



**SUN ASSISTANCE**  
**ANNO**  
**CONDITIONS GENERALES**



## Table des matières

Table des matières	2
Dispositions générales	4
Art. 1. Définitions	4
Toutes les personnes d'une même famille qui sont domiciliées à la même adresse ainsi que:	4
Art. 2. Objet	4
Art. 3. Etendue territoriale	4
Art. 4. Durée du contrat	4
Art. 5. Validité	4
Art. 6. Choix du domicile	5
Art. 7. Organisateur de voyage	5
Art. 8. Organisme de location	5
Art. 9. Définitions	5
Art. 10. Obligations de l'assuré	5
Titres de transport	6
Art. 11. Exclusions	6
Art. 12. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur	7
Art. 13. Assurances souscrites préalablement	7
Art. 14. Prescription	7
Art. 15. Subrogation	7
Art. 16. Fraude	7
Art. 17. Litiges	7
Art. 18. Clauses administratives	7
Dispositions Spécifiques	8
Section 1. Assistance aux personnes	8
Art. 19. Etendue territoriale	8
Art. 20. Frais médicaux suite à une maladie ou un accident durant le séjour	8
Art. 21. Rapatriement des personnes malades ou blessées	9
Art. 22. Visite à l'hôpital	10
Art. 23. Retour anticipé vers le pays du domicile	10
Art. 24. Rapatriement d'enfants	10
Art. 25. Rapatriement en cas de décès	10
Art. 26. Assistance d'un interprète	10
Art. 27. Retour des animaux domestiques	10
Art. 28. Transmission de messages	11
Art. 29. Envoi d'un bagage de remplacement après perte ou vol	11

Art. 30. Envoi de médicaments à l'étranger _____	11
Art. 31. Perte ou vol des documents de voyage à l'étranger _____	11
Art. 32. Avance de fonds à l'étranger _____	11
Art. 33. Avance de la caution pénale suite à un accident _____	11
Art. 34. Avance des honoraires d'avocats _____	11
Art. 35. Frais de recherche et de sauvetage à la suite d'un accident corporel ou d'une disparition _____	11
Art. 36. Frais de communications à l'étranger _____	12
Section 2. Terrorisme _____	12
Section 3. Assistance à domicile _____	13
Art. 37. Domicile inhabitable : _____	13
Art. 38. Dépannage du serrurier : _____	13
Option : couverture catastrophe naturelle _____	13
Art. 39. Définition _____	13
Art. 40. Prolongation de séjour des assurés à l'étranger. _____	14
Option: Assistance véhicule _____	14
Art. 41. Etendue Territorial _____	14
Art. 42. Véhicule assuré _____	14
Art. 43. Définitions _____	15
Art.44. Immobilisation du véhicule suite à un défaut ou un accident _____	15
Art. 45. Véhicule volé _____	19
Art.46. Mise à disposition d'un chauffeur _____	19
Option garantie sport _____	20
Art. 47. Garantie ski _____	20
Art. 48. Garantie plongée sous-marine _____	21
Art. 49. Garantie location matériel et/ou vêtements de sport _____	21
Vous avez besoin d'assistance sur votre lieu de destination ? _____	22

## Dispositions générales

---

### Art. 1. Définitions

**L'assureur :** Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 0487. Siège social: avenue Louise 166, Boîte 1, B-1050 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0415.591.055. Tél. +32 2 550 04 00 – www.ip-assistance.be – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE49 3100 7270 0071.

**Intermédiaire d'assurance:**

De Sombe S.P.R.L. Stationsstraat 23 9250 Waasmunster –HRD 30.537 – RPM Dendermonde – BE 0414.858.508 – BIC JVBABE22 IBAN BE24 6455944086538 – n° FSMA 14375 – Tel : +32 52460146 - www.desombe.be

**Preneur d'assurance :** la personne physique ou le client final qui conclut le contrat.

**Personnes assurées:** Le preneur d'assurance ainsi que les personnes mentionnées dans la police, sont, pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique, Pays Bas, France, Luxembourg, Allemagne ou Royaume Unis et qu'elles y résident habituellement.

- Sont couverts le preneur d'assurance et son conjoint légal ou de fait, leurs ascendants, leurs enfants non-mariés domiciliés à la même adresse. A cela il faut ajouter les enfants non mariés qui habitent ailleurs dans le pays d'origine (par ex. les étudiants). Les enfants non-mariés de parents séparés sont également couverts tant que leur résidence est dans le pays de domicile ou de résidence habituelle.
- Les enfants du preneur d'assurance qui seraient nés ou adoptés pendant la durée du contrat et ne sont pas mentionnés dans le contrat sont provisoirement couverts jusqu'à la date d'échéance. Un enfant adopté à l'étranger est assuré au plus tôt le matin suivant son arrivée dans le pays du domicile ou de résidence habituelle de l'assuré.
- Les autres personnes légalement domiciliées dans le pays de domicile ou de résidence habituelle de l'assuré, qui sont transportés gratuitement dans le véhicule de l'assuré et qui prennent part au voyage, mais exclusivement dans le cas d'un accident de la circulation dans lequel le véhicule de l'assuré est impliqué (ces personnes ne jouissent pas d'une couverture des frais médicaux mais l'assureur prend en charge le rapatriement si exigé médicalement) ou en cas de panne ou de vol du véhicule de l'assuré.

**Famille:**

Toutes les personnes d'une même famille qui sont domiciliées à la même adresse ainsi que:

- les enfants mineurs de parents séparés qui font le voyage ;
- les petits-enfants mineurs voyageant avec les grands-parents et dont les parents ne font pas le voyage.

### Art. 2. Objet

Le contrat a pour but de garantir l'assuré(e) contre les dommages définis au contrat dans le cadre des garanties et capitaux prévus aux Conditions Générales et Particulières.

### Art. 3. Etendue territoriale

Le contrat est valable dans le monde entier sauf stipulations contraires (cfr. Assistance au véhicule).

### Art. 4. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour la durée prévue dans la police et entre en vigueur à la date mentionnée, à condition que la prime ait été payée préalablement.

### Art. 5. Validité

Pour pouvoir bénéficier des garanties, l'assuré(e) doit être domicilié(e) en Belgique, Pays Bas, France, Luxembourg, Allemagne ou Royaume Unis, y résider habituellement et la durée de son déplacement à l'étranger ne peut excéder 92 jours consécutifs.

**Art . 6. Choix du domicile**

Les parties sont domiciliées légalement comme suit :

L'ASSUREUR à son siège social ;

Le PRENEUR D'ASSURANCE à l'adresse communiquée à l'assureur.

Afin d'être valable, toute communication à l'assureur doit être adressée à son siège social.

**Art. 7. Organisateur de voyage**

Est considérée comme organisateur de voyage, toute personne qui comme vend ou offre des voyages et ce directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyage.

**Art. 8. Organisme de location**

Est considérée comme organisme de location toute personne qui, ayant le statut de vendeur loue ou offre en location des maisons de vacances.

**Art. 9. Définitions**

Sous maladie ou accident corporel est entendu :

**Maladie** : chaque dégradation de la santé qui se présente d'une manière soudaine et inattendue, qui est constatée de manière irréfutable par un médecin agréé et qui rend impossible toute exécution (ultérieure) du contrat de voyage conclu ;

**Accident** : tout fait dommageable ayant pour cause soudaine et extérieure un cas fortuit indépendant de la volonté de l'assuré(e) et rendant toute exécution (ultérieure) du contrat de voyage conclu impossible ;

Si les conséquences d'un accident s'aggravent par les événements ou maladies indépendamment de l'origine, l'assureur prend en charge les frais découlant de l'accident même, mais pas les événements ou maladie supplémentaires.

**Art. 10. Obligations de l'assuré**

Si l'assuré ne respecte pas l'une des obligations mentionnées ci-dessous et que de ce fait l'assureur subit un préjudice, ce dernier peut réclamer une diminution de sa prestation à concurrence du préjudice subi. L'assureur peut refuser une prestation si l'assuré n'a pas respecté ses obligations et ce avec une intention frauduleuse. L'assuré est obligé tant lors de la conclusion que pendant la durée du contrat, de communiquer à l'assureur toutes les circonstances connues de lui, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour l'assureur des éléments d'appréciation du risque.

Si l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque aggravé, sa prestation en cas de sinistre est limitée au remboursement de toutes les primes payées.

A la demande de l'assureur l'assuré doit procurer une attestation médicale avec mention de son diagnostic avec les lésions ou manquements constatés ainsi que sa vision sur la cause et les conséquences.

Le preneur d'assurance est obligé de transmettre à l'assureur toutes les données sur la composition de sa famille.

Outre les obligations mentionnées dans les conditions particulières au sujet du risque concerné, l'assuré doit également respecter les obligations suivantes :

En cas de sinistre le preneur d'assurance ou l'assuré doivent :

*En ce qui concerne le volet "assurance" :*

- a. Avertir l'assureur par écrit dans un délai de 5 jours et le mettre au courant des causes, circonstances et conséquences du sinistre. En cas de non-respect de ce délai, l'assureur ne pourra toutefois pas l'invoquer comme raison pour le refus de sa prestation pour autant que la communication a été faite dans les plus brefs délais raisonnablement possible ;
- b. Prendre toutes les mesures raisonnables afin d'éviter et de limiter les suites du sinistre ;
- c. En cas d'accident ou de maladie, se soumettre à un éventuel contrôle médical, imposé par l'assureur, et faire tout le nécessaire afin que toute autre personne, dont l'état médical pourrait justifier une demande de dédommagement, se soumette à un tel contrôle ;
- d. Transmettre à l'assureur toutes informations/documents utiles et répondre aux questions qui sont posées afin de constater les circonstances et l'ampleur du sinistre.

*En ce qui concerne le volet "Assistance" :*

- a. Prévenir ou avertir l'assureur dans les plus brefs délais, sauf en cas de force majeure, afin que l'assureur puisse organiser de manière optimale l'assistance demandée et autoriser le preneur d'assurance à exposer les débours garantis ;
- b. Respecter les obligations particulières aux prestations demandées et énoncées dans le présent contrat;
- c. Répondre correctement aux questions de l'assureur en rapport avec la survenance des événements assurés ;
- d. Déclarer à l'assureur les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- e. Fournir à l'assureur les justificatifs originaux des débours garantis;
- f. Lorsque qu'une demande d'intervention à lieu suite à un vol ; remettre à l'assureur le récépissé de la déclaration de vol fait auprès des autorités locales ;
- g. Lorsque l'assureur a pris en charge le rapatriement de l'assuré, remettre à l'assureur les titres de transport non utilisés par l'assuré;
- h. Si pour une raison quelconque, indépendamment de la volonté de l'assureur, il lui est impossible de prêter assistance sur place, l'assureur remboursera à l'assuré les frais que celui-ci a payés pour organiser sa propre assistance.

DANS TOUS LES CAS l'assuré est obligé de communiquer à l'assureur toutes les informations utiles afin de pouvoir constater le plus vite possible le dommage, d'en connaître la cause et les conséquences et afin de pouvoir prendre toutes les mesures utiles. En cas de décès de l'assuré, ce décès doit être communiqué le plus rapidement possible à l'assureur.

#### Titres de transport

Sauf contre-indication médicale les titres de transport mis à disposition sont, selon le choix de l'assureur, des billets de train (1<sup>ière</sup> classe) ou des billets d'avion (vol régulier en classe économique ou vol charter). Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, l'assureur délivre des billets de train (1<sup>ière</sup> classe).

#### **Art. 11. Exclusions**

La police prévoit les exclusions suivantes :

- a. Suicide de l'assuré;
- b. Evénements tels que : guerre civile ou étrangère, grèves, émeutes ou mouvements populaires, terrorisme (sauf pour la section 4), sabotage ou vandalisme ;
- c. Accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris et les protocoles additionnels ou résultants de radiations provenant de radio-isotopes ou ceux causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique (risque NBC) ;
- d. Affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage ;
- e. Les dommages, maladies, accidents ou décès résultants :
  - d'un fait volontaire de l'assuré ou du bénéficiaire et de leurs accompagnants et leurs conséquences ;
  - de lésions ou faits qui sont la conséquence de l'usage aiguë ou chronique de stupéfiants, l'usage aiguë d'alcool ou toute autre substance non prescrite par un médecin agréé ;
  - d'un accident occasionné par le fait que le conducteur se trouvait sous l'influence de stupéfiants, d'alcool ou toute autre substance non prescrite par un médecin agréé et où la personne qui est à l'origine de la demande d'intervention de l'assureur, était passager ou convoyeur ;
  - une maladie chronique ou préexistante qui provoque un affaiblissement du système nerveux, la respiration, la circulation du sang, les reins, les cellules sanguines ou le mécanisme de défense
  - d'un tremblement de terre, d'une éruption volcanique, d'un raz-de-marée, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle sauf pour l'assistance où celle-ci s'avère possible;
  - de la participation : à des paris, professionnelle à des matches et les entraînements en découlant; ainsi que les accidents provenant d'un sport motorisé (voiture, moto ou autre véhicule motorisé), l'aviation, l'alpinisme (sauf en cas d'accompagnement d'un guide de montagne professionnel expérimenté), les sports de neige en compétition, les sports de combat, la spéléologie, la chasse, le deltaplane, le bobsleigh, le skeleton, le vol à voile, le parapente, le bungee jumping, la plongée sous-marine avec emploi d'un système de respiration autonome sauf s'il s'agit d'initiation sous surveillance d'un accompagnateur professionnel breveté (jusqu'à maximum 10m de profondeur) ;
- f. Evénements couverts survenus en dehors des dates de validité du contrat;
- g. L'assureur n'est pas tenu d'intervenir pour les frais d'assistance effectués sans son accord préalable. Toutefois, les frais de consultations médicales ordinaires et les frais pharmaceutiques ambulatoires consécutifs sont remboursés tout en respectant les limites du contrat. Le remorquage sur les ordres des autorités après un

accident est également couvert. Les exclusions ne sont pas uniquement d'application vis-à-vis de l'assuré, mais également vis-à-vis des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

- h. Si, pour une raison quelconque, il est impossible de fournir l'assistance, l'assureur s'engage à rembourser l'assuré pour les coûts qu'il a dû faire pour régler sa propre assistance dans la limite des frais engagés par l'assureur lui-même aurait fait ;
- i. Réserve générale: l'assuré s'engage à rembourser dans le mois tous les frais non couverts par le contrat que l'assureur aurait payé à titre d'avance que ce soit à sa demande que l'assureur ait payé indûment ou dans le cas où l'assureur a livré indûment un service et en réclame le remboursement ou que la prise en charge n'incombait pas à l'assureur dans le cadre du présent contrat.

## **Art. 12. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur**

Lorsque l'assuré(e) souscrit différentes polices, couvrant les mêmes risques, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application.

## **Art. 13. Assurances souscrites préalablement**

Lorsqu'un même intérêt est assuré auprès de différents assureurs pour le même risque, l'assuré(e) peut, en cas de sinistre, exiger de chaque assureur un dédommagement dans les limites des obligations de chacun et à concurrence du dédommagement auquel il/elle a droit. Les assureurs ne peuvent pas invoquer l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie, sauf en cas de fraude. Le dédommagement se fera conformément à l'article 45 paragraphe 2 de la Loi du 25 juin 1992 sur les Assurances Terrestres (MB du 20/08/1992). Si un même intérêt est assuré auprès de différents assureurs pour le même risque l'assuré (e) est obligé(e) d'en aviser l'assureur et de communiquer l'identité de l'(les) assureur(s) et le(s) numéro(s) de police(s).

## **Art. 14. Prescription**

Toute action découlant du contrat est prescrite après un délai de 3 ans, à compter du jour de l'évènement qui lui a donné naissance.

## **Art. 15. Subrogation**

L'assureur est subrogé aux droits et aux actions de l'assuré contre les tiers responsables jusqu'à concurrence du montant de l'indemnité payée conformément à l'article 41, sauf pour la section 3 Accident de voyage conformément à l'article 49 de la Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'Assurance Terrestre. L'assureur peut réclamer de l'assuré ou du preneur d'assurance, dans la mesure du préjudice subi, le remboursement de l'indemnité payée si, par son fait, la subrogation en faveur de l'assureur ne peut avoir lieu.

## **Art. 16. Fraude**

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

## **Art. 17. Litiges**

Toute contestation, découlant du contrat d'assurance est soumise à la législation belge et est uniquement de la compétence des tribunaux belges.

## **Art. 18. Clauses administratives**

### Protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Les données à caractère personnel concernant le client qui sont communiquées à l'assureur dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, la lutte contre la fraude et la gestion du contentieux, par:

- Inter Partner Assistance SA, Avenue Louise 166/1, à 1050 Bruxelles.
- AXA Business Services Private Limited, SJR Plaza, Municipal 1, Main Road 29, BTM 1st Stage, 560068 Bangalore, Inde.

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées aux autres sociétés du groupe AXA établies dans un pays membre de l'Union européenne à des fins de gestion centrale de la clientèle, de vision globale du client et de fourniture de leurs services. Pour ces dernières raisons citées, ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées

à des sociétés dont l'intervention est nécessaire à l'exécution du présent contrat d'assurance, établies dans un pays membre de l'Union européenne.

En cas de transfert de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, la protection des données à caractère personnel est assurée par des dispositions contractuelles adaptées avec l'entreprise tierce concernée.

Les données à caractère personnel relatives à un client sont, notamment, les données qui ont trait à son identité, son domicile, son statut personnel, et en cas d'assistance médicale, des données relatives à la santé.

Les données à caractère personnel qui sont communiquées à Inter Partner Assistance par la remise ou l'envoi à Inter Partner Assistance – par le client, son mandataire éventuel ou un tiers – d'un formulaire ou document complété, ou d'un ordre ou d'une demande, quel qu'en soit le support (par exemple : par lettre, fax, communication électronique,...) ou d'une autre manière sont traitées dans le respect de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données à caractère personnel sont les membres du personnel d'Inter Partner Assistance, les membres du personnel d'AXA Business Services et, le cas échéant, d'autres sociétés du Groupe AXA établies dans un pays membre de l'Union européenne ou de sociétés dont l'intervention est nécessaire à l'exécution du présent contrat d'assurance, établies dans un pays membre de l'Union européenne.

Toute personne peut accéder aux données la concernant, et qui sont traitées par Inter Partner Assistance, AXA Business Services et/ou une autre société du Groupe AXA établie dans un pays membre de l'Union européenne, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées ou la suppression des données illégalement traitées. A cet effet, l'assuré peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail adressé à : Inter Partner Assistance – Qualité, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, [quality.brussels@ip-assistance.com](mailto:quality.brussels@ip-assistance.com).

Il est tenu auprès de la Commission de la protection de la vie privée (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles) un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si l'assuré souhaite des informations supplémentaires concernant les modalités de traitement des données par Inter Partner Assistance, il peut consulter ce registre.

Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par Inter Partner Assistance ou une autre société du Groupe AXA. Le fait de ne pas répondre aux questions peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus d'Inter Partner Assistance ou d'une autre société du Groupe AXA d'entrer en relation (pré)contractuelle avec le client, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération demandée par le client ou par un tiers en faveur du client.

## Dispositions Spécifiques

Assistance aux personnes valable dans le pays d'origine et à l'étranger à partir d'une nuit

### Section 1. Assistance aux personnes

#### Art. 19. Etendue territoriale

Le contrat est valable dans le monde entier pour le volet assistance aux personnes.

#### Art. 20. Frais médicaux suite à une maladie ou un accident durant le séjour

Couverture par personne : € 25.000

- La police couvre les maladies chroniques ou préexistantes si, selon le médecin traitant, il n'existait aucune contre-indication pour l'accomplissement du voyage à la date du départ (attestation fournie avant le départ);
- Frais médicaux ou chirurgicaux et payés pendant le séjour;
- Frais pharmaceutiques prescrits par un médecin pendant le séjour;
- Les petits soins dentaires à concurrence de maximum € 50 par personne;
- Frais d'hospitalisation pendant le séjour;
- Frais de transport de l'assuré vers et à l'hôpital pendant le séjour
- Frais de prolongation du séjour dans un hôtel après hospitalisation et ordonné par un médecin à l'étranger (à concurrence de 50€ par jour et par assuré et ce pendant 10jours maximum)

- Les frais de téléphone exposés pendant le séjour afin de demander l'assistance à l'assureur peuvent être réclamés à condition qu'une pièce justificative soit présentée, p.ex. une facture.

Dans la limite du montant assuré l'assureur rembourse le solde des frais médicaux après intervention de la mutuelle ou l'assurance maladie sur présentation de décompte original et une copie des factures et notes des frais. Si l'intervention est refusée l'assuré envoie à l'assureur une attestation de refus de la mutuelle et les justificatifs originaux des débours.

La prise en charge des frais d'hospitalisation ou du séjour prolongé s'arrêtent au moment où le rapatriement de l'assuré peut avoir lieu et s'il refuse ou s'il reporte pour des raisons personnelles le rapatriement que l'assureur lui propose.

En cas d'accident, l'assuré doit IMMEDIATEMENT, du lieu de séjour, prévenir la compagnie d'assistance afin de pouvoir éventuellement bénéficier du remboursement du montant des frais médicaux postérieurs exposés en Belgique (maximum € 6.500 jusqu'à un an après l'accident).

Sont EXCLUS de la garantie:

- Traitements déjà prescrits avant la date de départ ;
- Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus dans le pays du domicile après le retour consécutifs à une maladie encourue pendant le séjour;
- Frais de lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
- Frais de bilans de santé, les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive ;
- Cures de santé, traitement médical durant des périodes et des séjours de convalescence, de réhabilitation et de physiothérapie ;
- Traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I. (homéopathie, acupuncture, chiropraxie, etc.) ;
- Vaccins et vaccinations (sauf après accident);
- Frais pour le diagnostic, le contrôle et le traitement d'une grossesse sauf s'il s'agit d'une complication évidente et imprévisible avant 28 semaines, tout état de grossesse après 28 semaines, les accouchements et les interruptions volontaires de grossesses ;
- Les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les états consécutifs à une tentative de suicide ;
- Le rapatriement pour transplantation d'organes.

## **Art. 21. Rapatriement des personnes malades ou blessées**

- Les prestations de l'assureur 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 agréé) et communiquer ensuite à l'assureur les coordonnées du médecin agréé qui le traite;
- Aussitôt prévenu, le service médical de l'assureur prendra contact avec ce médecin agréé. Sans contact médical préalable, l'assureur ne peut pas transporter l'assuré. Suite à ce contact les décisions sont prises pour déterminer la meilleure conduite.

### Garantie par personne et par voyage : ILLIMITEE

Si le médecin agréé soignant l'assuré sur place préconise son transport/rapatriement vers son domicile ou son transfert vers un autre établissement hospitalier, l'assureur applique les règles suivantes :

- a. Pour chaque transport/rapatriement pour des raisons médicales et garanti par le contrat l'accord préalable du service médical de l'assureur est requis. Le certificat médical établi par le médecin agréé soignant l'assuré sur place ne suffit pas ;
- b. Dès que les médecins repris sous a) ont décidés de transporter ou de rapatrier l'assuré, ils conviennent de la date de l'évacuation, des moyens de transport et de l'accompagnement médical éventuel. Ces décisions sont prises dans le seul intérêt médical de l'assuré et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur ;
- c. L'assureur organise et paie le transport de l'assuré au départ de l'établissement où il se trouve. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par les médecins de l'assureur, par avion sanitaire spécial, par hélicoptère, par avion, par train couchettes, par train, par ambulance, et si besoin en est, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile dans le pays du domicile, ou jusque dans un établissement hospitalier proche du domicile de l'assuré dans lequel une place sera réservée pour lui. Lorsque l'assureur transporte l'assuré pour des raisons médicales, il organise et paie le retour en train ou par avion des assurés ou des membres de la famille de l'assuré qui voyagent avec lui pour l'accompagner. Par dérogation à l'article 19 Sont exclus de la garantie des Conditions Particulières, dernier paragraphe, l'assureur peut, pour l'assuré qui attend une transplantation d'organes à

sa demande et à ses frais et si les délais le permettent, organiser son retour vers l'hôpital désigné dans le pays du domicile où aura lieu la transplantation.

## **Art. 22. Visite à l'hôpital**

Garantie par voyage : ILLIMITEE

- a. L'assureur s'occupe du transport (aller-retour) d'une personne vivant dans le pays du domicile, par avion (economy ou charter) ou par train (1<sup>er</sup> classe), lorsque l'assuré doit rester plus de 5 jours dans un hôpital à l'étranger ;
- b. L'assureur prévoit également une intervention dans les frais de séjour de cette personne limité à maximum € 75 par jour et avec un total de maximum € 500 par voyage.

## **Art. 23. Retour anticipé vers le pays du domicile**

Garantie par voyage : ILLIMITEE

L'assureur s'occupe :

- a. Soit du retour de toutes les personnes assurées par train (1<sup>er</sup> classe) ou par avion (economy ou charter);
- b. Soit le transport aller-retour d'une personne assurée par train (1<sup>er</sup> classe) ou par avion (economy ou charter)

Ces prestations sont fournies par l'assureur en cas de :

- Décès, accident grave ou une maladie soudaine (hospitalisation >5 jours ou 2 si la personne hospitalisée est un mineur) pour laquelle il n'existait aucune contre-indication au moment du départ, d'un membre de la famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré (partenaire, ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beau-père, belle-mère) ou de la personne qui remplace l'assuré professionnellement;
- Hospitalisation dans le pays du domicile pour une durée de minimum 48 h d'un enfant mineur de l'assuré. L'évolution de l'état de santé du patient est suivie par l'équipe médicale de l'assureur jusqu'au retour du (des) parent(s) dans leur domicile. Les frais d'hospitalisation restent à charge de l'assuré.
- Dégâts importants à l'habitation de l'assuré rendue inhabitable, nécessitant impérativement la présence de l'assuré, dus à un incendie ou d'une catastrophe naturelle.
- Après son retour dans le pays du domicile, l'assuré devra présenter les preuves : acte de décès, rapport d'expertise, faire-part, facture d'hospitalisation ...

## **Art. 24. Rapatriement d'enfants**

Garantie par voyage : ILLIMITEE

- a. L'assureur s'occupe du rapatriement des enfants assurés de moins de 18 ans, lorsque la personne qui en prend soin à l'étranger est hospitalisée ;
- b. Si un membre de la famille de l'assuré peut se charger des enfants de moins de 18 ans sur place, l'assureur mettra à sa disposition un titre de transport (aller-retour). Dans ce cas l'assureur prévoit également une intervention dans les frais de séjour de cette personne limitée à maximum € 75 par jour et avec un total de maximum € 500 par voyage.

## **Art. 25. Rapatriement en cas de décès**

Garantie par personne : ILLIMITEE

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, l'assureur prend en charge toutes les formalités sur place, et paye les frais du traitement post-mortem, de la mise en cercueil, du cercueil ou de l'urne funéraire, du transport sur place de la dépouille à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération. Le transport de la dépouille mortelle de l'hôpital ou de la morgue vers le lieu désigné par la famille dans le pays du domicile est organisé et payé par l'assureur. La garantie est d'application pour autant que les autres assurés ne puissent pas emprunter le même moyen de transport que celui utilisé pour le voyage aller ou celui qui était prévu initialement pour le voyage de retour.

Les frais pour le cercueil ou pour l'urne funéraire sont limités à un montant maximum de € 1.500.

## **Art. 26. Assistance d'un interprète**

Garantie par voyage : ILLIMITEE

Un traducteur est mis à disposition de l'assuré, lorsque celui-ci, dans le cas d'un événement assuré, éprouve des problèmes à comprendre la langue.

## **Art. 27. Retour des animaux domestiques**

Garantie par voyage : ILLIMITEE

Les animaux domestiques apprivoisés (chiens et chats) sont également transportés/rapatriés dans le cas où ils seraient laissés à l'abandon à l'étranger en raison du retour imprévu et anticipé assuré de toutes les personnes.

**Art. 28. Transmission de messages**Garantie par voyage : ILLIMITÉE

L'assureur transmet à ses frais les messages urgents, nationaux ou internationaux à la suite d'un événement grave (maladie, blessure, accident) et ce, dans les limites des prestations prévues à la « section I Assistance Personnes ». Le contenu du message ne peut engager la responsabilité de l'assureur et est soumis à la législation locale et internationale.

**Art. 29. Envoi d'un bagage de remplacement après perte ou vol**Garantie par voyage : ILLIMITÉE

L'assuré doit faire constater la perte ou le vol d'un bagage à l'étranger par les autorités ou institutions compétentes et en fournir une preuve à l'assureur. En cas de perte ou de vol d'un bagage de l'assuré à l'étranger ou en cas de perte, vol ou bris d'une prothèse, l'assureur organise et paye l'envoi d'un bagage avec des affaires personnelles ou une prothèse de réserve au lieu de séjour de l'assuré à l'étranger. Ce bagage ou cette prothèse est à livrer à la centrale d'alarme de l'assureur par un membre de la famille ou par la personne indiquée par l'assuré.

**Art. 30. Envoi de médicaments à l'étranger**Garantie par voyage : ILLIMITÉE

En cas de maladie à l'étranger et en consultation avec l'équipe médicale, l'assureur se charge d'envoyer les médicaments indispensables prescrits par un médecin, et qui ne sont pas disponibles sur place mais bien dans le pays du domicile.

**Art. 31. Perte ou vol des documents de voyage à l'étranger**Garantie par voyage : ILLIMITÉE

En cas de perte ou vol à l'étranger des documents d'identité indispensables de l'assuré (carte d'identité, passeport, permis de conduire,...), l'assureur intervient dans les frais de remplacement sous réserve que l'assuré ait entrepris les démarches nécessaires à l'étranger (déclaration auprès d'une instance officielle qui lui a délivré le(s) nouveau(x) document(s), police, ambassade, consulat, ....) . En cas de perte ou vol des tickets de transport, l'assureur prend en charge à la demande de l'assuré, les tickets de rechange nécessaires pour continuer le voyage, et ce à condition que l'assuré ait, au préalable, versé le montant des tickets sur le compte de l'assureur.

**Art. 32. Avance de fonds à l'étranger**Avance par voyage limitée à : € 3.700

Après que l'assureur ait reçu la somme souhaitée ou qu'il a reçu une garantie, il mettra cette somme à disposition de l'assuré à condition que le montant soit destiné aux dépenses imprévues et urgentes à l'étranger.

**Art. 33. Avance de la caution pénale suite à un accident**Avance de caution limitée à : € 12.500

L'assureur s'engage à verser le montant de la caution pénale exigée par les autorités. Pour l'application de cette prestation, l'assureur se réserve le droit de demander une copie certifiée conforme de la décision des autorités. Les avances faites seront remboursées à l'assureur endéans les trois mois à partir de la date du paiement des avances. Si la caution est remboursée à l'assuré avant ce délai par les autorités, elle doit immédiatement être restituée à l'assureur.

**Art. 34. Avance des honoraires d'avocats**Avance des honoraires limitée à : € 1.250

En cas de caution pénale suite à un accident, l'assureur avance les honoraires d'un avocat que l'assuré choisit librement à l'étranger à concurrence du montant repris ci-dessus. L'assureur n'intervient pas pour les suites judiciaires dans le pays du domicile d'une action entreprise contre l'assuré à l'étranger. Les avances faites seront remboursées à l'assureur endéans les 3 mois à partir de la date de paiement des avances.

**Art. 35. Frais de recherche et de sauvetage à la suite d'un accident corporel ou d'une disparition**Garantie par voyage : € 7.500

L'assureur rembourse à l'assuré un montant maximum de € 7.500 pour les frais de fonctionnement de chaque organisme d'aide publique ou privé lors d'un accident corporel ou d'une disparition.

**Art. 36. Frais de communications à l'étranger**Garantie par voyage : € 100

Si l'assureur, à la demande de l'assuré, organise l'assistance, elle prendra en charge les frais de communications téléphoniques de l'assuré si ceux-ci dépassent 30 EUR, et sur présentation des justificatifs par l'assuré. Si ces frais concernent des communications au moyen d'un téléphone portable, l'assuré présentera la facture de ces communications, avec le détail des n° appelés et appelant. Sauf convention expresse, les frais de communications « data » (3G et assimilés) des téléphones portables à l'étranger ne sont pas pris en charge. Dans tous les cas, le montant de l'intervention pour cette garantie ne pourra excéder 100 EUR.

**Section 2. Terrorisme**Définitions :

- a. L'assurance entre en vigueur dès qu'en raison d'un acte de terrorisme reconnu sur le plan international ou de ses conséquences directes, l'assuré ne peut entamer à la date prévue son voyage de retour réservé et prévu à l'avance. La police couvre la perte de temps en raison d'un acte de terrorisme reconnu sur le plan international, à l'exclusion de tous les dommages qui en résultent, en cas d'un voyage retour en avion, réservé et prévu à l'avance pour des voyages privés (avec exclusion des voyages d'affaires)
- b. La couverture n'est valable que pour celui qui voyage avec un vol régulier et/ou avec un vol charter d'un tour-opérateur pour un voyage à l'étranger en tant que personne privée.
- c. Il n'y a pas de couverture lorsqu'un voyage ne peut avoir lieu de l'aéroport du premier départ.

Intervention de l'assureur :

- a. Le cas échéant, l'assureur paiera à l'assuré une indemnité forfaitaire par jour lorsque le voyage retour réservé et prévu à l'avance pour un voyage privé – à l'exclusion de tous les voyages d'affaires – ne peut avoir lieu à la date prévue à l'avance;
- b. L'intervention de l'assureur pour le logement se termine le jour où le vol retour est organisé par la compagnie aérienne où le vol retour original avait été réservé ou par toute autre instance ou est limitée à la durée maximale d'intervention
- c. L'assuré ne peut refuser aucune proposition de vol retour, même si un billet lui est offert dans une catégorie inférieure à celle qu'il a initialement réservé ou si un autre trajet est suivi que celui qui était initialement prévu à condition que la destination finale – telle que réservée et prévue – soit atteinte.

Terrorisme :

- a. Par terrorisme, on entend :
  - Un attentat à l'aéroport du vol retour ;
  - Un attentat dans le pays de départ du vol retour en raison duquel l'espace aérien du pays de départ est fermé de sorte qu'aucun vol ne peut avoir lieu ;
  - Un attentat dans le pays de destination du vol retour – c'est-à-dire le pays de départ – en raison duquel les autorités ont fermés les aéroports dans ce pays ou lorsque l'espace aérien au-dessus du pays de destination est fermé;
- b. Ne sont pas considérés comme des actes de terrorisme : chaque acte de révolte – grève – insurrection - révolution – guerre et ne donneront donc pas lieu à une intervention par l'assureur.

Retard minimum sur un vol de retour :

La durée minimum du retard ou de l'immobilisation par une cause assurée est de 48 heures.

L'intervention de l'assureur prendra effet dès que l'acte a été reconnu comme acte de terrorisme international et que le retard ou l'immobilisation dépasse ce délai. Dans ce cas, l'indemnité sera payée à partir du premier jour.

Prestation de l'assureur

- a. Durée maximale de l'intervention : 5 jours. Si le vol a été bloqué pour des raisons prévues dans les conditions, les jours sont comptés à partir de l'heure à laquelle a été distribué l'avis officiel. Si l'assuré peut entamer son voyage retour dans les 48 heures à compter du moment de l'annonce officielle du blocage du vol pour une cause assurée, il n'y aura pas d'intervention de l'assureur.
- b. L'intervention s'éleve à € 620 par personne par 24 heures accomplies avec un maximum de 5 jours. Si l'assuré peut poursuivre son voyage dans ce délai, l'assureur ne sera tenu d'indemniser que les jours de blocage.

## **Section 3. Assistance à domicile**

---

### **Art. 37. 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 décentement, l'assureur prend en charge :

- a. Les frais d'hôtel pendant deux nuits engagées par l'assuré(e) à concurrence de maximum € 75.00 par nuit et par assuré(e). L'assureur se charge également de la réservation de la chambre ou des chambres auprès de l'hôtel concerné, et prend en charge les frais de déplacement de l'assuré(e) dans le cas où il/elle serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement de l'assuré(e) dans le cas où il/elle serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens ;
- b. Les frais de gardiennage :  
Si l'habitation doit faire objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol des biens restés sur place, l'assureur recherche un vigile ou un gardien chargé de surveiller les lieux et prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 48 heures ;
- c. Les frais de transfert du mobilier :  
L'assureur recherche et prend en charge la location d'un véhicule de type utilitaire se conduisant avec le permis B, afin de permettre à l'assuré(e) d'effectuer le déménagement des objets restés dans l'habitation sinistrée. Cette prise en charge est limitée à € 315,00 ;
- 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(e), l'assureur organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier vers le nouveau lieu de résidence en Belgique.  
Il est cependant précisé que le déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre ;  
Les frais de retour au domicile :  
Dans le cas où l'assuré(e) se trouvant en dehors de l'habitation garantie et inoccupée au moment de la survenance des dommages, doit regagner son domicile et si sa présence est indispensable, l'assureur met à sa disposition et prend en charge un billet de chemin de train 1<sup>ière</sup> classe ou un avion (classe économique) du lieu où séjourne l'assuré(e) à celui de l'habitation garantie sinistrée en Belgique. L'assureur se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés.  
Dans le cas où l'assuré(e) est dans l'obligation de retourner sur place pour récupérer son véhicule assuré, l'assureur prend en charge dans les mêmes conditions un billet simple.

### **Art. 38. Dépannage du serrurier :**

Si à la suite de la perte ou du vol de ses clefs du domicile, l'assuré(e) 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 maximum de € 125,00. Une seule intervention par an par police sera accordée.

## **Option : couverture catastrophe naturelle**

---

Les conditions d'application et les clauses relatives au cadre juridique du contrat « Assistance » sont intégralement d'application pour l'option « Couverture Catastrophes Naturelles ». Seules les catastrophes naturelles qui surviennent après la souscription de l'option « Couverture Catastrophes Naturelles » donnent lieu à l'intervention décrite dans les conditions ci-dessous.

### **Art. 39. Définition**

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences à grande échelle.

Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère et/ou du sol et les affectant : débordements d'eau, raz de marée, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain.

#### **Art. 40. Prolongation de séjour des assurés à l'étranger.**

Vous vous trouvez à l'étranger et ne pouvez poursuivre votre voyage ou entreprendre le voyage de retour vers la Belgique à la date initialement prévue à la suite d'une catastrophe naturelle.

Dans ce cas, l'assureur prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel des assurés qui se trouvent sur place. Les frais de première nécessité suivants sont pris en charge : hébergement et petit déjeuner (max 5 jours), transport de et vers l'aéroport ou la gare ferroviaire afin d'atteindre la destination initiale à concurrence de maximum € 500 ttc par assuré, moyennant présentation des justificatifs originaux.

Les assurés devront entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention de l'assureur :

- Les assurés doivent d'abord prendre contact avec leur organisateur de voyage ou avec leur compagnie de transport (avion, train, bateau) qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
- L'assureur interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyage ou la compagnie de transport (avion, train, bateau) ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à l'égard de l'assuré ou lorsque ce montant est insuffisant pour couvrir les frais encourus.
- Les assurés devront envoyer les pièces justificatives originales à l'assureur

### **Option: Assistance véhicule**

---

#### **Art. 41. Etendue Territorial**

Belgique, Chypre, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Autriche, Pologne, Portugal, Slovaquie, Espagne, République tchèque, Royaume-Uni, Suède, Bulgarie, Croatie, Roumanie, Turquie, Suisse, Norvège, Andorre, Monaco, Saint-Marin, Liechtenstein, cité du Vatican, Bosnie-Herzégovine, Serbie, Monténégro et Macédoine.,

#### **Art. 42. Véhicule assuré**

Les motos de type mopylette (plus de 50cc), les véhicules de tourisme, les véhicules à usage mixte, les véhicules de camping, les véhicules tout-terrain et les mobilhomes ou camionnettes dont la M. M. A. avec le véhicule ne dépasse pas 3,5 tonnes précisément identifiées dans le contrat par leur numéro d'immatriculation.

Le véhicule ne peut pas dépasser 10 d'âge (à compter de la date de la 1<sup>ère</sup> mise en circulation)

Sont aussi couverts par l'assistance véhicule : les caravanes remorquées, les camping-cars ou remorques à usage privé tant que la M.M.A. avec le véhicule ne dépasse pas 3,5 tonnes (chargement compris)

Les véhicules mis en circulation avec des plaques « de test » ou « de garagiste » ne sont pas couvertes.

#### Assistance véhicule:

- a. L'assuré est tenu de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter une nouvelle assistance technique pour le même défaut. L'assuré agira « comme un bon père de famille ».
- b. Par véhicule assuré sont autorisée maximum 3 interventions techniques par an. Dans une période de 30 jours, il peut être fait appel à l'assistance maximum 2 fois pour le même problème mécanique. Cette limitation à 2 interventions en 30 jours peut être ignorée si l'assuré prouve à l'assureur qu'il a pris les mesures nécessaires suite à la précédente intervention pour réparer le défaut existant afin d'éviter une nouvelle intervention pour le même problème.

#### Exclusions:

- a. Les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'assuré(e) y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- b. L'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien Les événements causés intentionnellement par l'assuré(e);
- c. Les droits de douane;

- d. Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule;
- e. Les frais de réparation quels qu'ils soient;
- f. Les frais de réparation quels qu'ils soient;
- g. Les frais d'essence, de lubrifiant ou de péage

### **Art. 43. Définitions**

Accident: Chaque contact entre le véhicule assuré et un autre automobiliste ou son véhicule ou avec un obstacle fixe ou mobile rendant impossible la poursuite du trajet ou le déplacement dudit véhicule ou conduisant à un trafic anormal ou dangereux suivant les prescriptions du Code de la Route.

Panne: tout défaut technique ayant pour conséquence l'immobilisation du véhicule surplace ou conduisant à un trafic anormal ou dangereux suivant les prescriptions du Code de la Route. Sont aussi compté comme défauts techniques un pneu plat ou une erreur de carburant.

### **Art.44. Immobilisation du véhicule suite à un défaut ou un accident**

#### ***Dans le pays du domicile ou de résidence habituelle***

##### **A. Réparable dans les 4 heures**

###### Assistance panne

En cas de panne (également valable pour un pneu plat ou une erreur de carburant) ou d'accident dans le pays de domicile ou de séjour habituel, l'assureur envoie un technicien sur place pour résoudre le problème et permettre à l'assuré de rouler à nouveau. L'assuré paiera seulement les frais de pièces de rechange

##### **B. Non réparable dans les 4 heures.**

###### 1. Service de remorquage

Quand suite à une panne ou un accident, le technicien de l'assureur ne peut remettre le véhicule de l'assuré en état de rouler à nouveau, l'assureur s'occupe de faire remorquer ou transporter le véhicule immobilisé vers un garage au choix de l'assuré. Si après un accident, un service de dépannage est appelé par la police ou les autorités compétentes et que l'assureur n'a pu organiser ce remorquage l'assureur rembourse le remorquage à concurrence de 190€. Les frais de gardiennage et de réparations restent toujours exclus.

###### 2. Voiture de remplacement

Quand suite à une panne, un accident ou incendie, le technicien de l'assureur ne peut pas dans un délai de 4 heures remettre le véhicule en état de rouler à nouveau ou en cas de vol, l'assuré a droit à un véhicule de remplacement de catégorie B. Le véhicule de remplacement est mis à disposition pour la durée des réparations du véhicule de l'assuré avec un maximum de 5 jours consécutifs ou pour une durée de maximum 10 jours lors d'un accident avec perte totale. Le véhicule de remplacement est remis soit sur le lieu de l'immobilisation soit au garage.

Généralités : Voitures de location chaque emploi de ce véhicule après la période d'usage garantie, la caution, les amendes, les frais de carburant, de péage, le prix de l'assurance complémentaire ou de la franchise d'assurance en cas d'accident restent à la charge de l'assuré.

Ces prestations sont garanties dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des sociétés de location.

L'assuré accepte les conditions générales du loueur en ce qui concerne la caution, l'âge minimal et autres.

Au cas où l'assuré devrait utiliser plusieurs des garanties ci-dessus (par exemple parce que la durée des réparations n'est pas connue immédiatement), alors l'intervention de l'assureur sera limité à la garantie maximale applicable à l'assuré.

#### ***A l'étranger***

##### **A. Suite à une panne pendant l'aller ou retour du voyage**

###### *Réparable pendant la durée du voyage – dans les 24 heures*

###### 1. Assistance panne ou remorquage

L'assureur prend en charge le dépannage ou les frais de remorquage jusqu'au lieu de réparation le plus proche quand le véhicule de l'assuré est victime d'une panne ou d'un accident. Les frais de réparation ou pour les pièces de rechange restent toujours à charge de l'assuré.

###### 2. Passagers

Au cas où le véhicule assuré est temporairement inutilisable suite à une panne ou un accident, l'assureur intervient à concurrence de maximum 125€

- Soit dans les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) dans l'attente des réparations nécessaires
  - Soit dans les frais de taxis, voiture de location ou tout autre moyen de transport de remplacement afin de rendre possible le déplacement des assurés (y compris des passagers accompagnants) vers leur domicile, un hôtel proche ou vers le lieu de destination.
- Cette prestation est soumise à l'accord de l'assureur.

*Réparable pendant la durée du voyage – plus de 24h*

#### 1. Remorquage du véhicule

L'assureur prend en charge les frais de remorquage jusqu'au lieu de réparation le plus proche quand le véhicule assuré est victime d'une panne ou d'un accident. Les frais de réparations ou des pièces de rechange restent toujours à charge de l'assuré.

#### 2. Envoi de pièces détachées

L'assureur recherche et envoie aussi vite que possible les pièces nécessaires au bon fonctionnement du véhicule assuré quand le garagiste ne peut pas les trouver dans sa région. L'assureur avance le prix des pièces. L'assuré doit lui rembourser ce montant sur base du prix valable pour les particuliers dans le pays où il les a achetées.

Si le prix des pièces dépasse un montant de 500€, l'assureur demandera à l'assuré de lui verser avant le montant convenu en euro. L'indisponibilité des pièces dans le pays d'origine et l'arrêt de la fabrication de celles-ci par le constructeur constituent un cas de force majeure qui peut ralentir ou empêcher l'arrivée de ces pièces ; l'assuré remboursera dans les 30 jours seulement le prix des pièces que l'assureur aura envoyées sur demande de l'assuré

#### 3. Les assurés attendent la réparation du véhicule assuré ou poursuivent leur voyage

Les assurés qui se trouvaient dans le véhicule immobilisé reçoivent une intervention de 65€ par personne et par jour pour les frais de séjour et de transport (sur présentation des originaux des tickets de caisse) avec un maximum de 300€ par personne et un maximum pour l'ensemble des assurés de 1000€.

L'assuré reprend son véhicule au garage lors du voyage retour.

#### 4. Rapatriement des assurés

Au cas où les assurés ne souhaitent pas poursuivre leur voyage, l'assureur organise le retour immédiat des assurés et des passagers accompagnants, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion (économique ou charter)

Le rapatriement du véhicule vers le pays d'origine de l'assuré se passera ainsi :

##### *Les réparations sont effectuées sur place*

- l'assureur se charge du transport ou du rapatriement vers le domicile de l'assuré après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé.
- L'assureur met à disposition de l'assuré un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion (économique ou charter) pour aller rechercher le véhicule réparé. Les frais de séjour personnel restent à charge de l'assuré.

##### *Les réparations ne sont pas effectuées sur place*

- L'assureur se charge du transport ou du rapatriement vers les garage choisi par l'assuré à proximité de son domicile après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé.
- L'assureur choisi le moyen de transport le plus adapté après discussion avec l'assuré.

Pour organiser ce transport dans les délais les plus courts, l'assuré s'engage à se conformer aux lignes directrices et à fournir à l'assureur tous les documents nécessaires.

Pour les véhicules de plus de 5 ans, les coûts ne peuvent excéder le montant de la valeur de vente au jour de l'appel (réf. : Eurotax + 15% pour les options). Au cas où les frais dépassent la valeur mentionnée ci-dessus, la couverture est limitée au paiement de cette valeur. Les frais supplémentaires seront facturés à l'assuré. Un premier constat de l'état du véhicule sera effectué au moment où celui-ci sera enlevé et un second lors de la livraison du véhicule afin de déterminer d'éventuels dégâts qui auraient été occasionnés lors du transport. L'assureur n'est pas tenu responsable du vol d'objets ou d'accessoires qui se trouveraient dans ou hors du véhicule.

*Non réparable pendant la durée du voyage*

#### 1. Assistance aux personnes

Si le véhicule ne peut pas être réparé pendant la durée du voyage, l'assureur organise le retour immédiat des assurés et des passagers accompagnants, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion (économique ou charter) ou met à disposition une voiture de location de catégorie B pendant une période maximale de 14 jours consécutifs avec un maximum de 500 €. L'assuré va ensuite avec la voiture de location récupérer son véhicule réparé.

#### 2. Rapatriement du véhicule

Pour le rapatriement du véhicule dans le pays d'origine, l'assuré a le choix entre les possibilités suivantes:

Où l'assureur rapatrie le véhicule vers le domicile. L'assureur se charge du transport ou du rapatriement jusqu'à la porte du garage choisi par l'assuré à proximité de son domicile après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé. Pour organiser ce transport dans les délais les plus courts, l'assuré s'engage à se conformer aux lignes directrices et à fournir à l'assureur tous les documents nécessaires. Pour les véhicules de plus de 5 ans, les coûts ne peuvent excéder le montant de la valeur de vente au jour de l'appel (réf. : Eurotax + 15% pour les options). Au cas où les frais dépassent la valeur mentionnée ci-dessus, la couverture est limitée au paiement de cette valeur. Les frais supplémentaires seront facturés à l'assuré. Un premier constat de l'état du véhicule sera effectué au moment où celui-ci sera enlevé et un second lors de la livraison du véhicule afin de déterminer d'éventuels dégâts qui auraient été occasionnés lors du transport. L'assureur n'est pas tenu responsable du vol d'objets ou d'accessoires qui se trouveraient dans ou hors du véhicule.

L'assureur met à disposition de l'assuré un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion (économique ou charter) pour aller rechercher le véhicule réparé. Les frais de séjour personnel restent à charge de l'assuré.

### **B. Suite à une panne ou un accident sur le lieu de destination**

*La durée des réparations n'excède pas 5 jours*

Dans ce cas, il n'y a aucune assistance panne

*La durée des réparations excède 5 jours*

Dans ce cas, l'assureur met à disposition de l'assuré une voiture de location de catégorie B pendant une durée maximale de 14 jours consécutifs (limité à la date de retour prévue).

*Véhicule non réparable pendant la durée du voyage*

#### 1. Assistance aux personnes

Si le véhicule ne peut pas être réparé pendant la durée du voyage, l'assureur organise le retour immédiat des assurés et des passagers accompagnants, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion (économique ou charter) ou met à disposition une voiture de location de catégorie B pendant une période maximale de 14 jours consécutifs avec un maximum de 500 €.

#### 2. Rapatriement du véhicule

Le rapatriement du véhicule vers le pays d'origine de l'assuré se passera ainsi :

*Les réparations sont effectuées sur place :*

- l'assureur se charge du transport ou du rapatriement vers le domicile de l'assuré après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé.
- L'assureur met à disposition de l'assuré un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion (économique ou charter) pour aller rechercher le véhicule réparé. Les frais de séjour personnel restent à charge de l'assuré.

*Les réparations ne sont pas effectuées sur place*

- L'assureur se charge du transport ou du rapatriement vers le garage choisi par l'assuré à proximité de son domicile après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé.
- L'assureur choisi le moyen de transport le plus adapté après discussion avec l'assuré.

Pour organiser ce transport dans les délais les plus courts, l'assuré s'engage à se conformer aux lignes directrices et à fournir à l'assureur tous les documents nécessaires.

Pour les véhicules de plus de 5 ans, les coûts ne peuvent excéder le montant de la valeur de vente au jour de l'appel (réf. : Eurotax + 15% pour les options). Au cas où les frais dépassent la valeur mentionnée ci-dessus, la couverture est limitée au paiement de cette valeur. Les frais supplémentaires seront facturés à l'assuré. Un premier constat de l'état du véhicule sera

effectué au moment où celui-ci sera enlevé et un second lors de la livraison du véhicule afin de déterminer d'éventuels dégâts qui auraient été occasionnés lors du transport. L'assureur n'est pas tenu responsable du vol d'objets ou d'accessoires qui se trouveraient dans ou hors du véhicule.

### **C. Suite à une immobilisation sur le chemin du retour**

*Réparable dans les 24 h*

#### 1. Assistance panne ou remorquage

L'assureur prend en charge le dépannage ou les frais de remorquage jusqu'au lieu de réparation le plus proche quand le véhicule de l'assuré est victime d'une panne ou d'un accident. Les frais de réparation ou pour les pièces de rechange restent toujours à charge de l'assuré.

#### 2. Passagers

Au cas où le véhicule assuré est temporairement inutilisable suite à une panne ou un accident, l'assureur intervient à concurrence de maximum 125€

- Soit dans les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) dans l'attente des réparations nécessaires
  - Soit dans les frais de taxis, voiture de location ou tout autre moyen de transport de remplacement afin de rendre possible le déplacement des assurés (y compris des passagers accompagnants) vers leur domicile, un hôtel proche ou vers le lieu de destination.
- Cette prestation est soumise à l'accord de l'assureur.

*Non réparable dans les 24 h*

#### 1. Remorquage du véhicule

L'assureur prend en charge les frais de remorquage jusqu'au lieu de réparation le plus proche quand le véhicule assuré est victime d'une panne ou d'un accident. Les frais de réparations ou des pièces de rechange restent toujours à charge de l'assuré. Si le dépannage ou le remorquage est fait à la demande de la police et sans faire appel à l'assureur pour le dépannage-remorquage de son véhicule, l'intervention de l'assureur est limitée à 190 EUR moyennant la présentation des justificatifs originaux.

#### 2. Envoi de pièces détachées

L'assureur recherche et envoie aussi vite que possible les pièces nécessaires au bon fonctionnement du véhicule assuré quand le garagiste ne peut pas les trouver dans sa région. L'assureur avance le prix des pièces. L'assuré doit lui rembourser ce montant sur base du prix valable pour les particuliers dans le pays où il les a achetées.

Si le prix des pièces dépasse un montant de 500€, l'assureur demandera à l'assuré de lui verser avant le montant convenu en euro. L'indisponibilité des pièces dans le pays d'origine et l'arrêt de la fabrication de celles-ci par le constructeur constituent un cas de force majeure qui peut ralentir ou empêcher l'arrivée de ces pièces ; l'assuré remboursera dans les 30 jours seulement le prix des pièces que l'assureur aura envoyées sur demande de l'assuré

#### 3. Les assurés attendent la réparation du véhicule assuré ou poursuivent leur voyage

Les assurés qui se trouvaient dans le véhicule immobilisé reçoivent une intervention de 65€ par personne et par jour pour les frais de séjour et de transport (sur présentation des originaux des tickets de caisse) avec un maximum de 300€ par personne et un maximum pour l'ensemble des assurés de 1000€.

L'assuré reprend son véhicule au garage lors du voyage retour.

#### 4. Rapatriement des assurés

Au cas où les assurés ne souhaitent pas poursuivre leur voyage, l'assureur organise le retour immédiat des assurés et des passagers accompagnants, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion (économique ou charter)

Le rapatriement du véhicule vers le pays d'origine de l'assuré se passera ainsi :

*Les réparations sont effectuées sur place*

- l'assureur se charge du transport ou du rapatriement vers le domicile de l'assuré après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé.
- L'assureur met à disposition de l'assuré un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion (économique ou charter) pour aller rechercher le véhicule réparé. Les frais de séjour personnel restent à charge de l'assuré.

*Les réparations ne sont pas effectuées sur place*

- L'assureur se charge du transport ou du rapatriement vers les garage choisi par l'assuré à proximité de son domicile après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé.

L'assureur choisi le moyen de transport le plus adapté après discussion avec l'assuré.

Pour organiser ce transport dans les délais les plus courts, l'assuré s'engage à se conformer aux lignes directrices et à fournir à l'assureur tous les documents nécessaires.

Pour les véhicules de plus de 5 ans, les coûts ne peuvent excéder le montant de la valeur de vente au jour de l'appel (réf. : Eurotax + 15% pour les options). Au cas où les frais dépassent la valeur mentionnée ci-dessus, la couverture est limitée au paiement de cette valeur. Les frais supplémentaires seront facturés à l'assuré. Un premier constat de l'état du véhicule sera effectué au moment où celui-ci sera enlevé et un second lors de la livraison du véhicule afin de déterminer d'éventuels dégâts qui auraient été occasionnés lors du transport. L'assureur n'est pas tenu responsable du vol d'objets ou d'accessoires qui se trouveraient dans ou hors du véhicule.

## **Art. 45. Véhicule volé**

### 1. Assistance aux personnes

Si le véhicule est volé, l'assureur organise le retour immédiat des assurés et des passagers accompagnants, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion (économique ou charter) ou met à disposition une voiture de location de catégorie B pendant une période maximale de 14 jours consécutifs avec un maximum de € 500

### 2. Assistance au véhicule

- Si le véhicule est retrouvé en état de rouler alors que l'assuré ne se trouve plus sur place :
  - L'assureur envoie un chauffeur en accord avec les conditions de mise à disposition d'un chauffeur (voir art 51 ici mentionné) pour rapporter le véhicule au domicile de l'assuré
  - L'assuré peut aussi aller rechercher lui-même son véhicule. Dans ce cas, l'assureur met à disposition de l'assuré un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un ticket d'avion (économique ou charter) jusqu'à l'endroit où se trouve le véhicule. Les éventuels frais de séjours restent exclus de la couverture.
- Si le véhicule est retrouvé mais ne peut plus rouler, l'assuré a le choix entre les options suivantes:
  - L'assureur se charge du transport ou du rapatriement vers les garage choisi par l'assuré à proximité de son domicile après avoir pris contact avec le garage où se trouve le véhicule immobilisé. L'assureur choisi le moyen de transport le plus adapté après discussion avec l'assuré. Pour organiser ce transport dans les délais les plus courts, l'assuré s'engage à se conformer aux lignes directrices et à fournir à l'assureur tous les documents nécessaires. Pour les véhicules de plus de 5 ans, les coûts ne peuvent excéder le montant de la valeur de vente au jour de l'appel (réf. : Eurotax + 15% pour les options). Au cas où les frais dépassent la valeur mentionnée ci-dessus, la couverture est limitée au paiement de cette valeur. Les frais supplémentaires seront facturés à l'assuré. Un premier constat de l'état du véhicule sera effectué au moment où celui-ci sera enlevé et un second lors de la livraison du véhicule afin de déterminer d'éventuels dégâts qui auraient été occasionnés lors du transport. L'assureur n'est pas tenu responsable du vol d'objets ou d'accessoires qui se trouveraient dans ou hors du véhicule.
    - Frais de garde: si l'assureur est appelé pour organiser le transport ou le rapatriement du véhicule assuré, il paie les frais de garde du véhicule à partir du jour d'immobilisation jusqu'au jour d'enlèvement à concurrence de maximum 125€.
    - Ou bien, abandon légal: l'assureur n'est pas tenu au rapatriement du véhicule lorsque les frais de réparations excèdent la valeur commerciale du véhicule dans le pays d'origine au moment où le rapatriement devait être effectué. Dans ce cas, l'assureur interviendra dans les coûts d'abandon légal du véhicule assuré pour maximum 200€.
- La police ou la gendarmerie doit être avertie du vol dans les 24h. A leur retour les assurés devront présenter la preuve du dépôt de plainte à l'assureur.

## **Art.46. Mise à disposition d'un chauffeur**

Quand le chauffeur d'un véhicule assuré n'est pas en état de conduire celui-ci à la suite d'un décès, d'une maladie ou d'un accident et qu'aucun des autres occupants du véhicule ne peut le remplacer ou quand le chauffeur suite au vol du véhicule

ne se trouvait pas surplace quand celui-ci a été retrouvé, l'assureur envoie un chauffeur pour ramener le véhicule (avec ou sans passagers) par le plus court chemin.

Tous les coûts du voyage de retour reste à charge de l'assuré à l'exception du salariale et des frais de voyage du chauffeur ainsi que les prestations d'assistance au véhicule.

Le chauffeur est obligé de respecter la réglementation prévue par la loi du travail et de d'observer les temps de conduite et de repos. Le véhicule doit être prêt à rouler et en conformité avec les prescriptions légales.

## Option garantie sport

---

### Art. 47. Garantie ski

La police couvre:

- a. Le bris de skis ou snowboard jusqu'à un montant maximum de €375
- b. Le vol de skis ou snowboard jusqu'à un montant maximum de € 250 ;
- c. Le remboursement des leçons de ski ou snowboard jusqu'à un maximum de € 200 si l'assuré(e) ne peut plus suivre les cours suite à un accident. Dans le cas où, une maladie ou un accident surviendrait à un enfant de moins de 12 ans et que celui-ci doit être gardé, un membre de la famille majeur peut bénéficier d'un remboursement de maximum € 150 pour la perte des leçons. Les assuré(e)s doivent prouver qu'ils/elles ont prévenu l'organisation que ce n'était plus possible de suivre les cours et qu'ils/elles n'ont reçu aucune compensation pour les jours non utilisés ;
- d. Remboursement du ski-pass jusqu'à un montant maximum de € 200 si l'assuré(e) ne sait plus l'utiliser suite à un accident. Dans le cas où une maladie ou un accident surviendrait à un enfant de moins de 12 ans et que celui-ci doit être gardé, un membre de la famille majeur peut bénéficier d'un remboursement de maximum € 150 pour la perte du ski-pass. Les assuré(e)s doivent prouver qu'ils/elles ont rendu leur ski-pass et qu'ils/elles n'ont reçu aucun dédommagement pour la période non utilisée.
- e. Assistance, frais rapatriement, frais de sauvetage hors-piste, avec les montants convenue dans les dispositions générales

### Renseignements en cas de sinistre

- a. L'assuré(e) doit faire constater les dommages sur place par les autorités ou institutions compétentes (personnel des entreprises de transports, direction de l'hôtel, commissaire de bord, police, médecin etc.);
- b. En cas de vol, l'assuré(e) doit déposer plainte sur place auprès de la police ou de la gendarmerie et en fournir la preuve à l'assureur ;
- c. L'assuré(e) doit transmettre l'objet endommagé à la demande de l'assureur. L'assureur détruira tout objet irréparable après que l'assuré(e) ait accepté(e) l'intervention de l'assureur pour cet objet.

### Evaluation des dommages

Les dommages sont calculés sur base du prix payé au moment de l'achat des objets assurés. Ce montant doit être prouvé. L'assuré(e) transmettra toutes les pièces justificatives afin de justifier sa demande, notamment en ce qui concerne l'existence et la valeur des objets, ainsi qu'en ce qui concerne l'importance et l'étendue des dommages subis (p.ex. factures, notes d'achats, certificats de garantie, ...);

- a. En cas d'endommagement partiel, seulement les frais de réparation de l'objet seront indemnisés ;
- b. En cas d'arrêt des cours ou de remise de ski-pass suite à un accident, l'assureur interviendra pour un montant calculé au prorata des jours utilisés ou déjà commencés.
- c. L'indemnisation ne pourra dépasser le montant des dommages subis. Il ne sera pas tenu compte des dommages indirect.

Pour définir le montant des dégâts l'assureur tient compte de la valeur économique du bien assuré au moment de l'accident.

**Art. 48. Garantie plongée sous-marine**

Extension de l'article 11 « Exclusions » des Dispositions Générales : les accidents de plongée sous-marine sont couverts jusqu'à une profondeur de maximum 45 mètres lorsque :

- L'assuré(e) est en possession d'un brevet valable délivré par une organisation agréée.
- Le plongeur respecte les règles établies par cette organisation tout en tenant compte de la législation du pays où a lieu le plongeur.

La couverture sera payée après épuisement de toutes les autres assurances existantes.

**Art. 49. Garantie location matériel et/ou vêtements de sport**Objet de la garantie

L'assureur rembourse les frais de location du matériel ou des vêtements de sport pendant la durée du voyage avec un maximum de €50 par jour et de € 300 par voyage dans le cas où le but du voyage est perdu suite à la perte, le vol, le dédommagement ou le retard à l'arrivée du matériel ou des vêtements de sport qui appartiennent à l'assuré et qui sont apportés de la maison pour le voyage.

Exclusions

Outre les exclusions prévues à l'art. 11 des dispositions générales, sont également exclus de cette garantie :

1. les dommages dus à l'usure normale ou à l'usage.
2. les dommages résultant d'une utilisation de matériel et/ou de vêtements de sport à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été destiné ou conçu.
3. les dommages résultant du vol de matériel et/ou de vêtements de sport se trouvant dans un cabriolet ou un minibus
4. dans le cas où l'assuré n'a pas pris les mesures de précaution normales. Dans tous les cas, l'assuré est tenu de ne pas abandonner le matériel et/ou les vêtements de sport sans surveillance. Parmi les mesures de précaution normales pour prévenir le vol dans un véhicule (voitures individuelles, à trois / cinq portes ou non, autres que les cabriolets ou minibus), le matériel et/ou les vêtements de sport doivent être rangés dans le coffre fermé séparément ou, s'il s'agit d'un véhicule avec une troisième ou une cinquième porte ou d'un break, dans le coffre fermé séparément et sous la plage arrière, dans une housse enroulable ou autre, pour que le matériel ne soit pas visible de l'extérieur.

Obligations en cas de dommage

Outre les obligations mentionnées à l'art. 10 des dispositions communes, l'assuré doit également respecter les obligations ci-après lorsque le risque assuré survient :

1. Les droits de propriété et l'étendue des dommages doivent être prouvés par la présentation des factures ou notes d'achat originales.
2. Les biens endommagés doivent être conservés tels quels jusqu'à la remise à l'assureur, pour permettre à celui-ci d'examiner les biens endommagés et d'évaluer les dommages.
3. En cas de perte ou de vol, l'assuré doit régulièrement demander à l'endroit où il a perdu de l'matériel et/ou vêtements de sport (par ex. au responsable ou à la police), si le matériel a été retrouvé, et en informer l'assureur.

## **Vous avez besoin d'assistance sur votre lieu de destination ?**

---

### **24H sur 24: Formez le +32.2.642 45 48**

#### **PRECISEZ BIEN**

- Votre nom et prénom
- Votre adresse sur place et le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- Votre numéro de police

#### **EN CAS DE SINISTRE, VOUS POUVEZ EN FAIRE LA DECLARATION :**

Sur [www.sunassistance.be](http://www.sunassistance.be) se trouve les documents de déclaration nécessaires

Vous envoyez ceux-ci par mail à [claims@sunassistance.com](mailto:claims@sunassistance.com)

Ou par la poste: Inter Partner Assistance, Avenue Louise 166/1, B-1050 Bruxelles, à l'attention de Claims Sunassistance

**Vous avez des questions concernant votre déclaration ou votre dossier, vous pouvez joindre le département Claims de notre assureur, Inter Partner Assistance, également joignable par téléphone d lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 au +32 (0)2 642 45 48**