

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. Assistance Vélo	9
8. Exclusions, limitations générales de garantie et circonstances exceptionnelles	10
9. Dispositions communes à toutes les garanties	11

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 PLATINUM.

Pourront seules être invoquées les couvertures dont le détail est mentionné aux conditions particulières signées par le preneur d'assurance.

1. Conditions d'application

1.1 Définitions générales

Assureur du risque : Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 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 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 « les assurés ») sont, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un des pays repris à l'article 1.2.1 et qu'elles y résident habituellement :

- Le titulaire de la carte ING Visa Platinum valide ou dans le cas d'une souscription par une personne morale, la notion d'assuré est applicable à la personne physique reprise aux Conditions Particulières ;
- Le conjoint de droit ou de fait cohabitant ;
- Toute personne vivant habituellement au foyer du titulaire de la carte ING Visa Platinum. Les descendants non mariés et les ascendants au 1er degré vivant au foyer du titulaire de la carte ING Visa Platinum ;

- Les enfants non-mariés (miliciens, étudiants, etc.) résidant ailleurs mais domicilié chez le titulaire de la carte ING Visa Platinum gardent la qualité d'assuré.

- Les enfants non-mariés en règle avec la Sécurité Sociale, étudiant à l'étranger dans un des pays repris en 1.2.1, mais domicilié chez le titulaire de la carte ING Visa Platinum ;

- Les enfants non mariés, de moins de 25 ans, de parents divorcés, peuvent être assurés où que soit situé leur domicile en Europe.

- Toutes autres personnes transportées à titre gratuit (à l'exclusion des auto-stoppeurs) et participant au voyage 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 : le véhicule de type deux-roues, le véhicule affecté à usage de tourisme et affaires à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, motor-home, camionnette dont la masse maximale autorisée (MMA) ne dépasse 3,5 tonnes, désigné aux conditions particulières par son numéro de plaque d'immatriculation.

Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule désigné : 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 Platinum. Pour les prestations reprises à l'article 6, la notion d'Habitation Garantie est étendue à la seconde résidence de l'assuré, 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 à 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 situés sur le continent européen sont exclus.

Par dérogation au présent article, les pays où votre domicile doit être situé afin de bénéficier de l'assistance vélo sont définis au chapitre 7.

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 (ch. II) et Assistance voyage (ch. III)

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, comme défini à l'article 1.1;

E = à l'étranger c'est-à-dire 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) Pays où s'applique l'assistance aux véhicules (ch. 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, comme défini à l'article 1.1, qui est le conducteur habituel du véhicule assuré ;

E = à l'étranger, à savoir les pays ci-après à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après), du pays du domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule assuré: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, 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, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal sauf Madère, Roumanie, Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie (République), 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 exclues : 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).

d) L'étendue géographique de l'assistance vélo est définie au sein du chapitre 7 des présentes.

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'acrobate, 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 premiers 3 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 Lorsqu'un véhicule de remplacement est prévu par les présentes Conditions Générales, nous mettons à votre disposition, dans la mesure des disponibilités locales, un véhicule correspondant à la catégorie B du loueur. Nous vous remboursons les frais de taxi que vous avez exposés pour chercher ou déposer le véhicule de remplacement.

§ 2 Vous vous engagez à vous conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à votre 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 et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

1.3.3 Titre de transport

Lorsque nous vous transportons ou rapatrions, les titres de transport garantis sont, sauf contre-indication médicale, soit des billets de chemin de fer soit d'avion de ligne, suivant les possibilités locales. Lorsque la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km seuls des billets de chemin de fer 1ère classe vous seront délivrés.

1.3.4 Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de service que nous vous envoyons (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et pour les pièces que nous ne prenons pas en charge, il vous 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 notre assistance n'est pas garantie par les présentes Conditions Générales, nous acceptons, à certaines conditions à fixer

préalablement, de mettre nos moyens et notre expérience à votre disposition pour vous aider, tous frais à votre 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 du chapitre II s'appliquent en cas de maladie - blessures - décès, survenus à un assuré au cours d'un déplacement.

- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.
- Lorsque vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous.

2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas votre transport ou votre rapatriement dans les 5 jours de votre hospitalisation :

- nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche de votre choix depuis un des pays mentionnés à 1.2.2 pour lui permettre de se rendre à votre chevet ;
- nous lui réservons dans les limites des disponibilités locales une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prenons en charge les frais d'hôtel à concurrence de 150 EUR par nuit pendant 10 nuits maximum pendant la durée de l'hospitalisation ;

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 notre charge.

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

Lorsque vous êtes hospitalisé à la suite d'un accident ou d'une maladie survenue lors d'un déplacement et que le médecin vous soignant sur place autorise votre transport ou rapatriement, nous organisons et prenons en charge en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre domicile ou vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile ;
- soit votre retour à votre pays d'origine au lieu de résidence de votre conjoint, de votre père, de votre mère ou de vos 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 votre intérêt médical 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 de votre rapatriement appartient à nos médecins, après consultation des médecins locaux et si nécessaire du médecin traitant habituel. Dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité.

Si votre sécurité médicale nécessite un premier transport vers un centre de soins de proximité avant votre retour vers une structure proche de votre domicile, nous organisons et prenons en charge également ce premier transport.

Si vous le souhaitez, notre service médical vous réservera un lit dans le service où votre hospitalisation est prévue.

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

Lorsque vous êtes transporté ou rapatrié par nos soins en vertu de l'art. 2.2, nous organisons et prenons en charge le retour d'une personne qui voyageait avec vous ou qui s'est rendue à votre chevet en vertu de l'art. 2.1 jusqu'au lieu où vous êtes rapatrié en vertu de l'art. 2.2. En fonction de l'avis de notre service médical, le retour de l'accompagnant se fera soit avec vous, soit séparément.

Si la personne vous accompagnant lors de votre transport ou rapatriement souhaite ensuite regagner son lieu de résidence situé dans un des pays définis à l'art. 1.2.2, nous organisons et prenons en charge son retour à son lieu de résidence.

2.4 Retour des autres assurés (D/E)

Si votre transport ou rapatriement dans les conditions prévues à l'art. 2.2 empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus :

- soit nous organisons et prenons en charge leur retour du lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile ;
- soit nous prenons en charge le coût de la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que nous aurions 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 blessures et si aucun autre assuré ne peut le remplacer comme conducteur :

- nous prenons 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 (vos frais d'hôtel, de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule, etc.) restent à votre charge.

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, nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au pays du domicile ou d'origine. Nous prenons 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, nous acceptons d'organiser ce rapatriement et de le prendre en charge à concurrence des débours que nous aurions consentis en vertu du § 1.

§ 3. Si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays où l'assuré est décédé, nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que nous aurions consentis en vertu du § 1 :

- 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 ;

• un titre de transport (aller-retour) à partir d'un pays énoncé à l'art. 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, nous organisons et prenons en charge le retour des autres assurés à leur domicile.

2.7 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)

Lorsque vous êtes en déplacement et si vous ne trouvez pas sur place le semblable ou l'équivalent de vos lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, nous les commandons dans votre pays de domicile sur base de vos indications et vous les acheminons par le moyen de notre choix. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins, à la législation locale, et pour autant que l'équivalent en EUR du montant de l'objet nous soit remis au préalable en Belgique par le moyen de votre choix. Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à votre charge.

2.8 Transport/ rapatriement des bagages (D/E)

Notre prise en charge de votre retour au domicile comprend également celle des frais de transport des bagages que vous expédiez sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsque vous les abandonnez à l'intérieur du véhicule que nous transportons.

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

Nous vous remboursons, à concurrence d'un maximum de 5.000 EUR, les frais de recherche et de sauvetage, en cas d'accident sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident. Nous vous remboursons à concurrence de 5.000 EUR les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder votre vie ou votre intégrité physique, pour autant, que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou par les organismes de secours officiels.

Nous vous demandons, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

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

En cas d'accident sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident, nous prenons en charge les frais exposés pour vous rendre du lieu d'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche (traîneau, hélicoptère, ambulance, ...).

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

Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle dans leur pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle ou de leur assurance maladie (notamment s'il ne sont pas en règle de cotisation), il n'y aura pas d'intervention d'Europ Assistance 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 vous pouvez 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 votre rapatriement a lieu ou lorsque vous refusez ou faites différer notre proposition de vous 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 du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 150 EUR par jour, maximum 10 jours, si le malade ou le 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 500.000 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 vous soignant 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 votre mutuelle ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.

Le remboursement 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)

Lorsque nous faisons l'avance à l'hôpital des frais garantis mentionnés à l'art. 2.11 § 3, nous vous transmettrons les factures de soins pour lesquelles nous avons fait l'avance des frais. Il vous incombera de les transmettre à votre organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de nous rembourser les quotes-parts qu'il(s) vous verser(a)(ont).

Les frais de transaction sont à votre charge.

2.13 Transport primaire (D)

En cas d'accident ou de maladie subite survenant au cours d'un déplacement dans votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de transport primaire (ambulance) à concurrence de 125 € après intervention de votre mutuelle ou de l'assurance maladie.

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, EUROP ASSISTANCE, 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, EUROP ASSISTANCE prendra en charge le retour d'animaux domestiques (chien ou chat) laissés sans surveillance si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

3. 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) lors d'un déplacement à l'étranger ou à plus de 100 kms de votre domicile, nous vous conseillons dans les démarches à accomplir.

Nous prendrons en charge les frais administratifs liés au renouvellement de vos papiers ainsi que les frais de transport pour accomplir les démarches administratives nécessaires à concurrence de max 500 EUR. Vous devrez nous fournir les justificatifs originaux de vos frais.

§ 2. En cas de perte ou vol de billets de transport lors d'un déplacement, nous nous mettons à votre service pour commander à vos frais les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage.

3.2 Perte ou vol de bagages (E)

En cas de perte ou de vol de vos bagages lors d'un déplacement et à condition que vous ayez porté plainte auprès des autorités locales, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Nous venons chercher cette valise à votre domicile pour l'expédier à votre lieu de séjour.

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

§ 1. Lorsque votre conjoint, votre père, votre mère, votre beau-père, votre belle-mère ou votre enfant de + de 18 ans est hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 et 1.2.2 de manière imprévue pour une durée de plus de 5 jours pendant que vous êtes en déplacement et que le médecin sur place certifie que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons 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 nous qu'à concurrence du coût du retour à votre/leur domicile.
- soit des billets aller-retour pour certains assurés ayant le lien de parenté requis à concurrence du coût total des billets retour en vertu de l'alinéa précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours de son aller.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.3. §1, vous devez abandonner votre véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.5.

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

§ 1. Lorsque votre enfant 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 vous êtes en déplacement, nous organisons et prenons en charge votre retour vers votre pays de domicile. Si votre enfant est hospitalisé dans un autre pays que votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge votre voyage vers ce pays à concurrence du coût qu'aurait entraîné votre rapatriement vers votre pays de domicile.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.4. §1, vous devez abandonner votre véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.5.

§ 3. Si vous ne pouvez rejoindre immédiatement votre enfant, nous vous tenons au courant de l'évolution de son état de santé.

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

§ 1. Lorsqu'un membre de votre famille (à savoir: conjoint, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères, beaux-frères, sœurs, belles-sœurs, grands-parents paternels et maternels, grands-parents paternels et maternels de votre conjoint, petits-enfants et petits-enfants de votre conjoint) décède inopinément pendant que vous êtes en déplacement privé, nous organisons et prenons en charge le retour simple vers le pays de domicile ou le pays d'origine de tous les assurés ayant avec le défunt ce même lien de parenté requis. Un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté devra nous être transmis 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, nous mettons 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 que nous aurions pris en charge en vertu du paragraphe précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer dans les 7 jours des funérailles.

§ 3. Si les funérailles du défunt ont lieu dans un autre pays que votre pays de domicile ou d'origine et si vous souhaitez vous rendre aux funérailles, nous intervenons à concurrence des frais que nous aurions consentis dans le cas d'un retour simple vers votre domicile.

§ 4. Si, dans les circonstances décrites à l'article 3.5 §1, vous devez abandonner votre véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.5.

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

Si votre présence est requise, lorsque votre domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que vous êtes en déplacement, nous organisons et prenons 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 nous être transmise dans les plus brefs délais.

3.7 Transmission de messages urgents (D/E)

Si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans un des pays repris dans l'article 1.2.1, nous transmettons à nos frais vos messages nationaux et internationaux urgents à la suite d'un événement grave (maladie, blessures ou accident).

Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

3.8 Mise à disposition d'argent (E)

Si vous nous avez saisis d'une demande d'assistance couverte par les présentes Conditions Générales et si vous êtes confronté à des dépenses imprévues, nous mettrons à votre demande, à votre disposition le montant en devises dont vous avez 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 vous bénéficiez d'une assistance garantie à l'étranger, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée du pays où vous vous trouvez vous pose d'importants problèmes de compréhension.

3.10 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E)

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, nous vous avançons, dès la mise en place d'une garantie ou d'une caution d'un montant équivalent à notre 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, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités ;

• les honoraires d'un avocat que vous choisirez librement à l'étranger, à concurrence de maximum 1.300 EUR.

Vous vous engagez à nous rembourser ces avances au plus tard 30 jours après notre versement.

Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires dans votre pays de domicile d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

4. 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
- climats
- situation sanitaire du pays
- hôtels
- curiosités touristiques (monuments, musées, site archéologique, ...)

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

En aucun cas, nous ne sommes responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que vous ferez des informations communiquées. Les informations sont données en français, néerlandais ou anglais.

5. Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou 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 votre véhicule assuré est immobilisé dans votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un

dépanneur. Si votre véhicule n'est pas réparable sur place, nous organisons à nos frais :

• Si votre véhicule est réparable dans la journée de l'appel :

- le remorquage de votre 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.

• Si votre véhicule n'est pas réparable dans la journée de l'appel :

- le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez dans votre pays de domicile ;

- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés soit au garage où le véhicule est amené, soit vers votre domicile.

§ 2. Lorsque vous avez fait appel à un dépanneur sans notre intervention, nous vous remboursons les frais de dépannage/ remorquage à concurrence de 300 EUR par dépannage.

§ 3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à votre charge.

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

§1. Lorsque votre véhicule est immobilisé à l'étranger et est réparable dans la journée, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un dépanneur. Si votre véhicule n'est pas réparable sur place, nous organisons à nos frais :

• le remorquage de votre 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 vous avez fait appel à un dépanneur sans notre intervention, nous vous remboursons les frais de dépannage/ remorquage à concurrence de 300 EUR par dépannage.

§ 3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à votre charge.

Nous recherchons et vous envoyons à nos 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 votre charge.

5.1.2.3 Envoi de pièces détachées (D/E)

Nous recherchons et vous envoyons, à nos frais, les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. Vous vous engagez à nous les rembourser sur base du prix t.t.c. en vigueur dans le pays où nous les avons achetées. Toute pièce commandée est due.

Si le prix des pièces dépasse 500 EUR, nous demanderons 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.

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 votre véhicule n'est pas réparable dans la journée, nous vous offrons le choix :

- soit nous participons à vos frais d'hôtel pour 2 nuits à concurrence de 150 EUR t.t.c. par nuit, dans l'attente des réparations ;

- soit, si vous souhaitez continuer votre voyage sans attendre sur place la fin des réparations : nous organisons et prenons en charge à concurrence de 400 EUR maximum pour l'ensemble des personnes immobilisées (conducteur et/ou passagers) :

- en fonction des disponibilités locales, un moyen de transport de votre choix 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 vous bénéficiez 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 vous reste acquise 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 votre immobilisation, nous vous offrons le choix :

- soit nous procédons à nos frais au rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez à proximité de votre domicile ;

- soit, si vous préférez le faire réparer sur place, à l'étranger : nous mettons à votre disposition 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 500 EUR TTC. Si vous n'êtes plus sur place, une fois le véhicule réparé, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même.

- soit, si vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule, nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et 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 nous prenons en charge l'accomplissement 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, nous procédons au rapatriement du conducteur et/ou des passagers immobilisés selon les options suivantes :

- Soit ils souhaitent être rapatriés sans tarder : nous organisons et prenons en charge leur retour jusqu'à votre/leur domicile ;

- Soit ils souhaitent continuer leur voyage et être rapatriés ensuite :

- nous organisons et prenons en charge un moyen de transport de leur choix permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d'arriver à destination à concurrence de maximum 400 EUR pour l'ensemble de ces personnes et

- nous organisons et prenons en charge le retour du conducteur et/ou des passagers immobilisés jusqu'à votre/leur domicile pour autant que leur domicile soit situé dans un des pays repris 1.2.1.

La prestation continuation voyage ne s'applique pas si vous avez choisi de faire réparer votre 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, nous organisons et prenons 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, vous avez 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 vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous envoyons un chauffeur. Sa mission est de ramener le véhicule à votre domicile par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge son salaire 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 votre charge.

• Lorsque le véhicule assuré est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons 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 de votre domicile. Le lieu du vol est celui figurant dans la déclaration de vol aux autorités.

5.1.2.8 Frais de gardiennage (E)

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur.

5.1.2.9 Transport/ rapatriement des bagages (E)

Lorsque nous procédons à votre retour au 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 mentionnée aux conditions particulières et tractée par le véhicule assuré lors d'un déplacement, nous appliquons les règles suivantes selon les circonstances :

• Dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur assuré, nous remorquons, transportons ou rapatrions la caravane ou la remorque assurée.

• L'assureur fait de même en cas de vol du véhicule tracteur assuré ou lorsque vous décidez 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 vous n'êtes plus sur place, nous vous remboursons :

- les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher ;

- si la distance du trajet aller-retour depuis votre domicile excède 600 Km, les frais d'hôtel pour une nuit à concurrence de maximum 150 EUR.

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

Nous organisons et prenons en charge le transport–rapatriement du bateau de plaisance mentionné aux conditions particulières et tractées par le véhicule assuré, aux conditions et dans les circonstances suivantes :

1° Conditions

- le bateau n'exécède 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, nous ne pourrions procéder au transport de votre bateau que si vous mettez à notre disposition à vos frais, sur place, une remorque de remplacement

2° Circonstances

- lorsque vous êtes transporté ou rapatrié pour des raisons médicales vous empêchant de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre assuré vous accompagnant ne peut le conduire à votre place.

- lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par nos soins ;

- en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous abandonnez 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, l'assuré visé ici est la personne physique conducteur habituel du véhicule assuré, titulaire d'un permis de conduire, et âgé de plus de 21 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 votre véhicule assuré est immobilisé suite à une panne ou un accident dans votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge :

• l'envoi d'un dépanneur sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche ou si votre 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 immobilisé n'est pas réparable dans les deux heures de l'arrivée sur place de notre dépanneur, nous organisons et prenons à charge :

• le transport du véhicule jusqu'au garage que vous nous désignez dans votre 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 votre charge. Vous acceptez de vous 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 vous n'avez pas fait appel à notre intervention pour le dépannage/remorquage du véhicule immobilisé dès son immobilisation.

§ 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 votre véhicule assuré est volé dans votre pays de domicile, nous organisons et prenons 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 pour autant que le véhicule ne soit pas retrouvé en état de marche avant l'expiration de ce délai. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge.

Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge et autres)

§ 2 Le véhicule de remplacement est exclu dans le cas suivant :

- lorsque vous n'avez pas fait de déclaration de vol aux autorités et ne nous communiquez pas les références du procès-verbal dressé.

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 votre pays de domicile, ou à la suite d'un sinistre survenu à votre domicile (incendie, dégât des eaux, tempête, explosion, grêle, inondation), nous organisons et prenons 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 votre charge. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...).

6. 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, EUROP ASSISTANCE 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, EUROP ASSISTANCE 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 hospitalisée pour une durée de plus de 3 jours, EUROP ASSISTANCE 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, EUROP ASSISTANCE prend en charge :

- les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) pendant deux nuits engagées par l'assuré à concurrence de 150 EUR par nuit et par chambre. EUROP ASSISTANCE 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.
- 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, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 48 heures.
- les frais de transfert du mobilier. EUROP ASSISTANCE 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.
- 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, EUROP ASSISTANCE 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 clefs, l'assuré ne peut pénétrer dans l'habitation garantie, EUROP ASSISTANCE prendra en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 250 EUR maximum. Une seule intervention par an sera accordée par habitation garantie.

7. Assistance Vélo

Définitions :

Personne Assurée : Les personnes assurées (dénommées ci-après « les assurés ») sont, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un des pays suivants : Allemagne, Belgique, France, Grand Duché de Luxembourg, et qu'elles y résident habituellement :

- Le titulaire de la carte ING Visa Platinum valide ou dans le cas d'une souscription par une personne morale, la notion d'assuré est applicable à la personne physique reprise aux Conditions Particulières ;
- Le conjoint de droit ou de fait cohabitant ;

- Toute personne vivant habituellement au foyer du titulaire de la carte ING Visa Platinum. Les descendants non mariés et les ascendants au 1er degré vivant au foyer du titulaire de la carte ING Visa Platinum ;
- Les enfants non-mariés (militiens, étudiants, etc.) résidant ailleurs mais domicilié chez le titulaire de la carte ING Visa Platinum gardent la qualité d'assuré.
- Les enfants non-mariés en règle avec la Sécurité Sociale, étudiant à l'étranger (en Allemagne, Belgique, France ou Grand Duché de Luxembourg), mais domicilié chez le titulaire de la carte ING Visa Platinum ;
- Les enfants non mariés, de moins de 25 ans, de parents divorcés, peuvent être assurés pour autant qu'il soit domicilié en Allemagne, Belgique, France, ou Grand Duché de Luxembourg.

Les assurés étant également désignés ci-après bénéficiaires de la garantie d'assistance vélo.

Vélo désigne :

- Tout vélo à 2 ou 3 roues, propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par maximum 2 occupants et non pourvu d'un moteur ;
- Tout vélo avec un moteur électrique d'appoint dont l'alimentation est complètement interrompue lorsque le vélo atteint la vitesse de 45km/h et plus, et qui ne peut rouler de façon autonome et
- Tout bi -ou triporteur, chariot attelé, segway, trottinette ou vélo remorque ;

assuré sur la base de la garantie d'assistance ci-dessous.

Vous/Votre/Vos désigne : bénéficiaire(s) de la garantie d'assistance vélo.

Nous/Notre désigne : Europ Assistance Belgium.

Cette prestation est uniquement valable si Votre domicile est situé en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France.

7.1. Assistance en cas de panne, accident, vandalisme, tentative de vol ou vol du vélo assuré.

Les garanties de ce chapitre s'appliquent lorsque le Vélo se trouve immobilisé sur une voie carrossable accessible à Notre service de dépannage-remorquage en cas de panne, d'accident, de crevaison, de sinistre (dont incendie) ou de toute autre cause mécanique ou technique rendant le vélo assuré non conforme au code de la route, ainsi qu'en cas de perte de clé du cadenas ou de cadenas bloqué, d'acte de vandalisme, de tentative de vol ou de vol du vélo assuré, d'un acte naturel ou d'un heurt avec des animaux.

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous envoyons (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués

7.1.1. Dépannage et remorquage.

Nous organisons et prenons en charge:

- l'envoi sur place d'un dépanneur.
- le remorquage du Vélo vers le réparateur proche de Votre Domicile ou le lieu de résidence désigné par Vous si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité dans l'heure.
- l'acheminement de l'assuré et de ses bagages:
 - soit jusque chez le réparateur;

- soit jusqu'à Votre Domicile ou Lieu de résidence;
- soit jusqu'à l'endroit, en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France où Vous devez vous rendre et ensuite Votre retour à Votre Domicile ou Lieu de résidence. Pour cette prestation, l'intervention dans les frais par Nous, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200,- EUR.

Pour l'application de ces prestations, le prestataire est seul responsable des travaux effectués.

Nous ne prenons pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services.

7.1.2. Assistance en cas de vol du Vélo

Cette prestation s'applique si le vol du Vélo survient au cours de votre déplacement en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne, ou en France, et pour autant que Vous ayez pris toutes les précautions nécessaires afin de limiter au maximum le risque du vol.

Nous organisons et prenons en charge votre transport ainsi que le transport de Vos Bagages

Soit jusqu'à Votre Domicile ou Lieu de résidence;

soit jusqu'à l'endroit, en Belgique, au Grand Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France où Vous devez vous rendre et ensuite Votre retour au Domicile. Pour cette prestation, Notre intervention dans les frais, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 200,- EUR.

Lorsque le Vélo est retrouvé en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne ou en France, Nous organisons et prenons en charge un titre de transport afin que Vous puissiez récupérer Votre Vélo.

7.1.3. Gardiennage du Vélo.

Lorsque Nous transportons le Vélo, Nous prenons 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.

7.1.4. Retour et accompagnement des enfants.

Si Vous bénéficiez d'une des prestations reprises au sein de ce chapitre 7 et que Vous êtes accompagnés d'enfants mineurs dont Vous avez la responsabilité, Nous organisons et prenons en charge leur retour à Votre Domicile.

7.1.5. Assistance en cas de crevaison.

Lorsqu'un pneu crevé du Vélo ne peut être réparé sur place, Nous organisons et prenons en charge Votre transport, celui de Votre Vélo et de Vos Bagages comme définit à l'Article 7.1.2.

7.1.6. Assistance en cas de perte des clés du cadenas ou cadenas bloqué.

Lorsque le cadenas de Votre Vélo ne peut être réparé ou ouvert sur place, Nous organisons et prenons en charge Votre transport celui de Votre Vélo et de Vos Bagages comme définit à l'Article 7.1.2.

8. Exclusions, limitations générales de garantie et circonstances exceptionnelles

8.1 Exclusions applicables aux chapitres 2 à 6

Sont exclus de la garantie :

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallies, raids) lorsque vous y participez 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 (ex : batterie défectueuse...) 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 les présentes Conditions Générales ;
- 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.

8.2. Exclusions applicables au chapitre 7

- les incidents ou accidents survenus au cours de compétitions professionnelles ou amateurs
 - les incidents ou accidents résultant de l'usage du Vélo autrement qu'en bon père de famille ;
-
- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- l'immobilisation du Vélo pour des opérations d'entretien;

- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Vélo (ex. : batterie défectueuse...) après une première intervention de Notre part;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du Vélo, les frais de réparation quels qu'ils soient;
- les frais de diagnostic du garagiste, du réparateur et de démontage;
- les frais de restaurant et de boissons;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire, de terrorisme ou de catastrophes naturelles;
- 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.

8.3 Circonstances exceptionnelles applicables aux chapitres 2 à 7

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

9. Dispositions communes à toutes les garanties

9.1 Les engagements de l'assuré

9.1.1 Engagements

Lors d'un appel aux prestations garanties, vous vous engagez :

- à nous appeler dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis ;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention ;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements garantis et à nous transmettre toutes informations et/ou documents utiles ;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre ;
- à nous déclarer 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 de vos débours garantis ; à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie ;
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge ces transports.

9.1.2 Non-respect des engagements de l'assuré

En cas de non-respect des obligations visées en 8.1.1, nous pouvons :

- réduire la prestation due ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice ;
- décliner la prestation due ou vous réclamer la totalité de nos débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

9.2 Les engagements de l'assureur

9.2.1 Remboursement des débours garantis

§ 1 Nous nous engageons à vous rembourser vos débours garantis par les présentes Conditions Générales sur base des pièces justificatives originales.

§ 2 Si nous vous autorisons à avancer vous-même les frais de prestations garanties, ces frais vous seront remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni ces prestations.

9.2.2 Remboursement des frais d'appel

Nous prenons en charge les frais de télécommunication et d'e-mail que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre lorsque votre appel est suivi d'une assistance garantie par les présentes Conditions Générales.

9.2.3 Limitation aux prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source d'enrichissement.

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

9.3 Pluralité de contrats d'assistance

9.3.1 Pluralité de contrats auprès de nous

Si le même risque est couvert par plusieurs contrats souscrits auprès de nous, les garanties des différents contrats ne sont pas cumulables. Seront d'application, les conditions du contrat offrant les garanties les plus élevées.

9.3.2 Pluralité de contrats auprès de plusieurs assureurs

Si le même risque est couvert par plusieurs assureurs, vous pouvez, 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 les présentes Conditions Générales d'assurance.

9.4 Cadre juridique

9.4.1 Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout tiers responsable à concurrence de nos débours.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance ou en cas de malveillance de leur part.

9.4.2 Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenties à titre d'avance ou d'intervention bénévole.

9.4.3 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.

9.4.4 Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

9.4.5 Loi du contrat

Les présentes Conditions Générales est régi par la Loi du 27 juillet 1997 sur les présentes Conditions Générales d'assurance.

9.4.6 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.

9.4.7 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.

9.4.8 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.