

Contenu

EUROP ASSISTANCE.....	1
1. Conditions d'application.....	1
2. Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès.....	3
3. Assistance voyage.....	5
4. Assistance informations voyages	6
5. Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou vol de véhicule.....	6
6. Home Assistance.....	9
7. Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres 2 à 6.....	9
8. Dispositions communes à toutes les garanties.....	10

EUROP ASSISTANCE

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

Pour plus d'information, consultez

<https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales-business>

Préambule

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROP ASSISTANCE dans le cadre du contrat ING Visa GOLD.

1. Conditions d'application

1.1 Définitions générales

Assureur du risque : Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles et agréée pour pratiquer les branches 1,9,13, 16 et 18 au Grand-Duché de Luxembourg

Preneur d'assurance : ING Luxembourg S.A., avec siège social au 26, Place de la Gare à L-2965 Luxembourg, inscrite au registre de commerce de Luxembourg sous le numéro B 6041.

Personne Assurée

Les personnes assurées (dénommées ci-après « l'assuré ») sont, pour autant que la carte ING Visa Gold soit valide et qu'elles soient domiciliées dans un des pays repris à l'article 1.2.1 ci-dessous :

- Le titulaire de la carte ING Visa Gold ;
- Le conjoint de droit du titulaire de la carte ING Visa Gold ou son conjoint de fait cohabitant, en ce inclus le partenaire au sens de la loi luxembourgeoise du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats ;
- Toute personne vivant habituellement au foyer du titulaire de la carte ING Visa Gold ;
- Les enfants non mariés (militiens, étudiants, etc.) du titulaire de la carte ING Visa Gold domiciliés chez ce dernier mais résidant ailleurs ;

- Les enfants non mariés et de moins de 25 ans du titulaire de la carte ING VISA Gold, dont le domicile est situé en Europe en cas de parents divorcés ou séparés de fait ;
- Toute personne transportée à titre gratuit (à l'exclusion des auto-stoppeurs) et participant au déplacement en cas d'accident de la circulation, d'une panne, d'un vol ou car-jacking du véhicule assuré.

Véhicule assuré

A l'exception du véhicule circulant sous plaque marchande ou essai et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : tout véhicule du titulaire de la carte ING Visa Gold de type deux-roues, ou affecté à usage de tourisme et affaires à usage mixte, de type tout terrain, motor-home ou camionnette dont la masse maximale autorisée (MMA) ne dépasse 3,5 tonnes.

Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule assuré : la remorque à bagages (max 750 Kg), la remorque à bateau (5.1.2.11), le camping-car et la caravane dont la MMA ne dépasse pas 3,5 tonnes ou dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres.

Habitation Garantie

Le domicile du titulaire de la carte ING Visa Gold. Pour les prestations reprises à l'article 6 des présentes Conditions Générales, la notion d'Habitation Garantie est étendue à la seconde résidence du titulaire de la carte ING Visa Gold, pour autant que sa seconde résidence soit située en Europe.

Domicile

Le lieu de l'inscription de l'assuré aux registres de la population ou de toute autre registre administratif en tenant lieu.

Pays du domicile

Le pays où le domicile de l'assuré est situé, pour autant que ce pays soit repris à l'article 1.2.1. ci-dessous.

Pays d'origine

Un des pays repris à l'article 1.2.2 ci-dessous dont l'assuré a la nationalité.

Maladie

Une altération organique ou fonctionnelle imprévisible de la santé, générant des symptômes objectifs et nécessitant des soins médicaux, constatée par un médecin.

Accident (personne)

Un événement soudain et fortuit, non intentionnel dans le chef de la victime, qui produit une lésion objectivement constatable.

Accident (véhicule)

Une collision, un choc contre un corps fixe ou mobile, le versement ou la sortie de route, un incendie, rendant impossible l'utilisation du véhicule dans les conditions normales de sécurité définies au code de la route.

Panne

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du véhicule empêchant son utilisation normale. Sont également couverts : pneus crevés, perte de clés et erreurs et panne de carburant (les frais de carburant restent à charge de l'assuré).

Sinistre

Événement aléatoire, donnant droit à la garantie des présentes Conditions Générales.

Franchise

Partie de l'indemnité restant à charge de l'assuré.

Bagages

Les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré, y compris les chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

Frais d'hôtel

Les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus dans les présentes Conditions Générales et à l'exclusion de tous autres frais.

1.2 Définitions géographiques

1.2.1 Les pays où votre domicile doit être situé

Les pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse.

Les îles et les départements non situées sur le continent européen sont exclus.

1.2.2 Les pays pris en compte comme pays d'origine

Les pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse.

Les îles et départements non situées sur le continent européen sont exclus.

1.2.3 Etendue géographique des prestations d'assistance

a) Assistance aux personnes (chapitre II) et assistance voyage (partie 3)
Suivant le sigle « D » ou « E » qui est indiqué au niveau de chaque article, les prestations s'appliquent aux sinistres survenus :

D = au pays du domicile de l'assuré ;

E = à l'étranger c-à-d dans le monde entier à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après) et du pays du domicile de l'assuré.

D/E = tant au pays du domicile qu'à l'étranger à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après)

b) Assistance aux véhicules (chapitre V)

Suivant le sigle « D » ou « E » qui est indiqué au niveau de chaque article, les prestations s'appliquent aux sinistres survenus :

D = au pays du domicile de l'assuré, qui est le conducteur habituel du véhicule assuré ;

E = à l'étranger, à savoir les pays ci-après à l'exception du pays du domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule assuré: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf îles Canaries), Estonie, Finlande, France (sauf outre-mer), Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce + îles, Hongrie, Irlande, Italie + îles, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Grand-duché de Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (sauf Madère), Roumanie, Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Turquie (partie européenne), Ukraine, Vatican.

c) Pays et territoires exclus de toute assistance tant aux personnes qu'aux véhicules :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du Ministère des Affaires Etrangères.

- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont

émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.

- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps.

Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europassistance.be/limitations-territoriales-business>.

- Sont exclus : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran, Biélorussie, Myanmar, Afghanistan, Russie, les régions Donetsk et Luhansk.

Limitations territoriales :

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

1.3 Conditions d'application diverses

1.3.1 Nature et durée des déplacements couverts à l'étranger

Les prestations sont effectuées suite à tous les déplacements et séjours privés ou professionnels. Dans ce dernier cas, sont visées uniquement les activités administratives, commerciales ou culturelles, à l'exclusion de toutes les activités à caractère dangereux telles que celles d'acrobatie, dompteur ou scaphandrier ou les activités professionnelles ci-après : montées sur toits, sur échelles ou échafaudages ; descentes en puits, mines ou carrières en galeries ; fabrication, usage ou manipulation d'artifices ou d'explosifs.

Les déplacements à l'étranger sont couverts par les présentes Conditions Générales. Lorsque le déplacement à l'étranger excède 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des trois premiers mois. Les retours de moins de 15 jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de 3 mois.

1.3.2 Véhicule de remplacement

§ 1 Par véhicule de remplacement, il est entendu un véhicule affecté à usage de tourisme et d'affaires à usage mixte, correspondant à la catégorie B du loueur. Les frais de taxi exposés par l'assuré pour chercher ou déposer le véhicule de remplacement lui seront remboursés par l'assureur.

§ 2 L'assuré s'engage à se conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à disposition du véhicule de remplacement. Les frais liés à l'utilisation du véhicule loué au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances complémentaires (comme le rachat de la franchise) et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule sont à charge de l'assuré.

1.3.3 Titre de transport

Lorsqu'un assuré est transporté ou rapatrié, les titres de transport garantis par la présente couverture sont, sauf contre-indication médicale, soit des billets de chemin de fer soit d'avion de ligne, suivant les possibilités locales. Sauf contre-indication médicale, lorsque la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km seuls des billets de chemin de fer 1ère classe sont délivrés à l'assuré.

1.3.4 Prestataire

L'assuré est toujours en droit de récuser le prestataire de service que l'assureur lui envoie (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, l'assureur lui propose d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend se font avec l'accord et sous le contrôle de l'assuré. Pour les frais de réparation et pour les pièces non prises en charge par la présente couverture, il est conseillé d'exiger un devis préalable.

Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectuées.

1.3.5 Assistance à la demande

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par les présentes Conditions Générales, l'assureur peut, aux conditions à fixer préalablement, mettre ses moyens et son expérience à disposition de l'assuré pour l'aider, tous frais à sa charge. Consultez-nous.

1.4 Modalités d'appel aux prestations

Les services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro :

Par téléphone : +32.2.541.90.19

Par mail : help@europ-assistance.be

Par fax : + 32.2.533.77.75

2. Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès

Les prestations de la partie 2 s'appliquent en cas de maladie - blessures - décès, survenus à un assuré au cours d'un déplacement.

- Ces prestations 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 communiquer ensuite à l'assureur les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)

Lorsque l'assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas son transport ou son rapatriement dans les 5 jours de son hospitalisation, l'assureur :

- organise et prend en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche du choix de l'assuré depuis un des pays mentionnés à 1.2.2 pour lui permettre de se rendre au chevet de l'assuré, et ;
- réserve, dans les limites des disponibilités locales une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prend en charge les frais d'hôtel du proche à concurrence de 100 EUR par nuit pendant 10 nuits maximum pendant la durée de l'hospitalisation de l'assuré.

Si l'assuré hospitalisé a moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours d'hospitalisation n'est pas requise et le père et la mère peuvent se rendre à son chevet de la même manière, frais de transport à charge de l'assureur.

2.2 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque l'assuré est hospitalisé à la suite d'un accident ou d'une maladie survenue lors d'un déplacement et que le médecin soignant l'assuré sur place autorise son transport ou rapatriement, l'assureur organise et prend en charge en fonction des seules exigences médicales :

- soit le retour de l'assuré à son domicile ou vers un service hospitalier approprié proche de son domicile ;

- soit le retour de l'assuré à son pays d'origine au lieu de résidence de son conjoint, père, mère, ses enfants ou vers un service hospitalier approprié proche de ce lieu de résidence.

Suivant les exigences médicales, le transport se fera sous surveillance médicale et par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par wagon-lit, par train en première classe (couchette ou place assise), par avion de ligne ou par avion sanitaire. Seuls l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règles sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, et le choix du moyen utilisé pour le transport.

La décision finale du rapatriement de l'assuré appartient aux médecins de l'assureur, après consultation des médecins locaux et si nécessaire du médecin traitant habituel. Dans le cas où l'assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'assureur, l'assuré décharge expressément l'assureur de toute responsabilité.

Si la sécurité médicale de l'assuré nécessite un premier transport vers un centre de soins de proximité avant son retour vers une structure proche de son domicile, l'assureur organise et prend en charge également ce premier transport.

Si l'assuré le souhaite, le service médical de l'assureur lui réservera un lit dans le service où son hospitalisation est prévue.

2.3 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque l'assuré est transporté ou rapatrié par les soins de l'assureur en vertu de l'article 2.2, l'assureur organise et prend en charge le retour d'une personne qui voyageait avec l'assuré ou qui s'est rendue à son chevet en vertu de l'article 2.1 jusqu'au lieu où l'assuré est rapatrié en vertu de l'article 2.2. En fonction de l'avis du service médical de l'assureur, le retour de l'accompagnant se fera soit avec l'assuré, soit séparément.

Si la personne accompagnant l'assuré lors de son transport ou rapatriement souhaite ensuite regagner son lieu de résidence situé dans un des pays définis à l'article 1.2.2, l'assureur organise et prend en charge son retour à son lieu de résidence.

2.4 Retour des autres assurés (D/E)

Si le transport ou le rapatriement de l'assuré blessé ou malade dans les conditions prévues à l'article 2.2 empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus :

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

2.5 Chauffeur de remplacement (D/E)

Lorsqu'au cours d'un déplacement le conducteur assuré décède ou ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessure(s) et si aucun autre assuré ne peut le remplacer comme conducteur :

- l'assureur prend en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule, par l'itinéraire le plus direct ;
- les autres frais de voyage de retour (les frais d'hôtel, de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule, etc.) restent à charge de l'assuré.

Le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales.

2.6 Assistance en cas de décès (D/E)

§ 1. Si l'assuré décède au cours d'un déplacement et si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays du domicile de l'assuré ou dans son pays d'origine, l'assureur organise le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au pays du domicile ou d'origine de l'assuré décédé. L'assureur prend en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport à concurrence de 1.500 EUR ;
- les frais de transport du cercueil à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation.

§ 2. Si la famille de l'assuré désire faire rapatrier la dépouille mortelle vers un autre pays que le pays du domicile ou d'origine de l'assuré décédé, l'assureur accepte d'organiser ce rapatriement et de le prendre en charge à concurrence des débours qu'il aurait consentis en vertu du § 1 du présent article.

§ 3. Si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays où l'assuré est décédé, l'assureur prend en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours qu'il aurait consentis en vertu du § 1 du présent article :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire à concurrence de 1.500 EUR ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie ;
- les frais de rapatriement de l'urne vers le pays du domicile ou d'origine de l'assuré décédé ;
- un titre de transport (aller-retour) à partir d'un pays énoncé à l'article 1.2.2 permettant à un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré de se rendre sur place.

§ 4. Si le décès de l'assuré empêche les autres assurés, en déplacement avec lui, de revenir dans leur pays de domicile par les moyens initialement prévus, l'assureur organise et prend en charge le retour des autres assurés à leur domicile.

2.7 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)

Lorsque l'assuré est en déplacement à l'étranger et s'il ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de ses lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, l'assureur les commande dans le pays de domicile de l'assuré sur base des indications de ce dernier et les achemine à l'assuré par le moyen au choix de l'assureur. Cette prestation reste soumise à l'accord des médecins de l'assureur, à la législation locale, et pour autant que l'équivalent en EUR du montant de l'objet soit remis au préalable à l'assureur par le moyen au choix de l'assuré. L'assureur prend en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à charge de l'assuré.

2.8 Transport/ rapatriement des bagages (D/E)

La prise en charge par l'assureur du retour de l'assuré au domicile comprend également celle des frais de transport des bagages expédiés par l'assuré sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. L'assureur décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsque l'assuré les abandonne à l'intérieur du véhicule transporté par l'assureur.

2.9 Accident en montagne : frais de recherche (D/E)

L'assureur rembourse, à concurrence d'un maximum de 5.000 EUR, les frais de recherche et de sauvetage, en cas d'accident d'un assuré sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident. L'assureur rembourse à concurrence de 5.000 EUR les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder la vie ou

l'intégrité physique de l'assuré, pour autant, que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou par les organismes de secours officiels.

Outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée sera demandée à l'assuré.

2.10 Accident en montagne : frais de secours (D/E)

En cas d'accident par un assuré sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident, l'assureur prend en charge les frais exposés pour transporter l'assuré du lieu d'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche (traineau, hélicoptère, ambulance, etc.).

2.11 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E)

Lorsque l'assuré n'est pas affilié à une mutuelle dans son pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'il ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou de son assurance maladie (notamment s'il n'est pas en règle de cotisation), il n'y aura pas d'intervention de l'assureur pour les frais médicaux.

§ 1. Le remboursement complémentaire couvre les soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement et ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus.

§ 2. Le remboursement complémentaire intervient après épuisement des indemnités auxquelles l'assuré peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance. La prise en charge des frais médicaux cesse lorsque le rapatriement de l'assuré a lieu ou lorsque l'assuré refuse ou fait différer la proposition de l'assureur de le rapatrier.

§ 3. Les frais médicaux exposés à l'étranger donnant droit à notre remboursement complémentaire sont les suivants :

- honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- médicaments prescrits par un médecin ;
- petits soins dentaires urgents à concurrence de 200 EUR par personne ;
- frais d'hospitalisation ;
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local.
- Frais de prolongation de séjour de l'assuré ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 100 EUR par jour, maximum 10 jours, si l'assuré malade ou blessé ne peut entreprendre son retour à son pays de domicile à la date initialement prévue.

§ 4. Le remboursement complémentaire des frais médicaux cités au § 2 et § 3 est garanti à concurrence de 100.000 EUR par personne et par année d'assurance. Le remboursement se fera sur base des pièces justificatives suivantes :

- Un rapport médical détaillé émanant du médecin prescripteur soignant l'assuré à l'étranger ;
- Décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant les remboursements obtenus ainsi que copie des notes et factures de frais ;
- En cas de refus d'intervention de la mutuelle ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance de l'assuré, l'attestation de refus et les justificatifs originaux des débours de l'assuré doivent être envoyés à l'assureur.

Le remboursement par l'assureur se fera sous déduction d'une franchise de 75 EUR par sinistre. Pour les petits soins dentaires urgents une franchise de 50 EUR est d'application.

2.12 Avance sur frais d'hospitalisation (E)

En cas d'avance à l'hôpital par l'assureur des frais garantis mentionnés à l'article 2.11 § 3, l'assureur transmet à l'assuré les factures de soins pour lesquelles il a fait l'avance des frais. L'assuré est tenu de les transmettre à son organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de rembourser l'assureur des quotes-parts versés par ces organismes.

Les frais de transaction sont à charge de l'assuré.

2.13 Transport primaire (D)

En cas d'accident ou de maladie subite de l'assuré survenant au cours d'un déplacement dans son pays de domicile, l'assureur prend en charge les frais de transport primaire (ambulance) de l'assuré, c'est-à-dire du lieu de l'accident ou de la maladie vers un centre hospitalier, à concurrence de 125 EUR après intervention de la mutuelle ou de l'assurance maladie de l'assuré.

2.14 Ski-pass et leçon de ski (D/E)

Si l'état de l'assuré malade ou blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 h et/ou un rapatriement organisé par l'assureur, le forfait remonte-pente, ainsi que les leçons de ski de l'assuré malade ou blessé seront remboursés au prorata du temps durant lequel n'ils n'auront pu être utilisés. Le remboursement de l'assureur est limité pour l'ensemble de la couverture à 200 EUR ttc.

2.15 Animal de compagnie (E)

En cas d'accident ou de maladie encourue par un animal (chien ou chat), en règle de vaccination, accompagnant un assuré, l'assureur, prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 75 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

De même, en cas de rapatriement d'un assuré malade ou blessé, l'assureur prend en charge le retour d'animaux domestiques (chien ou chat) laissés sans surveillance si aucun autre assuré participant au déplacement ne peut s'en occuper.

1. Assistance voyage

3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport (E)

§ 1. En cas de perte ou de vol de documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) de l'assuré lors d'un déplacement à l'étranger ou à plus de 100 kms de son domicile, l'assureur conseille dans les démarches à accomplir.

L'assureur prend en charge les frais administratifs liés au renouvellement des papiers de l'assuré ainsi que les frais de transport pour accomplir les démarches administratives nécessaires à concurrence de max 500 EUR. L'assuré doit fournir à l'assureur les justificatifs originaux de ses frais.

§ 2. En cas de perte ou vol de billets de transport lors d'un déplacement, l'assureur se charge de commander aux frais de l'assuré les billets nécessaires à la poursuite de son voyage.

3.2 Perte ou vol de bagages (E)

En cas de perte ou de vol des bagages de l'assuré lors d'un déplacement et à condition que l'assuré ait porté plainte auprès des autorités locales, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. L'assureur vient chercher cette valise au domicile de l'assuré pour l'expédier à son lieu de séjour.

3.3 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de proches (D/E)

§ 1. Lorsque le conjoint, père, mère, beau-père, belle-mère ou enfant de + de 18 ans de l'assuré est hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 et 1.2.2 de manière imprévue pour une durée prévisible de plus de 5 jours pendant que l'assuré est en déplacement et que le médecin sur place certifie que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence de l'assuré à son chevet, l'assureur organise et prend en charge :

- soit le retour simple vers le pays de l'hospitalisation de tous les assurés ayant avec le patient ce même lien de parenté requis ainsi que les mineurs d'âges accompagnants. Le coût de ce retour n'étant pris en charge par l'assureur qu'à concurrence du coût du retour au(x) domicile(s) des assurés.

- soit des billets aller-retour pour certains assurés ayant le lien de parenté requis (au choix des assurés) à concurrence du coût total des billets retour en vertu de l'alinéa précédent. Le retour aux frais de l'assureur doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours de l'aller.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.3. §1, l'assuré doit abandonner son véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut le conduire et que l'assuré ne retourne pas sur place, l'assureur envoie un chauffeur pour le ramener au domicile de l'assuré aux mêmes conditions qu'à l'article 2.5.

3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de votre enfant de moins de 18 ans (D/E)

§ 1. Lorsqu'un enfant de l'assuré âgé de moins de 18 ans doit être hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 ou 1.2.2 de manière imprévue durant plus de 48 h pendant que l'assuré est en déplacement, l'assureur organise et prend en charge le retour de l'assuré vers son pays de domicile. Si l'enfant est hospitalisé dans un autre pays que le pays de domicile de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge le voyage de l'assuré vers ce pays à concurrence du coût qu'aurait entraîné son rapatriement vers son pays de domicile.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.4. §1, l'assuré doit abandonner son véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut le conduire et que l'assuré ne retourne pas sur place, l'assureur envoie un chauffeur pour le ramener au domicile de l'assuré aux mêmes conditions qu'à l'article 2.5.

§ 3. Si l'assuré ne peut rejoindre immédiatement son enfant, l'assureur tiens l'assuré au courant de l'évolution de l'état de santé de l'enfant.

3.5 Retour anticipé suite à un décès (D/E)

§ 1. Lorsqu'un membre de la famille de l'assuré (à savoir : conjoint, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères, beaux-frères, soeurs, belles-soeurs, grands-parents paternels et maternels, grands-parents paternels et maternels de son conjoint, petits-enfants et petits-enfants de son conjoint) décède inopinément pendant qu'il est en déplacement privé, l'assureur organise et prend en charge le retour simple de l'assuré vers son pays de domicile ou son pays d'origine. Un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté doit être transmis à l'assureur dans les plus brefs délais.

§ 2. Si certaines personnes assurées ayant le lien de parenté dont question au §1 avec le défunt préfèrent rester sur place, l'assureur met à la disposition des autres assurés ayant le lien de parenté requis un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple qu'il aurait pris en charge en vertu du paragraphe précédent. Le retour aux frais de l'assureur doit s'effectuer dans les 7 jours des funérailles.

§ 3. Si les funérailles ont lieu dans un autre pays que le pays de domicile ou d'origine de l'assuré, l'assureur intervient à concurrence des frais qu'il aurait consentis dans le cas d'un retour simple vers son domicile.

§ 4. Si, dans les circonstances décrites à l'article 3.5 §1, l'assuré doit abandonner son véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui l'accompagnent ne peut le conduire et que l'assuré ne retourne pas sur place, l'assureur envoie un chauffeur pour le ramener à son domicile aux mêmes conditions qu'à l'article 2.5.

3.6 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (D/E)

Si la présence de l'assuré est requise, lorsque son domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que l'assuré est en déplacement, l'assureur organise et prend en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour vers son lieu de séjour doit s'effectuer dans les 15 jours.

La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit être transmise à l'assureur dans les plus brefs délais.

3.7 Transmission de messages urgents (D/E)

Si l'assuré est dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans un des pays repris dans l'article 1.2.1, l'assureur transmet à ses frais les messages nationaux et internationaux urgents de l'assuré à la suite d'un événement grave (maladie, blessures ou accident).

Le contenu du message ne peut engager la responsabilité de l'assuré et doit respecter la législation luxembourgeoise et internationale.

3.8 Mise à disposition d'argent (E)

Si l'assuré saisi l'assureur d'une demande d'assistance couverte par les présentes Conditions Générales et si l'assuré est confronté à des dépenses imprévues, l'assureur met à la demande de l'assuré et à sa disposition, le montant en devises dont l'assuré a besoin à concurrence d'un montant maximal de 2.500 EUR. Une garantie de remboursement sera exigée avant l'avance de ces fonds.

3.9 Assistance interprète (E)

Lorsque l'assuré bénéficie d'une assistance à l'étranger en vertu des présentes Conditions Générales, il bénéficie des services ou correspondants de l'assureur si la langue parlée dans le pays où l'assuré se trouve lui pose d'importants problèmes de compréhension.

3.10 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E)

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, l'assureur avance à l'assuré, dès la mise en place d'une garantie ou d'une caution d'un montant équivalent à son profit :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 12.500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, l'assureur devra obtenir une copie certifiée conforme de la décision des autorités ;
- les honoraires d'un avocat choisi librement par l'assuré à l'étranger, à concurrence de maximum 1.300 EUR.

L'assuré s'engage à rembourser ces avances à l'assureur au plus tard 30 jours après le versement.

L'assureur n'intervient pas pour les suites judiciaires dans le pays de domicile d'une action entreprise contre l'assuré à l'étranger.

2. Assistance informations voyages

4.1 Notre Service Info : comment le joindre ?

Le service Informations Voyages de l'assureur est opérationnel du lundi au samedi de 9h à 18 heures (heure belge), sauf jours fériés. Il vous renseignera sur les questions relatives :

- au passeport
- aux vaccins
- aux climats
- à la situation sanitaire du pays
- aux hôtels
- aux curiosités touristiques (monuments, musées, site archéologique, etc.)

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse.

En aucun cas, l'assureur n'est responsable de l'interprétation ou de l'utilisation faites des informations communiquées. Les informations sont données en français, néerlandais ou anglais, au choix de l'assuré.

3. Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou de vol de véhicule

5.1 Véhicule(s)

5.1.1 Conditions d'application particulières

Immatriculation du véhicule

Le véhicule assuré doit être immatriculé dans un des pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein, et la Suisse.

Faits générateurs

Les prestations citées à l'article 5.1.2 sont d'application dès le premier kilomètre en cas de panne, accident, vol, tentative de vol ou acte de vandalisme au véhicule assuré.

L'assuré

Par « assuré », il est entendu dans le présent chapitre, la personne physique définie à l'article 1.1 en tant que conducteur du véhicule assuré et les passagers.

5.1.2 Les garanties

5.1.2.1 Dépannage/ remorquage/ transport dans le pays du domicile (D)

§ 1. Lorsque le véhicule assuré est immobilisé dans le pays de domicile de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur. Si le véhicule n'est pas réparable sur place, l'assureur organise à ses frais :

- Si le véhicule est réparable dans la journée de l'appel :
 - le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche du lieu d'immobilisation ou si le véhicule est sous la garantie de son constructeur, jusqu'au garage de la marque le plus proche de l'immobilisation ;
 - le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.
- Si le véhicule n'est pas réparable dans la journée de l'appel :
 - le remorquage du véhicule jusqu'au garage désigné par l'assuré dans son pays de domicile ;
 - le transfert du conducteur et des passagers immobilisés soit au garage où le véhicule est amené, soit vers le domicile de l'assuré.

§ 2. Lorsque l'assuré fait appel à un dépanneur sans l'intervention de l'assureur, ce dernier lui rembourse les frais de dépannage/remorquage à concurrence de 200 EUR par dépannage.

§ 3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à charge de l'assuré.

5.1.2.2 Dépannage/remorquage/transport à l'étranger en cas d'immobilisation du véhicule de moins d'un jour (E)

§1. Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et est réparable dans la journée, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur. Si le véhicule n'est pas réparable sur place, l'assureur organise à ses frais :

- le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche du lieu d'immobilisation ;
- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.

§ 2. Lorsque l'assuré a fait appel à un dépanneur sans l'intervention de l'assureur, ce dernier lui rembourse les frais de dépannage/remorquage à concurrence de 200 EUR par dépannage.

§ 3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à charge de l'assuré.

L'assureur recherche et envoie à ses frais les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. Le prix des pièces restant à charge de l'assuré.

5.1.2.3 Envoi de pièces détachées (D/E)

L'assureur recherche et envoie, à ses frais, les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. L'assuré s'engage à les rembourser à l'assureur sur base du prix t.t.c. en vigueur dans le pays où l'assureur les a achetées sur justificatif fourni par l'assureur. Toute pièce commandée est due.

Si le prix des pièces dépasse 500 EUR, l'assureur peut demander le paiement préalable de celles-ci.

La non-disponibilité des pièces dans le pays de domicile et l'abandon de fabrication par le constructeur constituent des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement. La garantie du rapatriement du véhicule assuré reste, quoi qu'il en soit, maintenue.

5.1.2.4 Hébergement et transport du conducteur et des passagers immobilisés dans l'attente des réparations de plus d'un jour (E)

§ 1. Lorsque le véhicule assuré n'est pas réparable dans la journée, l'assuré a le choix suivant :

- soit l'assureur participe aux frais d'hôtel pour 2 nuits à concurrence de 100 EUR t.t.c. par nuit et par assuré, dans l'attente des réparations ;
- soit, si l'assuré souhaite continuer son voyage sans attendre sur place la fin des réparations : l'assureur organise et prend en charge à concurrence de 300 EUR maximum pour l'ensemble des personnes immobilisées (conducteur et/ou passagers) :
 - en fonction des disponibilités locales, un moyen de transport du choix de l'assuré permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d'arriver à destination, et
 - le retour du conducteur jusqu'à l'endroit d'immobilisation du véhicule afin de récupérer le véhicule réparé.

Les prestations mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas si l'assuré bénéficie d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article 5.2.

§ 2. Une fois accordée, la prise en charge des frais mentionnés au §1 reste acquise à l'assuré même s'il s'avère ultérieurement que le véhicule n'a pas pu être réparé.

5.1.2.5 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 120 heures à l'étranger (E)

§ 1. Si le véhicule assuré n'est pas réparable à l'étranger dans un délai de 120 heures (délai suivant devis du réparateur) à dater de son immobilisation, l'assuré a le choix suivant :

- soit l'assureur procède à ses frais au rapatriement du véhicule assuré jusqu'au garage que désigne par l'assuré à proximité de son domicile ;
- soit, si l'assuré préfère le faire réparer sur place, à l'étranger : l'assureur met à disposition de l'assuré un véhicule de remplacement pendant maximum 5 jours, en fonction des disponibilités locales. Les coûts du véhicule de remplacement, les frais d'hôtel, les frais de transports locaux et autres frais sont limités à maximum 400 EUR TTC. Si l'assuré n'est plus sur place, une fois le véhicule réparé, l'assureur met en outre à disposition de l'assuré un titre de transport pour que l'assuré puisse le récupérer lui-même.

- soit, si l'assuré décide d'abandonner sur place l'épave du véhicule assuré, dans ce cas, l'assureur prend en charge l'accomplissement et le coût des formalités de son abandon légal ainsi que les frais de gardiennage avant l'abandon pendant 10 jours maximum.

§ 2. Ne donne pas lieu à la prestation de rapatriement du véhicule décrite au § 1, premier point, le véhicule :

- estimé en perte totale (càd techniquement irréparable);
- estimé en perte économique (dont les frais de réparation dépassent la valeur catalogue selon la cotation "achat" d'Eurotax)
- dont la valeur catalogue selon la cotation "achat" d'Eurotax ou la valeur résiduelle est inférieure au coût du rapatriement ;
- destiné à démolition.

Dans ce cas, l'assureur prend en charge l'accomplissement et le coût des formalités de son abandon légal.

5.1.2.6 Rapatriement du conducteur et des passagers immobilisés pendant plus de 120 heures à l'étranger (E)

Si le véhicule assuré bénéficie de l'une des prestations énoncées à l'article 5.1.2.5, l'assureur procède au rapatriement du conducteur et/ou des passagers immobilisés selon les options suivantes :

- Soit ils souhaitent être rapatriés sans tarder : l'assureur organise et prend en charge leur retour jusqu'à son/leur domicile ;
- Soit ils souhaitent continuer leur voyage et être rapatriés ensuite :
 - l'assureur organise et prend en charge un moyen de transport du choix de l'assuré permettant au conducteur et/ou aux passagers immobilisés d'arriver à destination à concurrence de maximum 300 EUR pour l'ensemble de ces personnes et
 - l'assureur organise et prend en charge le retour du conducteur et/ou des passagers immobilisés jusqu'à son/leur domicile pour autant que le domicile soit situé dans un des pays repris 1.2.1.

La prestation continuation voyage ne s'applique pas si l'assuré a choisi de faire réparer son véhicule sur place à l'étranger tel que décrit à l'article 5.1.2.5.

5.1.2.7 Assistance en cas de vol du véhicule assuré (D/E)

§ 1. Lorsque le véhicule assuré est volé lors d'un déplacement, le conducteur et les passagers immobilisés ont droit aux prestations suivantes :

- si le véhicule est retrouvé endommagé dans les 24 h de la déclaration de vol aux autorités et si le conducteur et les passagers immobilisés attendent sur place la fin des réparations, l'article 5.1.2.4 est d'application ;
- si le véhicule n'est pas retrouvé dans les 24 h de la déclaration de vol aux autorités, l'assureur organise et prend en charge le retour du conducteur et des passagers immobilisés à leur domicile. Pour un rapatriement de l'étranger, l'article 5.1.2.6 est d'application.

§ 2. Lorsque le véhicule assuré est volé lors d'un déplacement et qu'il est retrouvé dans les 6 mois de la date de déclaration de vol aux autorités, l'assuré a droit aux prestations suivantes :

- Lorsque le véhicule assuré est en état de marche, qu'il satisfait aux prescriptions légales pour circuler sur la voie publique et que l'assuré n'est plus sur place pour le récupérer, l'assureur envoie un chauffeur. Sa mission est de ramener le véhicule au domicile de l'assuré par l'itinéraire le plus direct. L'assureur prend en charge le salaire du chauffeur et ses frais de voyage.

Les autres frais (frais de carburant, frais de péage, frais d'entretien ou de réparation du véhicule, etc.) restent à charge de l'assuré contre justificatif.

- Lorsque le véhicule assuré est retrouvé en panne ou accidenté, l'assureur applique les prestations prévues en pareil cas par le présent chapitre (dépannage, remorquage, envoi de pièces, rapatriement, gardiennage).

§ 3. Les prestations énoncées au § 1 et § 2 ne s'appliquent toutefois pas lorsque le véhicule est volé dans un rayon de 5 km du domicile de l'assuré. Le lieu du vol est celui figurant dans la déclaration de vol aux autorités.

5.1.2.8 Frais de gardiennage (E)

Lorsque l'assureur transporte ou rapatrie le véhicule assuré, il prend en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur de l'assureur.

5.1.2.9 Transport/ rapatriement des bagages (E)

Lorsque l'assureur procède au retour de l'assuré à son domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation du véhicule assuré, le conducteur et les passagers immobilisés bénéficient des prestations énoncées à l'article 2.8.

5.1.2.10 Assistance à la remorque ou à la caravane (D/E)

Pour la remorque à bagage ou la caravane non-résidentielle tractée par le véhicule assuré lors d'un déplacement, les règles suivantes sont applicables selon les circonstances :

- Dans tous les cas où l'assureur est amené à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur assuré, l'assureur remorque, transporte ou rapatrie la caravane ou la remorque qui était tractée par le véhicule assuré.
 - L'Assureur fait de même en cas de vol du véhicule tracteur assuré ou lorsque l'assuré décide d'abandonner sur place l'épave du véhicule assuré.
 - En cas de panne, accident, tentative de vol ou acte de vandalisme immobilisant la caravane ou la remorque assurée ou en cas de vol de la caravane ou de la remorque assurée, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur assuré (dépannage, remorquage, envoi de pièces détachées, transport/rapatriement, gardiennage).
 - Si la caravane non-résidentielle ou la remorque assurée volée est retrouvée en état de marche dans les 6 mois de la date indiquée sur la déclaration de vol fait aux autorités et si l'assuré n'est plus sur place, l'assureur lui rembourse :

- les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher ;
- si la distance du trajet aller-retour depuis le domicile de l'assuré excède 600 Km, les frais d'hôtel pour une nuit à concurrence de maximum 100 EUR.

5.1.2.11 Transport –rapatriement d'un bateau de plaisance (D/E)

L'assureur organise et prend en charge le transport-rapatriement du bateau de plaisance tractée par le véhicule assuré, aux conditions et dans les circonstances suivantes :

1° Conditions

- le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut
- la remorque à bateau est techniquement et légalement en état de le porter. Si la remorque à bateau ne satisfait pas à cette condition ou lorsqu'elle a été volée, l'assureur ne pourra procéder au transport du bateau que si l'assuré à disposition de l'assureur, sur place et à ses frais, une remorque de remplacement

2° Circonstances

- lorsque l'assuré est transporté ou rapatrié pour des raisons médicales l'empêchant de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre assuré l'accompagnant ne peut le conduire à sa place.
- lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par les soins de l'assureur;
- en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque l'assuré abandonne sur place l'épave du véhicule assuré

5.2 Véhicule de remplacement

5.2.1 Conditions d'application particulières

Immatriculation du véhicule

Ce chapitre est d'application uniquement lorsque le véhicule est immatriculé dans un des pays repris en 1.2.1

L'assuré

Par dérogation à la définition reprise à l'article 1.1, il est entendu par « assuré » dans le présent chapitre, la personne physique conducteur habituel du véhicule assuré, titulaire d'un permis de conduire, et âgé de plus de 18 ans.

5.2.2 Les garanties "véhicule de remplacement"

5.2.2.1 Véhicule de remplacement en cas de panne ou d'accident (D)

§ 1. Par dérogation à l'article 5.1.2.1§1, les garanties suivantes sont d'application :

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé suite à une panne ou un accident dans le pays de domicile de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge :

- l'envoi d'un dépanneur sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche ou si le véhicule est sous la garantie de son constructeur, jusqu'au garage de la marque le plus proche du lieu de l'immobilisation ;
- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.

Si le véhicule assuré immobilisé n'est pas réparable dans les deux heures de l'arrivée sur place du dépanneur de l'assureur, ce dernier organise et prend à charge :

- le transport du véhicule jusqu'au garage désigné par l'assuré dans son pays de domicile ;
- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à charge de l'assuré.

L'assuré accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc.)

§ 2. La mise à disposition d'un véhicule de remplacement est exclue dans les cas suivants :

- l'immobilisation à la suite d'un manque d'entretien du véhicule concerné ou pour couvrir la durée d'un entretien régulier ;
- lorsque l'assuré n'a pas fait appel à l'intervention de l'assureur pour le dépannage/remorquage du véhicule assuré dès son immobilisation.

5.2.2.2 Véhicule de remplacement en cas de vol du véhicule (D)

§ 1 Lorsque le véhicule assuré est volé dans le pays de domicile de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales, à dater de la déclaration de vol aux autorités, et au plus tard jusqu'à ce que le véhicule soit retrouvé en état de marche. Le véhicule de remplacement est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à charge de l'assuré.

L'assuré accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge et autres).

§ 2 Le véhicule de remplacement est exclu lorsque l'assuré n'a pas fait de déclaration de vol aux autorités et ne communique pas les références du procès-verbal dressé à l'assureur.

5.2.2.3 Véhicule de remplacement en cas de tentative de vol ou actes de vandalisme (D)

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une tentative de vol, un acte de vandalisme, ou un incendie du véhicule dans le pays de domicile de l'assuré, ou à la suite d'un sinistre survenu au domicile de l'assuré (incendie, dégât des eaux, tempête, explosion, grêle, inondation), l'assureur organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales, à dater du jour du sinistre. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à charge de l'assuré.

L'assuré accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc.).

4. Home assistance

6.1 Assistance au domicile

6.1.1 Assistance médicale aux assurés blessés

Dans les cas où suite à un accident survenu dans l'habitation garantie (maladies exclues), et après intervention des premiers secours et/ ou du médecin traitant, l'assuré ne peut être soigné sur place et doit être hospitalisé, l'assureur organise et prend en charge son transport par ambulance de l'habitation garantie à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire.

A l'issue de l'hospitalisation, l'assureur organise et prend en charge le transport de retour à l'habitation garantie si l'assuré n'est en état de se déplacer dans des conditions normales.

6.1.2 Aide ménagère

Si, à la suite d'un accident, l'assuré, père ou mère d'enfants de moins de 18 ans, doit être hospitalisé pour une durée de plus de 3 jours, l'assureur prend en charge les frais d'une aide ménagère à concurrence de 25 EUR par jour pour une durée maximum de 8 jours.

6.1.3 Garde d'enfant de moins de 18 ans

Si, à la suite d'un accident survenu dans l'habitation garantie, un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 18 ans, doit être

hospitalisé pour une durée de 3 jours, l'assureur prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 75 EUR par jour pendant 2 jours maximum.

6.1.4 Domicile inhabitable

Si l'habitation garantie est endommagée et rendue inhabitable par suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de vandalisme, de bris de glace, et ne permet plus aux assurés d'y demeurer décemment, l'assureur prend en charge :

a) les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) pendant deux nuits payées par l'assuré à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre. L'assureur se charge également de la réservation auprès du ou des hôtels concernés, et prend en charge les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où il serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.

b) les frais de gardiennage. Si l'habitation doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol des biens restés sur place, l'assureur prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 48 heures.

c) les frais de transfert du mobilier. L'assureur prend en charge la location d'un véhicule du type utilitaire se conduisant avec un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés dans l'habitation sinistrée. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR.

d) les frais de déménagement. Pour autant que l'habitation ne soit pas habitable dans les 30 jours qui suivent la date de survenance du sinistre. En accord avec l'assuré, l'assureur prend en charge les frais de déménagement du mobilier à concurrence de 250 EUR vers le nouveau lieu de résidence dans le pays de résidence. Il est cependant précisé que le déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.

6.1.5 Dépannage serrurerie

Si, à la suite de la perte ou du vol de ses clés, l'assuré ne peut pénétrer dans l'habitation garantie, l'assureur prendra en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 150 EUR maximum. Une seule intervention par an sera accordée par habitation garantie.

5. Exclusions et limitations générales de garantie pour les parties 2 à 6

7.1 Exclusions

Sont exclus de la garantie :

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallies, raids) lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent et de manière générale les incidents ou accidents résultant de l'usage d'un véhicule autrement qu'en bon père de famille (les sports dangereux ne sont pas exclus) ;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré ;
- les diagnostics et les traitements ordonnés dans le pays de domicile ;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus dans le pays de domicile, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger ou relatifs à un diagnostic posé avant le déplacement ;
- 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 traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par la sécurité sociale ou l'équivalent dans les pays repris en 1.2.1. (Homéopathie, acupuncture, chiropraxie, etc.) ;
- les vaccins et les vaccinations ;
- les frais d'ambulance dans le pays de domicile, sauf s'ils sont expressément prévus par l'une des dispositions du présent contrat ;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour ;
- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- les états pathologiques connus avant le départ ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique existant avant le déplacement ;
- le rapatriement pour transplantation d'organe ;
- les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- les états consécutifs à une tentative de suicide ;
- Tous les coûts et demandes d'assistance causés par des actes terroristes
- La grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (p.ex. : batterie défectueuse, etc.) après une première intervention de notre part ;
- les droits de douane ;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf dans les cas énoncés expressément par le présent contrat ;
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage ;
- les frais de restaurant et de boissons ;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention.
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

7.2 Circonstances exceptionnelles

L'assureur n'est pas responsable des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations prévues dans les présentes Conditions Générales lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

6. Dispositions communes à toutes les garanties

8.1 Les engagements de l'assuré

8.1.1 Engagements

Lors d'un appel aux prestations garanties, l'assuré s'engage :

- à appeler l'assureur dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que l'assureur puisse organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour autoriser l'assuré à exposer les débours garantis ;

- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans les présentes Conditions Générales ;
- à répondre exactement aux questions de l'assureur en rapport avec la survenance des événements garantis et à lui transmettre toutes informations et/ou documents utiles ;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre ;
- à déclarer à l'assureur les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par les présentes Conditions Générales ;
- à fournir les justificatifs originaux des débours garantis ; à remettre à l'assureur le récépissé de sa déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie ;
- à céder à l'assureur les titres de transport non utilisés lorsque l'assureur a pris en charge ces transports.

8.1.2 Non-respect des engagements de l'assuré

En cas de non-respect des obligations visées en 8.1.1, l'assureur peut :

- réduire la prestation due ou réclamer à l'assuré les débours, à concurrence du préjudice subi par l'assureur ;
- décliner la prestation due ou réclamer à l'assuré la totalité des débours, si le manquement de l'assuré a lieu dans une intention frauduleuse.

8.2 Les engagements de l'assureur

8.2.1 Remboursement des débours garantis

§ 1 L'assureur s'engage à rembourser l'assuré de ses débours garantis par les présentes Conditions Générales sur base des pièces justificatives originales.

§ 2 Si l'assureur autorise l'assuré à avancer lui-même les frais de prestations garanties, ces frais seront remboursés à l'assuré dans la limite de ceux que l'assureur aurait consentis s'il avait lui-même fourni ces prestations.

8.2.2 Remboursement des frais d'appel

L'assureur prend en charge les frais de télécommunication et d'e-mail consentis à l'étranger par l'assuré pour atteindre l'assureur lorsque l'appel est suivi d'une assistance garantie par les présentes Conditions Générales.

8.2.3 Limitation aux prestations d'assistance

Les prestations garanties ne peuvent en aucun cas constituer une source d'enrichissement pour l'assuré.

Elles sont destinées à aider l'assuré lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

8.3 Pluralité de contrats d'assistance

8.3.1 Pluralité de contrats auprès de nous

Si le même risque est couvert par plusieurs polices souscrites auprès de l'assureur, les garanties des différentes polices ne sont pas cumulables. Seront d'application, les conditions de la police offrant les garanties les plus élevées.

8.3.2 Pluralité de contrats auprès de plusieurs assureurs

Si le même risque est couvert par plusieurs assureurs, l'assuré peut, en cas de sinistre, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites des obligations de chacun d'eux. Aucun des assureurs ne peut se prévaloir de l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie. La charge du sinistre se répartit entre les divers assureurs suivant l'article 55§2 de la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

8.4 Cadre juridique

8.4.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré contre tout tiers responsable à concurrence des débours de l'assureur.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur n'a aucun recours contre les descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous le toit de l'assuré, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. L'assureur peut toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

8.4.2 Reconnaissance de dette

L'assuré s'engage à rembourser l'assureur dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par les présentes Conditions Générales et que l'assureur a consenties à titre d'avance ou d'intervention bénévole.

8.4.3 Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

8.4.4 Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux du Grand Duché du Luxembourg.

8.4.5 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

8.4.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat assurances peut être adressée à :

Europ Assistance Belgium :

à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles,
e-mail complaints@europ-assistance.be, tél. +32 (0)2.541.90.48

ou

Commissariat aux Assurances :

7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg,
e-mail caa@caa.lu, tél. +352 22 69 11 - 1

Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances:

12, rue Erasme, L-1468 Luxembourg,
e-mail aca@aca.lu, tél. +352 44 21 44 -1

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

8.4.7 Protection de la Vie Privée

L'assureur traite les données de l'assuré conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'assuré trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'assureur. L'assuré les trouvera à l'adresse suivante : www.europ-assistance.be/fr/vie-privée. Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- les coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- les finalités du traitement des données personnelles de l'assuré ;
- les intérêts légitimes pour le traitement des données personnelles de l'assuré ;
- les tiers qui peuvent recevoir les données personnelles de l'assuré ;
- la durée de conservation des données personnelle de l'assuré ;
- la description de ses droits en ce qui concerne les données personnelles de l'assuré ;
- la possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'assuré.

8.4.8 Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence qu'il est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.