



**CONDITIONS GÉNÉRALES**

**Optimco Assistance**

**avec véhicule de remplacement**

Référence: REI.007  
202410 REI.007-V2

OPTIMCO SA - Sneeuwbeslaan 14 - 2610 Wilrijk (Anvers)  
Tél. 03.297.51.20 - info@optimco.be - www.optimco.be  
RPM Anvers 0862.475.005 - IBAN : BE90 0682 4433 3832 - BIC : GKCCBEBB  
Souscripteur mandaté sous le code FSMA 0862.475.005,  
autorisé à accepter la couverture de risques au nom et pour le compte de FEDERALE Assurance  
(agrée sous le n° 0124 par la Banque Nationale de Belgique - RPM Bruxelles 0403.274.332)



## Contenu

### CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES OPTIONNELLES (avec véhicule de remplacement)

#### ARTICLE 1

1.1. Définitions	5
1.2. Etendue géographique	7
1.3. Modalités d'appel aux prestations	8
1.4. Durée du contrat	8
1.5. Autre modalités d'application	8
1.6. Engagements de l'assuré lors d'une assistance	9
1.7. Non-respect des engagements de l'assuré	10

#### ARTICLE 2: CADRE JURIDIQUE

2.1. Subrogation	10
2.2. Reconnaissance de dette	11
2.3. Prescription	11
2.4. Circonstances exceptionnelles	11
2.5. Attribution de juridiction	11
2.6. Plaintes	11
2.7. Loi du contrat	11
2.8. Fraude	11

#### ARTICLE 3: PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

#### ARTICLE 4: ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, BLESSURES, DECES LORS D'UN DEPLACEMENT

4.1. Visite à l'hôpital (B/E)	13
4.2. Transport/rapatriement du malade ou du blessé (B/E)	13
4.3. Retour et accompagnement des enfants (B/E)	13
4.4. Retour des autres assurés (B/E)	14
4.5. Chauffeur de remplacement (B/E)	14
4.6. Assistance en cas de décès	14
4.7. Envoi des médicaments (E)	15
4.8. Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages (B/E)	15
4.9. Maladie ou accident des animaux de compagnie (E)	15
4.10. Transmission messages urgents (B/E)	15
4.11. Accident sur les pistes de ski (B/E)	15
4.12. Remboursement du forfait ski (E)	15
4.13. Envoi d'un médecin sur place (E)	16
4.14. Remboursement des frais médicaux exposés à l'étranger (E)	16

#### ARTICLE 5: ASSISTANCE VOYAGE

5.1. Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger (E)	17
5.2. Perte, destruction ou vol de bagages (B/E)	17
5.3. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint cohabitant, père, mère, fils ou fille, petit-fils ou petite-fille, sœur, frère, grand-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-sœur de l'assuré (B/E)	17
5.4. Retour anticipé suite au décès d'un membre de la famille ou d'un collaborateur (B/E)	17
5.5. Mise à disposition d'argent à l'étranger (E)	18
5.6. Assistance interprète (E)	18
5.7. Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger (E)	18
5.8. Assistance psychologique (B/E)	18

## **ARTICLE 6 : ASSISTANCE AUX VEHICULES ASURES ET AUX PASSAGERS IMMOBILISES EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VANDALISME OU VOL DU VEHICULE**

6.1. Dépannage - remorquage (B/E)	19
6.2. Envoi de pièces détachées (B/E)	19
6.3. Voiture de remplacement (B)	19
6.4. Hébergement et ou transport des assurés en attente de réparations (B/E) / Option voiture de remplacement (E)	20
6.5. Rapatriement du véhicule immobilisé de plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E)	20
6.6. Rapatriement des assurés immobilisés plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E)	20
6.7. Assistance en cas de vol du véhicule (B/E)	21
6.8. Frais de gardiennage du véhicule (B/E)	21
6.9. Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages (B/E)	21
6.10. Assistance à la remorque (B/E)	22
6.11. Transport/Repatriement d'un bateau de plaisance (B/E)	22
6.12. Transmission de messages urgents (B/E)	22

## **ARTICLE 7 : EXCLUSIONS ET LIMITATIONS**

7.1. Sont exclus	23
------------------	----

## **ARTICLE 8 : DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES**

8.1. Obligation de déclaration à la souscription et pendant la durée du contrat	25
8.2. Conditions particulières	25
8.3. Début de l'assurance	25
8.4. Durée du contrat d'assurance	25
8.5. Résiliation par le preneur d'assurance	25
8.6. Résiliation par la compagnie	25
8.7. Possibilité de résiliation en cas de description incorrecte du risque	26
8.8. Forme de la résiliation	26
8.9. Délai de préavis	26
8.10. Conséquences de la résiliation	26
8.11. Prime d'assurance	26
8.12. Assistance aux assurés	26
8.13. Solidarité	26
8.14. Choix de résidence	27

# OPTIMCO Assistance avec véhicule de remplacement

## CHAPITRE 1 – CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES OPTIONNELLES (avec véhicule de remplacement)

Le présent chapitre est applicable à tous les contrats qui contiennent une garantie d'assistance optionnelle. Les montants repris ci-dessous sont toutes taxes comprises.

Pour organiser efficacement l'Assistance Optimco S.A, RPM Antwerpen, TVA BE0862.475.005, Souscripteur mandaté sous le code FSMA 0862.475.005, autorisé à accepter la couverture de risques au nom et pour le compte de FEDERALE Assurance (agrée sous le n° 0124 par la Banque Nationale de Belgique - RPM Bruxelles 0403.274.332) a conclu une convention de collaboration avec Europ Assistance Belgium TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris, agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, en tant qu'assureur de la couverture assistance.

Europ Assistance Belgium 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 l'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>

### ARTICLE 1

#### 1.1. Définitions

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

2° Le preneur d'assurance: le souscripteur du contrat. Une personne physique ayant son domicile en Belgique ou une personne morale ayant son siège social ou son siège d'exploitation en Belgique.

3° Les assurés: sont considérés comme assurés, les personnes suivantes:

- Le preneur d'assurance (si une personne morale: la personne physique désignée aux Conditions Particulières), le conjoint, leurs parents et enfants célibataires domiciliés en Belgique et habitant sous le même toit que le preneur d'assurance;
- Les enfants célibataires de moins de 25 ans du preneur d'assurance ou du conjoint assuré habitant ailleurs en Belgique. Sans être désigné au contrat, les enfants du preneur d'assurance qui sont nés ou adoptés durent la validité de la police. En revanche, l'enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir de son arrivée en Belgique.
- Toute personne domiciliée en Belgique et transportée gratuitement (à l'exception des auto-stoppeurs) dans le véhicule assuré lorsque celui-ci est impliqué dans un accident de la circulation et que la personne est blessée suite à cet accident. Cette personne bénéficie uniquement des prestations prévues aux articles 4.2, 4.8, et 4.9. En cas de panne, vol, vandalisme ou accident avec immobilisation du véhicule assuré, la personne bénéficie des prestations prévues à l'article 6.

4° Domicile:

Le lieu où les assurés sont inscrits dans le registre de population et où ils ont établi leur résidence principale.

5° Véhicules assurés: Les véhicules immatriculés en Belgique avec une plaque d'immatriculation et/ou un numéro de châssis mentionnés dans les conditions particulières, pour autant qu'ils remplissent les conditions suivantes:

- la masse maximale autorisée (MMA) ne dépasse pas 3,5 tonnes. Il s'agit notamment des voitures de tourisme, de véhicules tout-terrain, de mobil-homes, de camionnettes ou de véhicules à usage privé ou professionnel.

Sont exclus: véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de biens, véhicules portant une plaque marchand ou plaque d'essai, plaque de transit ou véhicules de location de courte durée ;

- La remorque (caravane, camping-car, remorque pour bagages) dont la MMA est égale ou inférieure à 3,5 tonnes, lorsque celle-ci est tractée par le véhicule assuré.

La remorque, la caravane et le camping-car endommagés au moment où ils ne sont pas attelés au véhicule assuré ne sont pas couverts. La caravane résidentielle est exclue.

- motos;
- le véhicule de remplacement, si ce véhicule relève d'un des types assurés susmentionnés et remplace pour une durée d'un mois au maximum le véhicule désigné qui est temporairement inutilisable.

6° Accident immobilisant: Toute collision - choc contre un corps fixe ou mobile - versement - sortie de route - incendie - du véhicule assuré, que le véhicule soit ou non en circulation, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

7° Panne: Toute défaillance mécanique ou électrique du véhicule assuré. Sont également considérés comme panne : le pneu crevé, défaut de fourniture de produits d'entretien (antigel, huile, eau), erreur de carburant et panne sèche, perte de clés, oubli des clés dans le véhicule assuré fermé à clé.

8° Vol: Disparition du véhicule assuré à la suite d'un vol non commis(e) par ou avec la complicité d'un assuré ou d'un des membres de la famille. Pour bénéficier des prestations liées au vol du véhicule assuré, l'assuré doit déposer une déclaration de vol auprès des autorités compétentes. Le numéro de la déclaration doit être communiqué à l'assureur.

9° Vandalisme: Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le véhicule assuré. N'entrent pas dans la définition de "vandalisme", les dégâts mineurs de carrosserie, le vol d'accessoires ou objets personnels, et autres dégâts qui n'empêchent pas le véhicule de circuler.

10° Bagages et matériel de camping: Les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages: planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, une voiture, mobilier de maison, chevaux, bétail.

11° Acte de terrorisme : Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

12° F.A.S.T : F.A.S.T. ou "Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst" (réduire les files grâce à une intervention rapide) est une mesure prise par le Gouvernement Flamand et la police fédérale qui a pour but de sécuriser et de libérer les autoroutes plus rapidement.

Tout véhicule immobilisé sur une autoroute en Flandre ou sur une partie déterminée du Ring de Bruxelles (ce que l'on appelle les "parcelles autorisées") ou sur leur bas-côté (par exemple, sur la bande d'arrêt d'urgence) est pris en charge par un dépanneur F.A.S.T. afin de libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T. n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes et, ni dans certains cas, sur les aires de stationnement.

Seule la police peut ordonner un dépanneur F.A.S.T. de se rendre sur place et d'effectuer le dépannage. Cette règle est régie par la loi sur le Code de la route article 51.5.

13° SIABIS+: SIABIS signifie 'Système informatique Assisteurs - Bijstandsverleners Informatie Systeem'. C'est une mesure commune prise par le gouvernement Wallon, le Centre Perex et la Police fédérale, afin d'augmenter la sécurité et d'assurer la rapidité des interventions pour rétablir rapidement les conditions normales de circulation sur les autoroutes wallonnes et voies assimilées.

Tout véhicule se trouvant immobilisé sur une autoroute wallonne ou voie assimilée, tombe sous la réglementation SIABIS+ et doit être remorqué dans les plus brefs délais par un dépanneur SIABIS+.

Cette procédure n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes ni sur les autres aires de stationnement, sauf circonstances exceptionnelles.

Seul le Centre Perex ou la Police peut mandater un dépanneur SIABIS + pour se rendre sur place et effectuer le remorquage. Cette règle est régie par la loi sur le Code de la route article 51.5.

14° Garage : Une entreprise commerciale agréée, en possession des autorisations légales pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations de véhicules.

## 1.2. Etendue géographique

1° Les prestations indiquées avec le sigle B ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenant en Belgique, à partir du domicile de l'assuré.

2° Les prestations indiquées avec le sigle B/E s'appliquent aux événements assurés suivants :

- Soit en Belgique, à partir du domicile de l'assuré;
- Soit à l'étranger, dans un pays couvert par le contrat (voir 1.2., 4° et article 1.2., 5°)

3° Les prestations indiquées avec le sigle E ne s'appliquent qu'aux événements assurés qui ont lieu à l'étranger, dans un pays couvert par le contrat (voir 1.2.,4°)

4° Par "étranger" nous entendons , sous réserve de l'article 1.2, 6°, tous les pays du monde.

5° Les prestations reprises à l'article 6 s'appliquent dans les pays européens suivants :

Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Estonie, Finlande, France (sauf les départements d'outre-mer), Gibraltar, Grèce + îles, Hongrie, Irlande, Islande, Italie +îles, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (sauf Madère et Açores), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovénie, Slovaquie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie (partie européenne) et Vatican.

6° Sont toujours exclus , même si ses pays figurent parmi les points 4° et 5° ci-dessus, 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 SPF Affaires Etrangères.

Ne sont pas couverts : les pays, régions ou territoires pour lesquels le gouvernement du pays de domicile a émis une interdiction générale de voyager ou pour lesquels il interdit les voyages pour toute raison autre que les voyages essentiels. Ne sont pas non plus couverts les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat sont ressortissants.

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. Avant de souscrire et/ou partir, renseignez-vous. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-business>.

Sont exclus : la Corée du Nord, la Syrie, le Venezuela, l'Iran, la Biélorussie, l'Afghanistan, Myanmar (Birmanie), la Fédération de Russie et les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson.

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).

7° Si l'assuré entreprend un voyage à l'étranger de plus de trois mois consécutifs, seuls les événements survenus avant l'expiration des trois premiers mois donnent droit aux prestations garanties.

### **1.3. Modalités d'appel aux prestations**

Pour toute demande d'assistance vous devez contacter l'assureur immédiatement après l'événement assuré, aux numéros suivants:

- téléphone: +32.3.231.83.17
- e-mail: [optimcoassistance@optimco.be](mailto:optimcoassistance@optimco.be)
- fax à Bruxelles: +32.2.533.77.75

Les services sont accessibles 24h/24.

Lors de son appel l'assuré doit communiquer les informations suivantes:

- le numéro de police
- son nom et adresse en Belgique
- un numéro de téléphone auquel il peut être joint
- les circonstances du sinistre et toute information utile afin de pouvoir lui venir en aide
- la marque et le numéro d'immatriculation du véhicule assuré, si celui-ci est impliqué dans la demande d'assistance.

### **1.4. Durée du contrat**

Les présentes conditions sont complémentaires aux conditions générales à l'assurance responsabilité civile obligatoire dans le cadre des véhicules automoteur et suivent le même régime que la garantie « RC » en cas de suspension ou résiliation du présent contrat.

La garantie prend effet à la date mentionnée dans les conditions particulières, mais au plus tôt le lendemain de l'encaissement de la prime par Optimco S.A.

### **1.5. Autre modalités d'application**

#### **1° Prestations d'assistance**

Les prestations de l'assureur ne peuvent en aucun cas constituer une source de profit financier pour l'assuré. Elles sont destinées à aider l'assuré, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi l'assureur déduit des frais qu'il supporte ceux que l'assuré aurait engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule. L'assureur se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

#### **2° Frais d'hôtel**

Les frais d'hôtel garantis sont limités au prix de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants prévus au contrat et à l'exclusion des autres frais.

### 3° Transport du véhicule assuré

Les frais de transport que l'assureur prend en charge ne peuvent dépasser la valeur économique (cf. Eurotax) du véhicule assuré au moment de l'appel de l'assuré. Si le coût dépasse cette valeur, l'assuré devra contribuer dans les frais de rapatriement que l'assureur a consenti pour la différence entre le coût du transport et la valeur résiduelle du véhicule.

### 4° Prestataire de services

L'assuré est toujours en droit de récuser le prestataire de services que l'assureur lui a envoyé (ex.: dépanneur, réparateur, ...). Dans ce cas, l'assureur proposera à l'assuré d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les frais pour le changement de prestataire restent à charge de l'assuré.

Les travaux, les services ou réparations que le prestataire envoyé par l'assureur ou que tout autre prestataire entreprend se font avec accord et sous le contrôle de l'assuré. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que l'assureur ne prend pas en charge, il est conseillé à l'assuré d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, des services ou des réparations effectués.

### 5° Transport des bagages

Cette prestation s'applique aux seuls bagages dont l'assuré ne peut pas se charger à la suite d'un événement assuré. L'assureur décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou de dégâts aux bagages lorsque l'assuré les abandonne à l'intérieur du véhicule que l'assureur devra transporter.

On entend par bagages les objets personnels que l'assuré emporte avec lui ou qu'il transporte dans le véhicule assuré. Ne sont pas considérés comme des bagages : un planeur, un bateau, une voiture, des marchandises, du matériel scientifique, des véhicules, des matériaux de construction, des meubles, des chevaux et du bétail.

### 6° Voiture de remplacement

Lorsque l'assuré reçoit une voiture de remplacement à disposition, l'assuré doit se conformer aux conditions générales du loueur en matière entre autres de l'âge minimal du conducteur et l'assuré accepte le paiement de la caution, les frais de carburant ou de la recharge électrique, les péages, les amendes encourues, le prix de location de la voiture de remplacement après la période garantie, les assurances complémentaires et le montant de la franchise pour les dommages causés à la voiture de remplacement.

La voiture de remplacement mise à la disposition de l'assuré est de catégorie A ou B (selon la classification des véhicules utilisée par le loueur).

L'assuré remplira les formalités pour la réception et la restitution de la voiture de remplacement.

La voiture de remplacement est garantie dans la limite des disponibilités/possibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

### 7° Assistance à la demande

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, l'assureur accepte, à certaines conditions, de mettre ses moyens et son expérience à la disposition de l'assuré pour l'aider, tous frais à charge de l'assuré. Consultez l'assureur.

### 8° Contraintes légales

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

### 9° Frais d'appel à l'assistance

L'assureur prend en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'e-mail que l'assuré a consentis à l'étranger pour atteindre l'assureur pour autant que le premier appel est suivi d'une prestation d'assistance garantie par le contrat.

## 10° Remboursement des frais

Lorsque l'assureur autorise l'assuré à avancer lui-même les frais des prestations garanties, ces frais lui seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux.

### 1.6. Engagements de l'assuré lors d'une assistance

L'assuré s'engage:

- à prendre le plus rapidement possible contact avec l'assureur ou à le mettre au courant, sauf en cas de force majeure, pour qu'il puisse régler de façon optimale l'assistance demandée et autoriser l'assuré à exposer les débours garantis;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention;
- à répondre exactement aux questions de l'assureur en rapport avec la survenance des événements garantis;
- à 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;
- à fournir les justificatifs originaux de ses débours garantis;
- à remettre à l'assureur dans les 24 heures le récépissé de sa déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à céder les titres de transport que l'assuré n'a pas utilisés lorsque l'assureur a pris en charge ces transports;
- à confier à l'assureur le règlement de l'assistance garantie ainsi que le choix des solutions que l'assureur préconise afin de l'aider.

L'assuré envoie à l'assureur les pièces justificatives pour lesquelles il demande l'intervention dans le cadre de cette prestation, à Europ Assistance.

### 1.7. Non-respect des engagements de l'assuré

Lorsque l'assuré ne respecte pas l'une des obligations visées en 1.6, l'assureur peut:

- réduire la prestation due ou réclamer ses débours à l'assuré, à concurrence de son préjudice;
- décliner la prestation due ou réclamer la totalité de ses débours, si le manquement de l'assuré a lieu dans une intention frauduleuse.

## ARTICLE 2: CADRE JURIDIQUE

### 2.1. Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions en justice de l'assuré à concurrence de ses débours qui sont directement liés à une prestation que l'assureur a fournie et pourra exercer tous les recours de l'assuré contre les tiers.

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

## **2.2. Reconnaissance de dette**

L'assuré s'engage à rembourser l'assureur dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que l'assureur a consenti à l'assuré à titre d'avance.

## **2.3. 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.

## **2.4. Circonstances exceptionnelles**

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

## **2.5. Attribution de juridiction**

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

## **2.6. Plaintes**

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles  
complaints@europ-assistance.be

Tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h,

ou à

l'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (info@ombudsman-insurance.be) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

## **2.7. Loi du contrat**

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 Avril 2014 sur les assurances (M.B. 30 Avril 2014).

## **2.8. 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 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. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

### **ARTICLE 3: PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

Europ Assistance Belgium traite les données de l'assuré conformément aux règlements et directives nationaux et européens. L'assuré peut retrouver toutes les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel dans la déclaration de confidentialité d'Europ Assistance Belgium via <https://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee>. Cette déclaration de confidentialité contient entre autres les informations suivantes:

- les coordonnées du responsable de la protection des données (DPO);
- les objectifs du traitement des données à caractère personnel de l'assuré;
- les intérêts légitimes du traitement des données à caractère personnel de l'assuré;
- les tiers qui peuvent recevoir les données à caractère personnel de l'assuré;
- la durée de stockage des données à caractère personnel de l'assuré;
- la description des droits de l'assuré concernant ses données à caractère personnel;
- la possibilité d'introduire une plainte concernant le traitement des données à caractère personnel de l'assuré.

## **ARTICLE 4: ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, BLESSURES, DECES LORS D'UN DEPLACEMENT**

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

Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit d'abord faire appel aux premiers secours locaux (médecin, hôpital) et ensuite informer l'assureur le plus rapidement possible et lui communiquer les coordonnées de son médecin traitant.

Dès que l'assureur a été prévenu, le service médical de l'assureur prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, l'assureur ne peut transporter l'assuré.

Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, nous ne pouvons pas vous transporter. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à tenir.

Si l'assuré le désire, l'assureur peut expliquer ou traduire à l'assuré ce que lui a dit le médecin local et, à sa demande expresse, en informer un membre de sa famille.

### **4.1. VISITE A L'HOPITAL (B/E)**

Lorsque l'assuré est en déplacement sans être accompagné et est hospitalisé et que les médecins déconseillent son transport ou son rapatriement durant les 5 premiers jours suivant l'hospitalisation, l'assureur organise et prend en charge le transport aller-retour d'un membre de la famille ou d'un proche habitant en Belgique pour aller rendre visite à l'assuré à l'hôpital.

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

Les frais d'hôtel du visiteur sont remboursés à concurrence de 100 EUR toutes taxes comprises, par chambre, par nuit pour un maximum de 8 jours, moyennant présentation des justificatifs originaux.

Les frais de transport de l'hôtel à l'hôpital (1 aller et 1 retour par jour) sont également remboursés par l'assureur à concurrence de 50,00 EUR maximum par jour et ce pendant 8 jours maximum, moyennant présentation des justificatifs originaux.

### **4.2. TRANSPORT/RAPATRIEMENT DU MALADE OU DU BLESSE (B/E)**

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

- Tout transport/rapatriement pour raisons médicales et garanti par la convention doit être précédé de l'accord du service médical de l'assureur. A lui seul, le certificat établi par le médecin soignant l'assuré sur place ne suffit pas.
- Dès que les médecins ont décidé de transporter ou de rapatrier l'assuré, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel. Ces décisions sont prises dans le seul intérêt médical de l'assuré et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur.
- L'assureur organise et prend en charge le transport de l'assuré au départ de l'établissement où il se trouve.

### **4.3. RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS (B/E)**

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés de moins de 16 ans accompagnant l'assuré, lorsque l'assuré est dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucun autre assuré ne peut pourvoir à leur surveillance et entretien.

L'assureur organise et prend en charge leur retour au domicile en les faisant accompagner à ses frais par une hôtesse ou par une personne du choix de l'assuré habitant dans le pays de domicile de l'assuré.

L'assureur prend en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur à concurrence d'un total de 100,00 EUR toutes taxes comprises.

#### **4.4. RETOUR DES AUTRES ASSURES (B/E)**

Si le transport ou rapatriement de l'assuré pour raisons médicales empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus :

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

Cette garantie ne s'applique pas lorsque les assurés peuvent utiliser le même moyen de transport qu'à l'aller ou s'ils souhaitent rentrer en Belgique par leurs propres moyens ou avec un chauffeur de remplacement (art. 4.5).

#### **4.5. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (B/E)**

• L'assureur envoie un chauffeur en remplacement 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.

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

Pour l'application de cette garantie, le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée

#### **4.6. ASSISTANCE EN CAS DE DECES**

##### **1. Décès en Belgique (B)**

Si l'assuré décède au cours d'un déplacement en Belgique, l'assureur organise et prend en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au en Belgique désigné par la famille, à l'exclusion de tous autres frais funéraires.

Si ce décès empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, l'assureur organise et prend en charge leur retour au domicile

##### **2. Décès à l'étranger (E)**

Si l'assuré décède à l'étranger, l'assureur organise le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, et l'assureur prend en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport, à concurrence de 1.500,00 EUR;
- les frais de transport du cercueil à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation.

Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place à l'étranger, l'assureur prend en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que l'assureur aurait consentis en vertu du paragraphe précédent :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil ou autre, les dispositifs spécifiquement requis pour le transport, à concurrence de 1.500,00 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;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place.

Si ce décès empêche les autres assurés de revenir en Belgique par les moyens initialement prévus, l'assureur organise et prend en charge leur retour au domicile.

#### **4.7. ENVOI DES MEDICAMENTS (E)**

Si l'assuré ne trouve pas sur place à l'étranger, les médicaments indispensables dont il a besoin, l'assureur peut les commander en Belgique sur la base de ses indications et les lui envoyer par le moyen choisi par l'assureur. L'assureur prend en charge les frais d'envoi de ces médicaments. L'assuré doit rembourser le prix d'achat de ceux-ci. Cette prestation est soumise à l'accord des médecins de l'assureur et à la législation locale.

#### **4.8. TRANSPORT/RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE ET DES BAGAGES (B/E)**

Lorsque l'assureur procède au retour de l'assuré à son domicile :

- L'assureur organise et prend en charge le transport des animaux de compagnie (chien et chat exclusivement) de l'assuré.
- L'assureur prend en charge les frais de transport des bagages que l'assuré expédie lui-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si l'assuré abandonne des bagages à l'intérieur du véhicule que l'assureur doit rapatrier, leur transport se fera aux risques et périls de l'assuré.

#### **4.9. MALADIE OU ACCIDENT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (E)**

En cas de maladie ou accident d'un l'animal de compagnie (chien ou chat) de l'assuré qui l'accompagne à l'étranger l'assureur prend en charge les frais du vétérinaire à concurrence de 100,00 EUR maximum.

#### **4.10. TRANSMISSION MESSAGES URGENTS (B/E)**

L'assuré transmet à ses frais les messages urgents, nationaux ou internationaux de l'assuré, à la suite d'un événement grave (maladie, blessures, accident). Le contenu du message dont l'assureur ne peut être rendu responsable doit respecter la législation belge et internationale.

#### **4.11. ACCIDENT SUR LES PISTES DE SKI (B/E)**

En cas d'accident corporel sur les pistes de ski, l'assureur rembourse, sur présentation d'un justificatif original, les frais de transport de l'assuré depuis le lieu de l'accident jusqu'à l'établissement hospitalier le plus proche.

L'accident doit être déclaré à l'assureur au plus tard 72 heures après qu'il s'est produit.

Les frais de recherche facturés par les organismes officiels de secours pour protéger la vie ou l'intégrité physique de l'assuré sont remboursés par l'assuré à concurrence de 6 000,00 EUR.

Dans ce cas, en plus de la facture des frais, l'assureur demandera une attestation des services de secours ou de la police locale ou de la gendarmerie confirmant l'identité de la personne accidentée.

#### **4.12. REMBOURSEMENT DU FORFAIT SKI (E)**

Si l'état de l'assuré malade ou accidenté nécessite une hospitalisation de plus de 24 heures et/ou un rapatriement organisé par l'assureur, le forfait ski de l'assuré est remboursé au prorata du temps pendant lequel il n'a pas pu être utilisé. Le remboursement du forfait ski est limité à maximum 125,00 EUR, toutes taxes comprises.

#### **4.13. ENVOI D'UN MEDECIN SUR PLACE (E)**

À la suite d'un événement médical couvert et si l'équipe médicale de l'assureur l'estime nécessaire, l'assureur envoie son propre médecin ou son équipe médicale auprès de l'assuré afin de mieux évaluer les mesures à prendre pour organiser l'assistance médicale.

#### **4.14. REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX EXPOSES A L'ETRANGER (E)**

##### 1. Champ d'application de la garantie:

Cette prestation couvre les soins administrés à l'étranger à la suite d'une maladie sans antécédents connus ou d'un accident à caractère imprévisible.

##### 2. Montants et frais garantis:

L'assureur prend en charge les frais suivants à concurrence de maximum 100.000,00 EUR par assuré pour la durée du voyage à l'étranger :

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- soins dentaires urgents à concurrence de 125,00 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance prescrit ,par un médecin pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour de l'assuré à l'hôtel ordonnée par un médecin, à concurrence de 100,00 EUR par nuit toutes taxes comprises, avec un maximum de 10 nuits. Cette prestation est d'application si l'assuré malade ou blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue..

En cas d'hospitalisation l'assuré doit informer l'assureur le jour même ou dans les 48 heures au plus tard. La prise en charge des frais médicaux cesse lorsque le rapatriement de l'assuré a lieu ou lorsque qu'il refuse ou d'il fait différer la proposition de l'assureur de le rapatrier.

Pour les frais ambulatoires (soins médicaux et médicaments sans hospitalisation), l'assuré doit fournir un rapport établi par le médecin prescripteur à l'attention des médecins de l'assureur.

##### 3. Remboursement des frais médicaux payés en Belgique suite à un accident survenu à l'étranger :

L'assureur prend en charge, à concurrence de 5.000,00 EUR les frais médicaux fait sur prescription du médecin en Belgique pendant les trois premiers mois suivant votre rapatriement à la suite d'un accident survenu à l'étranger.

##### 4. Remboursement:

Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou de toute autre assurance maladie.

Par conséquent, vous devez effectuer au préalable, tant en Belgique qu'à l'étranger, les démarches requises pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.

L'assureur rembourse le solde des frais médicaux sur présentation du décompte original de la mutuelle et d'une photocopie des factures et des notes de frais. Si votre mutuelle n'intervient pas, envoyez-nous son attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.

Si l'assuré n'est pas couvert par sa sécurité sociale ou une assurance maladie, l'assureur ne rembourse à l'assuré que la partie des frais médicaux qui ne serait pas remboursée par la sécurité sociale ou l'assurance maladie à l'assuré (ou à ses ayants droit), si ce dernier était affilié à la sécurité sociale ou à une autre assurance maladie.

Une franchise de 40,00 EUR s'applique sur le montant restant à votre charge après intervention de votre mutuelle (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou assurance maladie.

#### 5. Avance sur frais d'hospitalisation:

Nous pouvons faire, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, nous vous transmettrons les factures de soins que nous aurons réglées. Vous devrez les remettre à votre mutuelle ou assurance maladie et nous rembourser les quotes-parts qui vous seront versées.

## **ARTICLE 5: ASSISTANCE VOYAGE**

### **5.1. Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger (E)**

- En cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.) survenu à l'étranger, l'assuré doit s'adresser en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche. L'assureur peut lui en fournir l'adresse. L'assureur fera le nécessaire pour effectuer les démarches et formalités nécessaires au retour de l'assuré.
- En cas de perte ou vol de chèques, cartes de banque ou cartes de crédit, l'assureur intervient auprès des organismes financiers pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires (CARDSTOP).
- En cas de perte ou vol de billets de transport, l'assureur met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la poursuite de son voyage dès que l'assuré a crédité l'assureur de la valeur de ces billets par le moyen de son choix.

### **5.2. PERTE, DESTRUCTION OU VOL DE BAGAGES (B/E)**

L'assureur organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Ce bagage lui sera remis par la personne que l'assurée aura désignée.

L'assureur aidera l'assuré à remplir les formalités nécessaires auprès des autorités compétentes et lui fournira les informations nécessaires lors de ces recherches.

### **5.3. RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION EN BELGIQUE DU CONJOINT COHABITANT, PERE, MERE, FILS OU FILLE, PETIT-FILS OU PETITE-FILLE, SOEUR, FRERE, GRAND-PARENTS, BEAUX-PARENTS, BEAU-FRERE, BELLE-SOEUR DE L'ASSURE (B/E)**

Si le médecin traitant certifie l'assureur que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence de l'assuré à son chevet, l'assureur organise et prend en charge l'aller-retour de maximum deux assurés ou bien le retour simple de quatre assurés maximum.

### **5.4. RETOUR ANTICIPE SUITE AU DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE OU D'UN COLLABORATEUR (B/E)**

Cette prestation s'applique en cas de décès inopiné d'un des membre de la famille (conjoint de droit ou de fait, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur) ou d'un collaborateur indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou de son remplaçant, lorsque l'assuré est en déplacement.

Lorsque les funérailles ont lieu en Belgique et afin de permettre à l'assuré d'assister aux funérailles, l'assureur organise et prend en charge:

- soit le retour simple de tous les assurés;
- soit l'aller-retour de maximum deux assurés.

Si l'assuré doit abandonner son véhicule et qu'aucun autre assuré peut le conduire, l'assureur envoie un chauffeur pour le ramener au domicile aux mêmes conditions que la prestation reprise à l'art. 4.5.

L'assureur demandera à l'assuré d'envoyer un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

### **5.5. MISE A DISPOSITION D'ARGENT A L'ETRANGER (E)**

Si l'assuré a demandé une assistance à l'assureur pour maladie, accident, panne ou vol survenu à l'étranger, l'assureur peut mettre rapidement à la disposition de l'assuré le montant en devises dont il a besoin (maximum 2.500,00 EUR) à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer soit remis au préalable à l'assureur en Belgique par le moyen du choix de l'assuré.

### **5.6. ASSISTANCE INTERPRETE (E)**

Lorsque, à l'étranger, l'assuré bénéficie d'une assistance garantie, il peut demander de l'aide aux services ou correspondants de l'assureur, si la langue parlée lui pose d'importants problèmes de compréhension.

### **5.7. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER (E)**

Si l'assuré l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident survenu à l'étranger, l'assureur vous avance:

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12.500,00 EUR par assuré poursuivi.
- les honoraires d'un avocat que l'assuré choisit librement à l'étranger, à concurrence de 1.250,00 EUR. L'assureur n'intervient pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre lui à l'étranger.

Pour le remboursement, l'assureur accorde à l'assuré, un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. Si les autorités remboursent la caution à l'assuré avant ce délai, le montant doit aussitôt être remboursé à l'assureur.

### **5.8. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE (B/E)**

Si l'assuré est victime d'un choc psychologique grave, comme un accident de la circulation, un attentat, une agression, un car-jacking, un home-jacking ou un grave incendie, l'assureur organise et prend en charge, après accord du médecin de l'assureur

- les premières séances d'entretien en Belgique auprès d'un psychologue spécialisé agréé et désigné par le médecinconseil de l'assureur (5 séances au maximum): le psychologue prendra contact avec l'assuré, au plus tard dans les 24 heures qui suivent son premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous;
- si l'assuré est en déplacement à l'étranger, les entretiens se feront par téléphone.

Si l'assuré n'a pas fait appel à l'assureur pour une assistance psychologique, l'intervention de l'assureur est limitée à 250,00 EUR, toutes taxes comprises.

## **ARTICLE 6 : ASSISTANCE AUX VEHICULES ASURES ET AUX PASSAGERS IMMOBILISES EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VANDALISME OU VOL DU VEHICULE**

**Cette garantie pourrait ne pas être encore en vigueur à la date de début de votre police. Sous l'article 8.3, vous trouverez plus d'informations sur la date exacte de l'entrée en vigueur de cette garantie.**

### **6.1. DEPANNAGE – REMORQUAGE (B/E)**

L'assureur organise et prend en charge pour autant que le véhicule assuré se trouve sur une route carrossable, un parking ou au domicile :

1. l'envoi surplace d'un dépanneur;
2. le remorquage du véhicule assuré si le véhicule ne peut être dépanné sur place:
  - vers le garage en Belgique désigné par l'assuré si l'immobilisation a lieu en Belgique;
  - vers le garage le plus proche si l'immobilisation a lieu à l'étranger.
3. le transport des passagers assurés vers le garage où le véhicule a été emmené ou, si l'immobilisation a lieu en Belgique, le transport des passagers assurés vers le domicile du conducteur.

L'assureur ne prend pas en charge les frais de remorquage lorsque l'assuré n'a pas fait appel à l'assureur pour ces prestations.

Si l'assuré n'a pas pu faire appel à l'assureur suit à un transport en ambulance ou si les services de dépannage ont été organisés par la police, l'assureur rembourse les frais à concurrence de 250,00 EUR, toutes taxes comprises, moyennant la facture originale du prestataire.

Si l'immobilisation s'est produite sur une autoroute en Flandre ou sur une partie du ring de Bruxelles (voir 1.1.12°, F.A.S.T.) ou sur les autoroutes wallonnes et routes similaires et que le remorquage est organisé par un service de remorquage F.A.S.T./SIABIS+, l'assureur remboursera les frais encourus pour le dépannage/remorquage et pour la signalisation.

### **6.2. Envoi de pièces détachées (B/E)**

Les pièces détachées introuvables sur place mais indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré sont envoyées à l'assuré de la façon la plus rapide par l'assureur. L'assureur avance le montant complet des pièces. L'assuré doit rembourser à l'assureur ce montant sur la base du prix (toutes taxes comprises) applicable aux particuliers dans le pays où ils ont été achetés.

L'indisponibilité des pièces en Belgique et l'abandon de fabrication de celles-ci par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

Pour les montants supérieurs à 500,00 EUR TTC, l'assureur demande une garantie de paiement.

### **6.3. VOITURE DE REMPLACEMENT (B)**

L'assureur met à disposition une voiture de remplacement de même catégorie que le propre véhicule défectueux de catégorie B au maximum jusqu'à ce que le véhicule assuré soit réparé, pendant 7 jours consécutifs au maximum. Cette prestation est accordée aux conditions suivantes :

- l'assuré doit appeler l'assureur au moment de l'immobilisation du véhicule assuré pour dépanner ou remorquer le véhicule assuré jusqu'au garage en Belgique désigné par l'assuré, sauf si le remorquage a été organisé sur ordre de la police.
- le véhicule assuré doit être immobilisé au moins 24 heures à compter de l'arrivée du dépanneur;

- cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités/possibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.
- Les conditions de l'art. 1.5.6° sont également d'application.

#### **6.4. HEBERGEMENT OU TRANSPORT DES ASSURES EN ATTENTE DE REPARATIONS (B/E)/OPTION VOITURE DE REMPLACEMENT (E)**

##### **En Belgique.**

Lorsque l'assuré fait réparer son véhicule assuré sur place et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, l'assureur participe dans les frais d'hôtel à concurrence de 100 EUR toutes taxes comprises par passager avec un max de 250,00 EUR toutes taxes comprises.

Pour bénéficier de cette prestation, l'assuré doit au préalable fournir la facture des dépenses garantis et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des frais reste acquise même s'il s'avère par après que le véhicule assuré n'a pas pu être réparé sur place.

##### **A l'étranger.**

Lorsque l'assureur a remorqué le véhicule assuré à l'étranger vers le garage le plus proche et qu'il peut réparer celui-ci dans les 3 jours ouvrables, l'assuré choisit une des prestations suivantes:

- a) soit l'assureur organise le séjour de l'assuré pendant la réparation indispensable et paie les frais d'hôtel à concurrence de 100,00 EUR par chambre avec un maximum de 800,00 EUR pour tous les passagers assurés réunis;
- b) soit l'assureur participe, à concurrence de 350,00 EUR au maximum, aux frais de poursuite du voyage, de retour à la maison et de récupération du véhicule réparé si l'assuré ne souhaite pas attendre sur place la réparation;
- c) soit l'assureur organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement de catégorie B au maximum pendant la durée( max. 3 jours ouvrables) de la réparation du véhicule qui doit permettre à l'assuré d'atteindre sa destination et/ou d'être mobile sur le lieu de destination.

#### **6.5. RAPATRIEMENT DU VEHICULE IMMOBILISE DE PLUS DE 3 JOURS OUVRABLES A L'ETRANGER (E)**

Si le véhicule assuré ne peut être réparé sur place à l'étranger dans les 3 jours ouvrables de son immobilisation, l'assuré choisit une des prestations suivantes:

- soit l'assureur procède à ses frais au rapatriement du véhicule jusqu'au garage que l'assuré a désigné à proximité de son domicile en Belgique, conformément à l'art. 1.5.3°.;
- soit l'assuré préfère faire réparer le véhicule sur place sans y attendre la fin des réparations. L'assureur met alors un titre de transport à la disposition de l'assuré pour qu'il puisse aller le récupérer lui-même après la réparation. Si nécessaire, l'assureur prend en charge une nuitée à l'hôtel à concurrence de 100,00 EUR au maximum;
- soit l'assuré décide d'abandonner l'épave sur place. Alors, l'assureur se charge des formalités de son abandon légal et prend en charge les frais de gardiennage pour son abandon durant 10 jours au maximum.

#### **6.6. RAPATRIEMENT DES ASSURES IMMOBILISES PLUS DE 3 JOURS OUVRABLES A L'ETRANGER (E)**

Si le véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations mentionnées à l'article 6.4, l'assureur rapatrie les passagers assurés suivant les options ci-après:

- soit l'assuré souhaite rentrer de suite en Belgique. Dans ce cas, l'assureur organise et prend en charge son retour au domicile.
- soit l'assuré souhaite poursuivre son voyage et revenir ensuite à son domicile:
  - pour la continuation du voyage, l'assureur intervient jusqu'à 350,00 EUR dans les frais de transport de tous les passagers assurés;
  - pour le retour au domicile de l'assuré, l'assureur l'organise et le prend en charge à partir du lieu où l'assuré se trouve dans le pays où son véhicule a été immobilisé ou volé;
- soit l'assureur organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement de catégorie B au maximum pendant 7 jours consécutifs au maximum qui doit permettre à l'assuré d'atteindre sa destination dans le pays où son véhicule est réparé ou d'être mobile sur le lieu de destination.

## **6.7. ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VEHICULE (B/E)**

Cette prestation est d'application lorsque le véhicule assuré est volé lors d'un déplacement ou voyage de l'assuré avec son véhicule.

### **1. Pour les assurés immobilisés:**

Lorsque le véhicule est retrouvé endommagé et que l'assuré souhaite à attendre la fin des réparations sur place, la prestation de l'art. 6.4 est d'application.

Lorsque le véhicule n'est pas retrouvé, l'assureur prend en charge et organise le retour de l'assuré à son domicile. Pour le rapatriement de l'étranger, l'art. 6.6 est d'application.

### **2. Pour le véhicule retrouvé après vol:**

Lorsque le véhicule assuré est retrouvé en état de marche et si vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour aller le rechercher.

Si nécessaire, l'assureur prends en une nuit à l'hôtel à concurrence de 100,00 EUR toutes taxes comprises ou envoi un chauffeur de remplacement selon les conditions stipulées à l'Art.4.5.

Si le véhicule assuré est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas au présent articles 6.1, 6.2, 6.4, 6.5, 6.6 et 6.8 qui sont prévus: dépannage remorquage, envoi de pièces, logement ou transport de l'assuré en attente de réparation, rapatriement, gardiennage.

## **6.8. FRAIS DE GARDIENNAGE DU VEHICULE (B/E)**

Lorsque nous transportons ou rapatrons 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.

## **6.9. TRANSPORT/REPATRIEMENT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE ET DES BAGAGES (B/E)**

Lorsque l'assureur à votre retour à votre domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation du véhicule assuré, vous bénéficiez de la prestation "transport et rapatriement des animaux de compagnie et des bagages" mentionnée dans l'article 4.8.

## **6.10. ASSISTANCE A LA REMORQUE (B/E)**

Pour la remorque assurée (caravane, remorque à bagages, camping-car) et tractée par le véhicule assuré lors d'un déplacement, nous appliquons les règles suivantes selon les circonstances :

- L'assureur remorque, transporte ou rapatrie la remorque dans tous les cas où elle doit remorquer, transporter ou rapatrier le véhicule tracteur.

L'assureur fait de même lorsque le véhicule tracteur est volé ou lorsque l'assuré décide d'abandonner sur place, à l'étranger, l'épave du véhicule.

- En cas de panne, d'accident de la circulation ou de vol de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule assuré.
- Si la remorque est retrouvée en état de marche après un vol et si l'assuré n'est plus sur place pour la récupérer, l'assureur lui remboursera:
  - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher;
  - si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel à concurrence de 100,00 EUR toutes taxes comprises.

L'assureur fait de même lorsque l'assuré l'a fait réparer sur place sans y attendre la fin des réparations.

## **6.11. TRANSPORT/RAPATRIEMENT D'UN BATEAU DE PLAISANCE (B/E)**

L'assureur organise et prend en charge le transport/rapatriement d'un bateau de plaisance aux conditions et dans les circonstances ci-après:

- Conditions:
  - \* si le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut;
  - \* si la remorque à bateau est en ordre de contrôle technique et en état de le porter, d'un point de vue légal.

Si la remorque à bateau ne satisfait pas à ces conditions ou si elle a été volée, l'assureur ne pourra procéder au transport du bateau de l'assuré que si l'assuré met sur place à la disposition de l'assureur une remorque de remplacement.

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

## **6.12. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (B/E)**

L'assureur transmet à ses frais les messages urgents, nationaux ou internationaux, de l'assuré à la suite d'un accident. Le contenu du message dont l'assureur ne peut être rendu responsable est soumis à la législation belge et internationale.

## **ARTICLE 7 : EXCLUSIONS ET LIMITATIONS**

### **7.1. Sont exclus**

1. les événements assurés survenant dans les pays exclus par la garantie ou survenant en dehors de la période de validité du contrat;
2. les événements assurés ou accidents survenus pendant des compétitions pour véhicules automoteurs (épreuves, compétitions, rallyes, raids) auxquelles l'assuré participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
3. les frais couverts par le contrat d'accident du travail;
4. l'immobilisation du véhicule en vue de travaux d'entretien;
5. une panne, si l'assureur est déjà intervenu dans les 12 mois qui précèdent à l'occasion de 2 pannes identiques ;
6. les droits de douanes;
7. le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation de toute sorte;
8. les frais de carburant, de lubrifiants et de péage;
9. les frais de diagnostic du garagiste et le démontage;
10. les diagnostics établis et traitement prescrits en Belgique;
11. les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation pour les soins dispensés en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger;
12. 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);
13. les frais d'optique de toute sorte;
14. les appareillages médicaux et prothèses de toute sorte;
15. les examens périodiques de contrôle et d'observation;
16. les cures de santé, le traitement médical durant les périodes et les séjours de convalescence;
17. les traitements esthétiques, diététiques, homéopathie et acupuncture;
18. les vaccins et les vaccinations;
19. les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI;
20. les examens périodiques de contrôle et d'observation;
21. les affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et n'empêchant pas l'assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour;
22. les dépressions et les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
23. les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées avant le déplacement;
24. les affections ou les événements consécutifs à (1) la consommation d'alcool, pour autant que le taux d'alcool dans le sang de la personne concernée dépasse 1,5 grammes/ litre de sang, sans que la consommation d'alcool ne doive être l'unique cause de l'affection ou de l'événement, ou (2) à l'usage aigu ou chronique de drogues ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement;
25. les états consécutifs à une tentative de suicide;

26. les frais de restauration et de boisson;

27. tous les frais ou demandes d'assistance résultant d'actes de terrorisme et les événements assurés résultant des conséquences d'une catastrophe naturelle;

28. les événements et conséquences des événements qui ont lieu avant la prise d'effet de la garantie;

29. et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

## **ARTICLE 8 : Dispositions administratives**

### **8.1. Obligation de déclaration à la souscription et pendant la durée du contrat**

Au moment de la souscription du contrat ainsi que pendant sa durée, le preneur d'assurance doit présenter pleinement et correctement le risque et porter à la connaissance de Optimco toutes les circonstances dont il peut raisonnablement penser qu'elles ont une incidence sur l'évaluation du risque. Il doit également déclarer toutes les autres assurances portant sur le même objet. En cas de réticence ou de fausse déclaration, Optimco limitera ou refusera son intervention conformément aux dispositions légales.

### **8.2. Conditions particulières**

Les Conditions Particulières de cette police décrivent les caractéristiques spécifiques de la garantie. Elles remplacent les Conditions Générales dans la mesure où elles sont en conflit avec celles-ci. Ensemble avec les Conditions Générales, elles constituent le contrat d'assurance.

### **8.3. Conditions de l'assurance**

La garantie du contrat entre en vigueur à la date de début indiquée dans les conditions particulières, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. Pour chaque sinistre (à l'exception d'un accident) relevant de l'article 6 (ASSISTANCE AUX VÉHICULES ASSURÉS ET AUX PASSAGERS IMMOBILISÉS EN CAS DE DÉFAILLANCE, ACCIDENT, VANDALISME OU VOL DU VÉHICULE), la garantie entre en vigueur au plus tôt à 00h00 le 5e jour suivant la souscription de la police.

### **8.4. Durée du contrat d'assurance**

La durée du contrat est fixée à un an. Le contrat commence à la date de début à 00h00 et se termine à la date de fin à 00h00. Le contrat est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation valable par l'une des parties.

### **8.5. Résiliation par le preneur d'assurance**

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat :

- à la fin de chaque période d'assurance, moyennant un préavis de deux mois;
- en cas de modification tarifaire, dans le mois suivant la notification de cette modification par Optimco; cependant, si cette notification n'est pas effectuée au moins quatre mois avant la date anniversaire, le preneur d'assurance dispose d'un préavis de trois mois à compter du jour où il a reçu la notification;
- à la date de début du contrat, lorsque l'intervalle entre la date de conclusion du contrat et sa date de début est supérieur à un an, à condition que la résiliation soit effectuée au moins trois mois avant la date de début;
- après chaque déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité;
- en cas de modification du risque, si aucun accord sur la modification de la prime n'est trouvé Optimco dans le mois suivant la demande ;
- Possibilité de résiliation après 1 an (uniquement si le preneur d'assurance est un consommateur au sens de l'article I.1, 2°, du Code de droit économique).

À l'expiration d'un délai d'un an à compter de la prise de cours du contrat, le Preneur d'assurance peut résilier celui-ci à tout moment sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de deux mois à compter du lendemain de la signification ou à compter du lendemain de la date de l'accusé de réception ou, dans le cas d'un envoi recommandé, à compter du lendemain de son dépôt.

### **8.6. Résiliation par Optimco**

Optimco peut résilier le contrat:

- à la fin de chaque période d'assurance, moyennant un préavis de trois mois;
- à la date de début du contrat, lorsque l'intervalle entre la date de conclusion du contrat et sa date de début est supérieur à un an, à condition que la résiliation soit effectuée au moins trois mois avant la date de début;
- en cas de non-paiement de la prime;

- après chaque déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité;
- en cas de modification de la législation pouvant avoir une incidence sur l'étendue de la garantie;
- lorsque le preneur d'assurance choisit de résider à l'étranger.

### **8.7. Possibilité de résiliation en cas de description incorrecte du risque**

Si le risque réel s'avère plus important que la description faite par le preneur d'assurance dans la proposition d'assurance et si le preneur d'assurance n'accepte pas la proposition d'adaptation du contrat dans le mois suivant cette proposition, alors Optimco peut résilier le contrat dans les quinze jours suivant l'expiration du délai d'acceptation ou après avoir pris connaissance du refus formel du preneur d'assurance.

Si Optimco démontre qu'elle n'aurait en aucun cas assuré le risque réel, elle peut résilier le contrat dans le mois suivant le jour où elle a pris connaissance de l'ampleur réelle du risque.

### **8.8. Forme de la résiliation**

La résiliation est effectuée par exploit d'huissier, par envoi recommandé ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

### **8.9. Délai de préavis**

Le délai de préavis est calculé à partir du jour suivant la signification ou la date du récépissé ou, dans le cas d'un envoi recommandé, à partir du jour suivant la date de son dépôt à la poste.

La résiliation prend effet après l'expiration d'un mois, en cas de résiliation après changement de risque, choix de résidence à l'étranger, décès ou faillite du preneur d'assurance ou modification tarifaire. Cependant, la résiliation après modification tarifaire n'entre en vigueur qu'au plus tôt à la prochaine échéance annuelle principale suivant la notification de la modification tarifaire.

En cas de résiliation après sinistre, celle-ci prend effet après trois mois. Cependant, la résiliation après sinistre prend également effet après un mois, si l'assuré ou un bénéficiaire n'a pas respecté les obligations après sinistre dans le but de tromper Optimco, à condition que Optimco ait déposé une plainte avec constitution de partie civile auprès d'un juge d'instruction ou qu'elle ait été citée en justice sur la base des articles 193, 196, 197, 495 ou 510 à 520 du Code pénal.

### **8.10. Conséquences de la résiliation**

La résiliation s'applique toujours à l'ensemble du contrat d'assurance. Optimco rembourse la partie de la prime correspondant à la période postérieure à la date d'entrée en vigueur de la résiliation.

### **8.11. Prime d'assurance**

La prime, y compris les taxes et les contributions, doit être payée d'avance à la demande de Optimco à la date d'échéance. Le non-paiement de la prime peut entraîner la suspension de la garantie et la résiliation du contrat conformément aux dispositions légales en la matière.

### **8.12. Assistance aux assurés**

L'assuré peut solliciter l'assistance et les explications de son intermédiaire en assurance dans l'exécution du contrat d'assurance. Il peut également s'adresser au service compétent de Optimco en envoyant un courriel à "Klachtenonthaal Optimco nv", [klachtenonthaal@optimco.be](mailto:klachtenonthaal@optimco.be)

Si l'assuré n'est pas d'accord avec le traitement de Optimco, il peut faire appel à l'Ombudsman des Assurances, de Meeussquare 35 à 1000 Bruxelles, [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be), sans préjudice de la possibilité pour l'assuré d'intenter une action en justice.

### **8.13. Solidarité**

Si l'assurance est souscrite par plusieurs preneurs d'assurance, ils sont tenus solidairement et indivisiblement envers Optimco. Toute communication de Optimco adressée à l'un de ces preneurs d'assurance est également valable à l'égard des autres.

#### **8.14. Choix de résidence**

Toute correspondance à Optimco est valablement envoyée à son siège social. Toute correspondance adressée au preneur d'assurance ou à ses héritiers et ayants droit est valablement envoyée à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières ou à l'adresse ultérieurement communiquée à Optimco.