez une assurance chez nous, nous collectons et traitons les données personnelles suivantes :

- Nom, adresse et domicile.
- Sexe, date de naissance et âge.
- Données de contact (numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.).
- Données de paiement (carte de crédit, numéro de compte bancaire, etc.).
- Données de couverture des polices conclues.
- Lors de l'utilisation du site et des applications : type d'appareil, navigateur, langue, date, durée et adresse IP.
- Pour certaines assurances : données de localisation, immatriculation, données de voyage, nationalité, preuve d'identité, profession et composition de ménage.
- Résultats relatifs aux filtrage et/ou prévention d'abus et de fraudes à l'assurance.

En outre, nous collectons et traitons aussi des données personnelles particulières, comme des données médicales. Notre centrale d'appel fournit une aide directe lors de : visite chez un médecin, hospitalisation, accident grave ou décès. Si la centrale d'appel le juge nécessaire, elle peut demander des données auprès d'un assuré, des membres de la famille, assistants sociaux et/ou du médecin traitant. Elle peut fournir ces données à des personnes qui participent à cette mission d'assistance. Elle fournit également des informations à notre médecin-conseil.

3. Dans quels buts collectons et utilisons nous les données personnelles ?

Vous découvrirez ci-dessous les buts pour lesquels nous pouvons utiliser vos données personnelles. Nous vous expliquons aussi si nous avons besoin ou non de votre consentement à cet effet.

Buts	Votre consentement est-il nécessaire ?
Pour accepter et exécuter votre police d'assurance ou les éventuels sinistres que couvre votre contrat et l'envoi obligatoire d'informations sur votre situation d'assurance.	Non
Pour notre administration financière.	Non
Pour des activités de marketing. Par exemple en vue d'accroître notre fichier clients ou de vous informer sur les produits et services qui pourraient vous intéresser. Nous pouvons le faire par le biais de : e-mail, courrier, téléphone, site web et applications. Si vous n'appréciez pas cette forme de communication, vous pouvez introduire une réclamation ou retirer votre consentement (voir point 9).	Oui, à moins que nous ayons un intérêt légitime au traitement
Pour des activités de profilage. Il s'agit de la collecte, de l'analyse et du croisement de vos données personnelles afin d'établir un profil. Elles ont pour but d'adapter notre communication et notre gamme de produits à vos préférences personnelles. En outre, grâce aux profils, nous pouvons inventorier d'éventuels risques (exploitation)	Oui, à moins que nous ayons un intérêt légitime au traitement
Pour prendre des décisions automatisées. Par exemple pour calculer une prime et déterminer la hauteur de votre avantage client ou prime de fidélité sur base de votre profil. Personnaliser en outre votre visite de notre site web en adaptant les produits, services, offres et contenus à vos préférences.	Oui, à moins que le traitement soit nécessaire pour l'établissement et l'exécution du contrat d'assurance
À des fins d'analyses statistiques et afin de continuer à développer nos produits et services.	Non
Prévenir les abus et prévenir et combattre les fraudes (à l'assurance), le blanchiment et le financement du terrorisme. En outre, pour protéger la sécurité et l'intégrité du secteur financier, notre organisation, nos collaborateurs et clients.	Non
Pour remplir des obligations légales (comme paiement de l'impôt).	Non
Pour réassurer un risque. Cela implique que nous contractons nous-mêmes une assurance pour répartir le risque.	Non

Global Assistance

Allianz 

Nous pouvons aussi recevoir des données personnelles vous concernant de la part des pouvoirs publics et autres organisations ou personnes, comme des intermédiaires, agents mandatés, employeurs, aides sociaux, gestionnaires de sinistres, autres assureurs, bureaux de sondage ou institutions chargées de la prévention des fraudes.

Ci-dessous, sont énumérés les buts pour lesquels nous n'avons pas besoin de votre consentement exprès. Le cas échéant, nous traitons ces données personnelles parce que nous y sommes autorisés et/ou pour remplir des obligations légales. Par exemple lorsque le traitement des données est nécessaire :

- Pour la conclusion d'un contrat ou son exécution.
- Pour protéger vos intérêts ou ceux d'un tiers.
- Pour remplir des obligations légales.
- Dans le cadre d'une mission d'intérêt général.
- Parce que nous (ou des tierces parties) disposons d'un intérêt légitime, sauf si vos intérêts ou ceux d'une partie intéressée priment. Vous souhaitez en savoir plus ? Prenez contact avec nos services (voir point 9).

Si vous ne voulez pas partager vos données personnelles avec nous, nous ne pouvons pas vous proposer d'assurance qui répond à vos besoins spécifiques. En outre, nous ne pourrions gérer ni votre police d'assurance ni vos sinistres.

4. Qui a accès à vos données personnelles ?

Nous veillons à ce que vos données personnelles soient traitées d'une manière qui satisfait aux buts susmentionnés.

Dans le contexte défini des buts énumérés et pour autant que nécessaire, nous partageons également vos données personnelles avec votre courtier, notre réassureur, nos auditeurs, experts, conseillers juridiques et avec les administrations et autorités belges et étrangères dans le cadre de nos obligations de rapport, la sécurité sociale, les mutualités et autres autorités de contrôle. Toutes ces parties sont responsables de la protection de vos données.

Nous pouvons également partager vos données avec des parties qui nous ont mandatés pour traiter les données. Il s'agit des autres entreprises, conseillers, experts, juristes, réparateurs, médecins et entreprises prestataires de services d'Allianz Group. Ces parties ne peuvent pas utiliser vos données personnelles pour leurs propres activités de marketing sans votre consentement.

Nous pouvons partager les données en cas de (plan de) réorganisation, fusion, vente, entreprise conjointe, attribution ou marché. Mais aussi, en cas de faillite ou de cession (d'une partie) de notre entreprise, nos actifs ou actions.

Enfin, nous pouvons toujours partager des données afin de nous conformer à des obligations légales.

5. Où sont traitées mes données personnelles ?

Étant donné que notre assistance a une portée internationale, vos données personnelles peuvent être traitées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace Économique Européen (EEE) par les parties visées au point 4. Dans ce cas, nous veillons toujours à passer des accords sur la confidentialité et la sécurité et à ce que ces accords soient conformes aux règles applicables à la protection des données. Nous ne transmettons jamais vos données personnelles à des parties qui ne disposent pas des droits pour traiter celles-ci.

Si une autre entreprise d'Allianz Group traite vos données personnelles en dehors de l'EEE, nous le faisons sur base de prescriptions d'exploitation approuvées. Ledit Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) offre une protection correcte des données personnelles et est applicable à toutes les entreprises de Allianz Group. L'Allianz BCR et la liste des entreprises Allianz Group qui y satisfont se trouvent sur www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/. Lorsque l'Allianz BCR n'est pas applicable, nous prenons des mesures adéquates. Celles-ci veillent à ce que la transmission des données personnelles en dehors de l'EEE bénéficie de la même protection qu'au sein de l'EEE. Vous souhaitez savoir quelles sont ces mesures ? Prenez contact avec nos services (voir point 9).

6. Quels droits avez-vous dans le domaine de vos données personnelles ?

Si la loi vous y autorise, vous avez le droit de :

- Demander l'accès à vos données personnelles. Il peut s'agir de questions sur la manière dont nous obtenons les données et pourquoi elles sont traitées. Ou sur des données de contact des parties responsables, des sous-traitants et autres organisations ou personnes avec lesquelles les données peuvent être partagées.
- Retirer à tout moment votre consentement au traitement de données personnelles.
- Adapter vos données personnelles si elles sont incorrectes ou incomplètes
- Demander d'effacer vos données personnelles de nos systèmes dans certaines circonstances. Par exemple si nous n'en avons plus besoin pour les buts susmentionnés visés lors de la collecte ou du traitement et que nous ne sommes plus tenus par la loi de conserver vos données plus longtemps.
- Demander de limiter le traitement dans certaines circonstances, par exemple limitation de l'utilisation des données dont vous contestez la validité dans la période dans laquelle nous devons les contrôler.
- Vous opposer au traitement.
- Pouvoir transmettre vos données personnelles et obtenir celles-ci dans un format structuré, couramment utilisé et lisible, pour vous ou pour un nouvel assureur et/ou un autre responsable du traitement.
- Introduire une réclamation auprès de nos services ou de l'autorité chargée de la Protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles – www.privacycommission.be.

Si vous souhaitez y avoir recours, vous pouvez prendre contact avec nos services. Vous trouverez nos données de contact au point 9. Veuillez à mentionner vos nom, adresse e-mail, numéro de police (si vous disposez d'une police) et à formuler votre demande. Vous pouvez également utiliser notre formulaire de demande en ligne à cet effet sur www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/.

7. Comment pouvez-vous introduire une réclamation ?

Vous pouvez introduire une réclamation afin de vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander d'y mettre fin. Nous accédons à votre demande, à moins que la loi nous autorise à poursuivre ce traitement. Si vous voulez introduire une réclamation, vous pouvez prendre contact avec nos services. Vous trouverez nos données de contact au point 9.

8. Combien de temps conservons nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation des buts susmentionnés ou que la loi l'exige. Le délai de conservation peut donc varier d'une (garantie d') assurance à l'autre.

9. Comment pouvez-vous prendre contact avec nos services ?

Si vous avez des questions sur la façon dont nous utilisons vos données personnelles, pour introduire des réclamations ou exercer vos droits, prenez contact avec nos services par e-mail ou par courrier à :

Allianz Global Assistance

À l'attn de Data Privacy Officer
Rue des Hirondelles 2, 1000 Bruxelles
E-mail : privacy.be@allianz.com

10. À quelle fréquence actualisons nous la présente déclaration relative au respect de la vie privée ?

Nous mettons la présente déclaration relative au respect de la vie privée à jour de façon régulière. La dernière version est disponible sur notre site : www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/. Vous êtes informé directement en cas de modification substantielle. La présente déclaration relative au respect de la vie privée a été dernièrement mise à jour en avril 2018.

Global Assistance

Allianz 