

Assistance

Conditions générales

Siège social
Cours Saint-Michel 70, 1040 Bruxelles
T +32 2 738 97 11 F +32 3 738 98 96
E info@inginsurance.be
ING Insurance SA, entreprise d'assurances agréée par la CBFA sous le numéro de code 0051.

Siège d'Anvers
Desguinlei 92, 2018 Antwerpen
T +32 3 244 66 88 F +32 3 244 66 87
www.inginsurance.be

ING 320-0002736-90
IBAN BE34 3200 0027 3690
BIC BBRUBEBB
RPM Bruxelles - TVA BE 0404.500.094

Assistance à votre véhicule ou en voyage

24 h sur 24, 7 jours sur 7

078/15.40.40

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers la compagnie d'assurances entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais fait également l'objet de poursuites pénales sur la base de l'article 496 du Code pénal. En outre, l'intéressé est repris dans le fichier du groupe d'intérêt économique Datassur, qui comporte tous les risques spécialement suivis par les assureurs qui y sont affiliés.

L'assuré donne par la présente son consentement à la communication par l'entreprise d'assurances ING Insurance au GIE Datassur, des données à caractère personnel pertinentes dans le cadre exclusif de l'appréciation des risques et de la gestion des contrats et des sinistres y relatifs. Toute personne justifiant de son identité a le droit de s'adresser à Datassur afin de vérifier les données la concernant et d'en obtenir, le cas échéant, la rectification. Pour exercer ce droit, la personne concernée adresse une demande datée et signée accompagnée d'une copie de sa carte d'identité à l'adresse suivante : Datassur, service fichiers, 29 square de Meeûs à 1000 Bruxelles.

Pour toute plainte relative à ce contrat, le preneur d'assurance peut s'adresser à soit le Service Médiateur d'ING Insurance SA, Desguinlei, 92 à 2018 Anvers, soit la CBFA (Commission Bancaire, Financière et des Assurances), Rue du Congrès, 12-14 à 1000 Bruxelles, soit l'Ombudsman d'ASSURALIA, square de Meeûs, 35 à 1000 Bruxelles. Cette possibilité n'exclut pas celle d'entamer une procédure judiciaire.

Les assureurs mettent toute leur vigilance à dépister les tentatives de fraude...



...en revanche, vous qui êtes de bonne foi, vous pouvez compter sur nous

Pour ne pas payer inutilement pour les autres, aidez-nous à prévenir les abus

TABLE DES MATIÈRES

VOTRE GARANTIE DE QUALITÉ	6
DÉFINITIONS	7
L'assistant	7
Le preneur d'assurance	7
Le mandataire	7
L'assureur	7
L'assuré	7
Le(s) véhicule(s) assuré(s)	7
L'accident de la circulation	8
L'accident avec lésion corporelle	8
L'autorité médicale compétente	8
Les bagages	8
Le domicile	8
La seconde résidence	8
La maladie	8
LES PRESTATIONS GARANTIES	9
L'objet	9
Formules et territorialités	9
La validité	9
La demande des prestations	9
Le remboursement de l'avance pour les frais exposés et les prestations non garanties	9
L'envoi de documents	10
Les frais de télécommunication	10
Le choix du moyen de transport	10
La fraude	10
CHAPITRE 1. L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES	11
1.1 L'assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger	11
Le dépannage - remorquage	11
Carburant	11
L'assistance en cas de crevaison	11
L'ouverture du véhicule	11
L'envoi de pièces de rechange à l'étranger	11
1.2 L'assistance au véhicule immobilisé à l'étranger	12
1.3 L'assistance aux assurés immobilisés à l'étranger	12
1.4 La mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique	13
1.5 Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules	14

CHAPITRE 2. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET L'ASSISTANCE VOYAGE	15
2.1 L'assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès	15
En Belgique	15
A l'étranger	15
Le rapatriement ou le transport de l'assuré malade ou blessé	15
Le rapatriement ou le transport des autres assurés	15
Le rapatriement du véhicule	15
La visite en cas d'hospitalisation	15
Le retour et l'accompagnement des enfants de moins de 18 ans	16
Le retour d'un animal de compagnie	16
Les frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident	16
La prolongation du séjour de l'assuré	17
Le retour anticipé urgent d'un assuré	17
Le décès d'un assuré au cours d'un déplacement à l'étranger	17
Les frais de recherche et de sauvetage	17
L'accident de ski	17
L'envoi de médicaments, lunettes, verres de contact et prothèses indispensable	18
Exclusions relatives à l'assistance aux personnes	18
2.2 L'assistance voyage à l'étranger	18
Le service de renseignements	18
La perte ou le vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger	19
La perte ou le vol de bagages	19
La mise à disposition d'un interprète	19
L'avance d'une somme	19
L'animal de compagnie	20
La transmission de messages urgents vers la Belgique	20
Exclusions relatives à l'assistance voyage à l'étranger	20
CHAPITRE 3 L'ASSISTANCE JURIDIQUE	21
3.1 L'assistance juridique en Belgique	21
3.2 L'assistance juridique à l'étranger	21
Exclusions relatives à l'assistance juridique	21
CHAPITRE 4. L'ASSISTANCE À DOMICILE	22
Les informations	22
Aide psychologique	22
L'assistance médicale aux personnes blessées	22
L'hospitalisation d'un enfant, les parents étant en déplacement	22
L'aide-ménagère	22
La garde d'enfants de moins de 18 ans	23
La garde des animaux de compagnie	23
Le domicile ou la seconde résidence située en Belgique est inhabitable ou a subi de sérieux dommages	23
L'assistance d'un serrurier	24
La transmission de messages urgents à l'étranger	24
CHAPITRE 5. RÉSERVATION ET INFO LOISIRS	25
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	26
DÉROULEMENT DU CONTRAT	27
DIVERS	28

VOTRE GARANTIE DE QUALITÉ

Assistance garantit un service de qualité :

lors de votre appel

- nous vous assurons un accueil personnalisé
- vous recevez toujours une réponse immédiate
- vous êtes aidé dans votre propre langue (français, néerlandais, allemand, anglais)

pour la garantie assistance aux personnes

- en cas de rapatriement, vous êtes accompagné par une équipe médicale belge multilingue. Cette équipe médicale emporte l'appareillage médical nécessaire, de sorte que nous soyons certains de son bon état de fonctionnement.
- les frais médicaux exposés à l'étranger sont remboursés à concurrence de 25.000 euros par personne assurée

pour la garantie assistance voyage

- un service de renseignements étendu avant et pendant votre voyage, 24 heures sur 24

pour l'assistance à votre véhicule

- l'assistance à votre véhicule dans les 30 minutes suivant votre appel, sauf en cas de conditions climatiques exceptionnelles ou de trafic particulièrement dense
- lorsque les faits sont survenus en Belgique, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de la catégorie B (1300 cc à 1400 cc) si le dépannage sur place de votre véhicule n'est pas possible

service

- une organisation et une exécution efficaces et professionnelles de l'assistance en collaboration avec le réseau international d'Inter Partner Assistance
- lors de l'organisation d'une assistance, vos souhaits spécifiques sont pris en compte, dans la mesure du possible et dans les limites prévues par les conditions générales
- la compagnie vous répondra dans les 7 jours ouvrables qui suivent la réception de votre courrier concernant votre contrat Assistance
- tous les frais exposés dans le cadre des conditions générales de votre contrat Assistance vous seront remboursés dans les 7 jours ouvrables suivant la réception des pièces justificatives requises, pour autant que le dossier soit complet

DÉFINITIONS

L'assisteur :

Les prestations d'assistance sont effectuées pour la compte d'ING Insurance par la compagnie d'assurance Inter Partner Assistance sa, agréée sous le code n° 0487 pour pratiquer les assurances touristiques (AR du 01/07/1979 et du 13/07/1979, MB du 14/07/1979) dont le siège est établi à 1050 Bruxelles, avenue Louise 166, bte 1.

Le preneur d'assurance :

La personne physique ou morale qui conclut le contrat.

Le mandataire :

La société d'assurance ING Insurance SA, dont l'adresse figure aux conditions particulières du contrat. Le mandataire se limite à souscrire les contrats, établir les avenants, encaisser les primes et accomplir tous les actes de gestion administrative des conventions d'assurance Assistance pour le compte de Inter Partner Assistance.

L'assureur :

Inter Partner Assistance sa, agréée sous le code n° 0487 pour pratiquer les assurances touristiques (AR du 01/07/1979 et du 13/07/1979, MB du 14/07/1979) dont le siège est établi à 1050 Bruxelles, avenue Louise 166, bte 1.

L'assuré :

L'assuré est la personne physique nommée dans les conditions particulières.

Les personnes suivantes sont également assurées pour autant qu'elles vivent sous le même toit (domicile légal ou résidence habituelle, c.-à-d. au moins 180 jours par an) que la personne physique nommée dans les conditions particulières :

- son conjoint de droit ou de fait cohabitant ou son/sa partenaire ;
- ses enfants non mariés ou les enfants non mariés de son/sa partenaire assuré(e), même s'ils ne sont plus à charge ;
- les autres membres de sa famille ou les autres membres de la famille de son/sa partenaire assuré(e) (père, mère, frère, soeur, grand-père, grand-mère, petit-enfant).

Les personnes suivantes sont également assurées :

- ses enfants non mariés, qui, en raison d'un divorce, sont domiciliés à un autre endroit pour autant qu'ils soient toujours fiscalement à charge de l'assuré ou du/de la partenaire divorcé(e) ;
- ses enfants non mariés ou les enfants non mariés de son/sa partenaire assuré(e) résidant ailleurs en raison de leurs études, pour autant qu'ils soient toujours fiscalement à charge de l'assuré ou du/de la partenaire assuré(e) ;
- ses enfants non mariés ou les enfants non mariés de son/sa partenaire assuré(e) ne vivant plus au foyer de ces derniers, mais dépendant toujours d'eux pour leurs ressources ;
- exclusivement en cas d'accident de la circulation, de panne mécanique, de vol ou de car-jacking du véhicule assuré, toutes autres personnes transportées à titre gratuit dans le véhicule assuré et participant au voyage (à l'exception de l'auto-stoppeur occasionnel).

Toutes les personnes assurées doivent résider habituellement en Belgique (c.-à-d. au moins 180 jours par an).

Le(s) véhicule(s) assuré(s) :

Le véhicule assuré est le véhicule neuf ou d'occasion de type motocyclette, voiture automobile, voiture mixte, véhicule tout terrain, motorhome, minibus, voiture de leasing ou voiture de société spécifié dans le contrat par son numéro de plaque, et dont le M.M.A. (masse maximale autorisée) ne dépasse pas 3,5 tonnes et la longueur s'élève à maximum 6 mètres. La caravane, le camping-car ou la remorque à usage privé, tractés par le véhicule, sont également assurés, et sans surprime, pour autant que le poids autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes et que la longueur s'élève à maximum 6 mètres.

DÉFINITIONS

Le véhicule tracteur et le véhicule tracté ne peuvent pas dépasser 7 tonnes au total.

Le véhicule ne peut dépasser les 10 ans à la date d'entrée en vigueur des garanties.

Les véhicules circulant sous le couvert d'une plaque "essai" ou "marchand" sont exclus de la garantie.

Les véhicules immatriculés à l'étranger ne peuvent pas être assurés, à moins que les assurés aient un domicile en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg ou au maximum à 25 km de la frontière des pays précités et que le véhicule se trouve régulièrement dans les pays précités (c.-à-d. au moins 180 jours par an).

Les véhicules des membres du personnel d'ambassades étrangères en Belgique, de l'OTAN et des institutions de l'Union européenne établis en Belgique sont également considérés, à titre exceptionnel, comme des véhicules couverts, indépendamment du fait qu'ils soient immatriculés en Belgique ou à l'étranger. Ces membres du personnel doivent être inscrits dans le registre de la population d'une commune belge.

L'accident de la circulation :

Tout contact entre le véhicule assuré et un tiers ou un obstacle mobile ou immobile, rendant impossible la poursuite du voyage ou le déplacement prévu avec ce véhicule, ou entraînant un comportement dangereux ou anormal au volant (au sens des dispositions du Code de la route) qui met en danger la sécurité des personnes ou du véhicule.

L'accident avec lésion corporelle :

Un événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, qui entraîne une lésion corporelle ou une blessure, constatée par une autorité médicale compétente et dont la cause est externe à l'organisme de la victime.

L'autorité médicale compétente :

Par autorité médicale compétente, il est entendu les médecins reconnus par la législation belge ou la législation en vigueur dans le pays concerné.

Les bagages :

Tous les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés dans le véhicule assuré. Ne sont pas considérés comme bagages : le planeur, le bateau, les marchandises, le matériel scientifique, les matériaux de construction, le mobilier, les chevaux, le bétail.

Le domicile :

L'endroit où la personne physique nommée dans les conditions particulières est domiciliée et vit habituellement.

La seconde résidence :

L'endroit en Belgique qui est la propriété de la personne physique nommée dans les conditions particulières ou d'un des autres assurés, où les assurés séjournent de temps en temps à l'occasion de leurs loisirs, vacances..., à l'exception des caravanes.

La maladie :

Toute altération involontaire de la santé qui est médicalement décelable.

LES PRESTATIONS GARANTIES

L'objet

Le contrat a pour objet de couvrir l'assuré contre les dommages définis ci-après dans le cadre des garanties et capitaux prévus dans le contrat. Tous les montants mentionnés dans le contrat sont frais et taxes compris.

Formules et territorialité

- **Formule Belgique**

Si la formule "Belgique" a été souscrite, les prestations d'assistance au véhicule sont assurées uniquement en Belgique et 30 km en dehors de la frontière Belge. Les garanties "L'assistance aux personnes et l'assistance voyage" ne sont pas assurées.

- **Formule Monde**

Si la formule "Monde" a été souscrite, les prestations d'assistance au véhicule sont assurées en Belgique et dans les autres pays et îles de l'Europe géographique, notamment : l'Albanie, Andorre, l'Arménie, la Biélorussie, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, Chypre, le Danemark, l'Allemagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Géorgie, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, L'Islande, l'Italie, les Iles Féroé, la Croatie, la Lettonie, le Liechtenstein, La Lituanie, le Luxembourg, la Macédoine, Malte, la Moldavie, Monaco, les Pays-Bas, la Norvège, l'Ukraine, l'Autriche, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Fédération russe, Saint-Marin, Serbie-et-Monténégro, la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne, la Tchéquie, la Turquie (européenne), la cité du Vatican, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse.

Les garanties "L'assistance aux personnes et l'assistance voyage" sont assurées dans le monde entier, exception faite des pays en guerre.

- **Formule Véhicule supplémentaire Europe**

Si pour un autre véhicule, un des assurés a déjà conclu un contrat formule Monde, les prestations d'assistance au véhicule sont assurées en Belgique et dans les autres pays et îles de l'Europe géographique, notamment : l'Albanie, Andorre, l'Arménie, la Biélorussie, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, Chypre, le Danemark, l'Allemagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Géorgie, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, L'Islande, l'Italie, les Iles Féroé, la Croatie, la Lettonie, le Liechtenstein, La Lituanie, le Luxembourg, la Macédoine, Malte, la Moldavie, Monaco, les Pays-Bas, la Norvège, l'Ukraine, l'Autriche, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Fédération russe, Saint-Marin, Serbie-et-Monténégro, la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne, la Tchéquie, la Turquie (européenne), la cité du Vatican, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse.

Si la police formule "Monde" initialement souscrite disparaît, la formule "Véhicule supplémentaire Europe" sera transformée de manière automatique en formule "Monde".

La validité

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, la durée du déplacement à l'étranger ne peut excéder 90 jours. Les événements qui se produisent après cette période de 90 jours ne donnent pas droit à ces garanties.

La demande des prestations

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, l'assuré doit demander l'intervention de l'assisteur au moment des faits. Les dérogations y afférentes sont les frais médicaux à l'étranger décrits à la rubrique "L'assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès" et pour les véhicules dans la rubrique "L'assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger".

Le remboursement de l'avance pour les frais exposés et les prestations non garanties

- Si, dans le cadre d'une garantie couverte, l'assisteur accorde une avance pour des frais exposés, l'assuré doit fournir un numéro de carte de crédit de façon à ce que l'assisteur puisse débiter le compte de l'assuré ou de son mandataire.

LES PRESTATIONS GARANTIES

- Si le sinistre n'est pas garanti par le contrat, l'assisteu r aidera l'assuré pour des raisons humanitaires et dans la mesure du possible. L'assisteu r organisera la prestation pour autant que celle-ci ait un lien direct avec les conséquences du sinistre. Tous les frais qui découlent de cette intervention sont à charge de l'assuré. Dans ce cas, l'assuré doit fournir un numéro de carte de crédit pour que l'assisteu r puisse débiter les frais encourus du compte de l'assuré ou de son mandataire. L'assuré se conforme dans ce cas strictement aux directives de l'assisteu r.

L'envoi de documents

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, l'assuré s'engage à envoyer à l'assisteu r, dans les deux mois suivant la survenance des faits ou la demande d'intervention, les factures originales pour les frais auxquels l'assisteu r a donné son accord ainsi que toutes autres pièces justificatives demandées par l'assisteu r.

Les frais de télécommunication

Dans le cas d'une aide garantie par le présent contrat, l'assisteu r remboursera les frais de télécommunication avec l'assisteu r effectués par l'assuré dans le cadre de l'incident couvert, survenu à l'étranger et pour autant que ces frais aient été engagés par l'assuré à la demande de l'assisteu r. L'assisteu r n'est tenue à cette prestation que si l'assuré peut produire les factures ou les pièces justificatives originales.

Le choix du moyen de transport

Le choix du moyen de transport est déterminé par l'assisteu r en fonction de la distance entre le lieu de l'incident et le domicile. Si :

- la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport privilégié est le train (1ère classe),
- la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport privilégié est l'avion de ligne (classe économique).

La fraude

L'assisteu r contrôlera rigoureusement toute tentative de fraude ou toute fraude effective. La fraude prouvée sera répercutée sur l'assuré. Pour ce qui est de la garantie "La mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique", l'assisteu r exercera ce contrôle par le biais de ses contacts privilégiés avec son service de remorquage et les garagistes, ainsi qu'au moyen de sondages.

CHAPITRE 1. L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

1.1 L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER

Le dépannage - remorquage

Si le véhicule assuré est immobilisé en raison :

- d'une panne mécanique,
- d'une tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking,
- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, de flammes et/ou de la foudre,
- de dégâts occasionnés par un animal,

l'assistance organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et le remorquage éventuel du véhicule jusqu'au garage choisi par l'assuré.

Si l'assuré ne fait pas appel à l'assisteuse pour le dépannage-remorquage de son véhicule, celle-ci lui rembourse les frais à concurrence de 200 EUR après production de la facture par le service de remorquage appelé.

Tous les frais de réparation restent à charge de l'assuré.

Carburant

Si le véhicule assuré est immobilisé par manque de carburant ou par une erreur de carburant, l'assisteuse envoie un prestataire sur place pour remorquer le véhicule à la station de service la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.

Par ailleurs, l'assisteuse organise et prend à sa charge les frais de vidange du réservoir. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.

L'assistance en cas de crevaison

Si le pneu du véhicule assuré crève, l'assisteuse organise et prend en charge le remplacement du pneu crevé sur le lieu de l'immobilisation uniquement si l'assuré n'est pas en mesure de placer lui-même la roue de secours. L'assisteuse ne prend toutefois pas ces frais en charge si l'assuré ne dispose pas d'une roue de secours en bon état.

Si plusieurs pneus crèvent simultanément, l'assisteuse organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

L'ouverture du véhicule

- Si l'assuré ne peut plus entrer dans le véhicule assuré du fait que les clés se trouvent à l'intérieur du véhicule, l'assisteuse organise, sur présentation d'une pièce d'identité de l'assuré, l'ouverture des portes du véhicule. L'assisteuse a le droit de consulter les documents de bord après avoir ouvert le véhicule.

L'assisteuse se réserve le droit de ne pas respecter cette prestation si l'ouverture des portes peut occasionner des dégâts au véhicule.

- En cas de perte ou de vol des clés du véhicule assuré, dont :

- un double se trouve au domicile de l'assuré et au cas où l'assuré est dans l'impossibilité de rejoindre son domicile, l'assisteuse organise et prend en charge les frais d'un taxi (aller/retour) du lieu d'immobilisation au domicile de l'assuré à concurrence de 65 EUR maximum.
- aucun double n'est au domicile de l'assuré, l'assisteuse informe l'assuré des démarches à entreprendre auprès du constructeur pour obtenir un double des clés.

L'envoi de pièces de rechange à l'étranger

L'assisteuse envoie, par les moyens les plus rapides, les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule si elles ne peuvent être trouvées sur place à l'étranger. L'assuré remboursera uniquement le prix des pièces que l'assisteuse aura expédiées à sa demande.

CHAPITRE 1. L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

1.2 L'ASSISTANCE AU VÉHICULE IMMOBILISÉ À L'ÉTRANGER

Si, à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident de la circulation à l'étranger, le véhicule assuré n'est **pas réparable sur place dans un délai de 5 jours ouvrables**, l'assisteur organise et prend en charge, au choix de l'assuré, l'une des prestations suivantes :

- **en cas de réparation sur place :**

Si l'assuré décide de faire réparer son véhicule sur place sans pouvoir attendre la fin des réparations, l'assisteur organise et prend en charge son transfert au domicile de l'assuré ou met à la disposition de l'assuré un billet de train 1^e classe ou d'avion de ligne (classe économique), pour aller récupérer son véhicule réparé. Au besoin, l'assisteur paie une nuit d'hôtel à l'étranger à concurrence de 65 EUR au maximum.

- **en cas de non réparation sur place :**

Si l'assuré ne souhaite pas ou s'il n'est pas possible de faire réparer son véhicule sur place, l'assisteur organise et prend en charge le transport et le rapatriement jusqu'au garage choisi par l'assuré, à proximité de son domicile.

Afin de permettre ce transport dans les meilleurs délais possibles, l'assuré s'engage à se conformer aux directives de l'assisteur, à effectuer les démarches indispensables et à remettre les documents nécessaires à l'assisteur.

Les frais à charge de l'assisteur ne peuvent excéder le montant de la valeur résiduelle du véhicule assuré (réf.: Eurotax, une édition de Eurotax Belgium sa).

Il sera procédé à un premier état descriptif du véhicule, lors de sa prise en charge, et à un second lors de la livraison du véhicule.

Les dommages éventuels survenus durant le transport incombent à l'assisteur.

L'assisteur ne peut être tenue pour responsable du vol des objets ou des accessoires qui se trouvaient à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule.

Les frais de gardiennage du véhicule depuis le jour de son immobilisation jusqu'au jour de son enlèvement en vue de son transport ou de son rapatriement sont pris en charge par l'assisteur.

Dans chacun de ces deux cas, les assurés, utilisateurs du véhicule, sont transportés ou rapatriés aux conditions prévues au point "L'assistance aux assurés immobilisés à l'étranger".

Si, à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident de la circulation à l'étranger, le véhicule assuré est **réparable sur place dans un délai de 5 jours ouvrables**, il est réparé sur place. Les frais de réparation restent à charge de l'assuré.

1.3 L'ASSISTANCE AUX ASSURÉS IMMOBILISÉS À L'ÉTRANGER

Si les assurés sont immobilisés à la suite d'un accident de la circulation, d'une panne mécanique, du vol, du car-jacking ou du home-jacking du véhicule assuré, l'assisteur organise et prend en charge, suivant le choix des assurés (voir point "L'assistance au véhicule immobilisé à l'étranger") :

- **en cas de réparation sur place :**

- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) en attendant la réparation indispensable, à concurrence de 65 EUR au maximum par assuré ;

OU

- les frais de taxi ou d'un véhicule de location à concurrence de 125 EUR maximum afin

CHAPITRE 1. L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

de permettre aux assurés de rejoindre leur domicile ou leur lieu de destination, si celui-ci se trouve à proximité du lieu d'immobilisation.

- **en cas de non réparation sur place :**

- le retour immédiat ou à une date convenue avec l'assuré, en train 1e classe ou en avion de ligne (classe économique) ;

OU

- les frais de taxi, à concurrence de 125 EUR maximum, pour leur permettre d'atteindre leur lieu de destination.

L'assistance en cas de vol, car-jacking ou home-jacking du véhicule assuré

Si le véhicule volé est retrouvé endéans les 6 mois, l'assisteuse organise et prend en charge, suivant l'état du véhicule :

- si le véhicule est en état de marche, la mise à disposition pour l'assuré d'un billet de train 1e classe ou d'un billet d'avion (classe économique) jusqu'à l'endroit où se trouve le véhicule. Au besoin, l'assisteuse prend en charge une nuit d'hôtel à l'étranger à concurrence de 65 EUR au maximum.
- si le véhicule n'est plus en état de marche, le rapatriement est organisé conformément au point "L'assistance au véhicule immobilisé à l'étranger" ci-avant.

1.4 LA MISE À DISPOSITION D'UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT EN BELGIQUE

Si, à la suite d'une panne mécanique, d'un accident de la circulation, d'une tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking survenus en Belgique, le véhicule assuré n'est plus en état de circuler et ne peut être réparé ou redémarré immédiatement par le dépanneur, l'assisteuse met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1300 cc - 1400 cc) à concurrence de la durée de la réparation.

Par durée de la réparation, il faut entendre :

- en cas de panne mécanique, de tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking, la durée normale de réparation ;
- en cas d'accident de la circulation, le délai mentionné sur le rapport d'expertise établi par l'expert désigné par l'assureur auto à partir de la date de mise à disposition du véhicule de location par l'assisteuse. Le rapport d'expertise est remis à l'assisteuse par l'assuré.

L'assuré s'engage :

- à faire en sorte que la réparation soit effectuée le plus rapidement possible ;
- à récupérer son véhicule dans les plus brefs délais et à informer immédiatement l'assisteuse de la réparation du véhicule.

Si, à la suite d'une des situations précitées le véhicule assuré fait l'objet d'un sinistre total, l'assisteuse met à la disposition de l'assuré en Belgique uniquement un véhicule de location de la catégorie B (1300 cc - 1400 cc) à concurrence de la durée d'immobilisation de l'assuré.

La durée maximale de mise à disposition du véhicule de remplacement est de 5 jours calendrier consécutifs pour toutes les situations susmentionnées.

En cas de vol, de car-jacking ou de home-jacking du véhicule assuré, l'assisteuse met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1300 cc - 1400 cc) jusqu'à ce que le véhicule soit retrouvé sans toutefois dépasser une durée de 5 jours calendrier consécutifs à partir de la date de survenance de l'évènement initial. Toutefois, si le véhicule est retrouvé (endéans ces cinq jours calendrier consécutifs) et qu'il

CHAPITRE 1. L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

apparaît qu'il doit être réparé, le délai est prorogé à concurrence de la durée nécessaire aux réparations sans, à nouveau, dépasser une durée maximale de 5 jours calendrier consécutifs à partir de la date de survenance de l'évènement initial.

Le véhicule de remplacement est livré et retiré, à la demande de l'assuré, sur place, à son domicile ou à tout autre endroit en Belgique uniquement. L'assisteur prend en charge les frais de déplacement éventuels de l'assuré pour l'exécution des formalités de réception et de restitution du véhicule.

Cette mise à disposition du véhicule de location est subordonnée :

- à l'appel de l'assuré à l'assisteur au moment des faits, notamment pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré sauf force majeure ;
- au respect des conditions et règles prescrites par la société louant le véhicule.

Les conditions de cette dernière sont, notamment :

- la mise à disposition préalable par l'assuré auprès de la société de location du véhicule d'une garantie à concurrence de la durée de l'emploi du véhicule de remplacement ;
- ne pas voyager à l'étranger avec le véhicule de remplacement si le contrat de la firme de location le stipule expressément ;
- le conducteur doit être âgé de plus de 18 ans ;
- d'être en possession d'un permis de conduire du type B depuis plus d'un an ;
- de ne pas avoir subi de déchéance de permis de conduire dans l'année précédant la demande de location.

Les frais du carburant, d'assurances complémentaires, de péages et les amendes encourues restent toujours à charge de l'assuré.

1.5 EXCLUSIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

- Le remboursement des frais de pièces de rechange, de réparation, d'entretien ou de carburant du véhicule assuré ;
- L'immobilisation du véhicule en vue d'un entretien ;
- Les pannes répétées consécutives à la non réparation ou au non-entretien du véhicule si, dans les douze mois précédents, l'assisteur est déjà intervenue pour deux pannes identiques ou similaires.

CHAPITRE 2. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET L'ASSISTANCE VOYAGE

Souscription par une personne morale

Si le contrat a été souscrit par une personne morale, les garanties "L'assistance aux personnes et l'assistance voyage" sont uniquement valables pour la personne physique en faveur de laquelle la police a été conclue.

2.1 L'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, DE BLESSURE ET DE DÉCÈS

En Belgique

En cas de décès en Belgique, l'assisteuse prend uniquement en charge les frais pour le transport de la dépouille mortelle du lieu de décès au lieu de l'enterrement ou de l'inhumation.

A l'étranger

Le rapatriement ou le transport de l'assuré malade ou blessé

Selon la gravité du cas et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, l'assisteuse organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré par :

- avion sanitaire,
- avion de ligne,
- hélicoptère,
- train 1^e classe,
- ambulance,

jusqu'à un hôpital en Belgique proche du domicile ou jusqu'à son domicile, si son état ne nécessite pas d'hospitalisation.

Pour les pays situés en dehors de l'Europe et des pays riverains de la Mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

Dans tous les cas, la décision du transport ou du rapatriement est subordonnée à l'accord du service médical de l'assisteuse.

Le moyen de transport et le lieu d'hospitalisation sont toujours choisis dans l'intérêt de l'assuré.

Le rapatriement ou le transport des autres assurés

Dans le cas où le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé a été décidé, l'assisteuse organise et prend en charge :

- soit le transport des autres assurés, par train 1^e classe ou par avion de ligne (classe économique), jusqu'à leur domicile en Belgique ;
- soit la continuation de leur voyage, à concurrence des frais que l'assisteuse aurait consentis pour leur retour en Belgique.

Le rapatriement du véhicule

Si aucun des passagers n'est en mesure de conduire le véhicule assuré suite à un décès, une maladie ou un accident avec lésions corporelles survenu(e) à l'étranger, l'assisteuse procédera au rapatriement du véhicule assuré en Belgique.

La visite en cas d'hospitalisation

Si l'équipe médicale de l'assisteuse estime que l'état de santé de l'assuré malade ou blessé ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat, et si l'hospitalisation sur place devait dépasser 5 jours calendrier, l'assisteuse organise et prend en charge le déplacement (aller et retour) en train 1^e classe ou avion de ligne (classe économique) d'un membre de la famille de premier ou de second degré, pour lui permettre de se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé.

Les frais d'hôtel sur place (chambre + petit déjeuner) de ce membre de la famille seront pris en charge à concurrence de 65 EUR par jour pendant maximum 10 jours.

CHAPITRE 2. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET L'ASSISTANCE VOYAGE

Lorsque l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours calendrier n'est pas d'application et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre de la même manière à l'hôpital. Les frais d'hôtel sur place (chambre + petit déjeuner) du père et de la mère seront pris en charge à concurrence de 65 EUR par jour et par personne pendant maximum 10 jours.

Le retour et l'accompagnement des enfants de moins de 18 ans

Si ni l'assuré malade ou blessé, ni aucun autre assuré ne peut s'occuper des enfants assurés de moins de 18 ans qui les accompagnent, l'assisteuse organise et prend en charge les frais de déplacement d'une hôtesse ou d'une personne désignée par la famille pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur domicile en Belgique.

Les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne seront pris en charge à concurrence de 125 EUR maximum.

Le retour d'un animal de compagnie

En cas de rapatriement d'un assuré malade ou blessé, l'assisteuse prend en charge le retour des animaux de compagnie (chien ou chat) laissés sans surveillance, si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

Les frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident

Les frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger sont remboursés à concurrence de 25.000 EUR maximum par personne assurée.

Un montant de 35 EUR par personne assurée sera déduit de la somme due à l'assuré pour les frais de dossier.

Sont couverts :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien ;
- les petits soins dentaires consécutifs à un accident ou à une crise aiguë (à l'exclusion des prothèses) à concurrence de 125 EUR maximum par personne ;
- les frais d'hospitalisation ;
- les frais de transport par ambulance, en traîneau sanitaire ou en hélicoptère, ordonné par un médecin pour un trajet local.

Les conditions de prise en charge :

- La prise en charge des frais vient après épuisement des indemnités ou prestations qui pourraient être garanties, pour les mêmes risques, à l'assuré ou à ses ayants droit, par la Sécurité sociale ou par tout autre organisme de prévoyance couvrant les mêmes frais.
- L'assuré peut s'informer auprès de l'assisteuse des conditions dans lesquelles il est en droit d'obtenir, à l'étranger, les prestations prévues par la Sécurité sociale. Il doit toutefois se munir des documents nécessaires.

Les modalités de paiement :

- Si l'assisteuse paie immédiatement les frais médicaux exposés à l'étranger, l'assuré s'engage à transmettre son dossier à sa mutuelle et à remettre à l'assisteuse le décompte de la mutuelle ainsi que les sommes perçues.
- Si l'assuré a payé lui-même les frais médicaux exposés à l'étranger, l'assisteuse intervient pour ces frais au-delà de l'intervention de la mutuelle. L'intervention s'effectue après la présentation des pièces justificatives originales et du décompte éventuel de la mutuelle.

L'assuré effectuera alors toutes les démarches nécessaires demandées par l'assisteuse afin de récupérer les interventions prévues par la Sécurité sociale.

CHAPITRE 2. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET L'ASSISTANCE VOYAGE

La prolongation du séjour de l'assuré

L'assisteurs prend en charge les frais de prolongation du séjour à l'hôtel (chambre + petit déjeuner), à concurrence de 65 EUR par jour et par personne malade ou blessée, avec un maximum de 10 jours, si, sur ordonnance médicale et moyennant l'accord du médecin de l'assisteurs, le voyage de retour ne peut être entrepris à la date prévue.

Le retour anticipé urgent d'un assuré

Si un assuré séjournant à l'étranger doit interrompre son séjour pour :

- une hospitalisation en Belgique de plus de 5 jours calendrier d'un membre de la famille directe au premier degré, c'est-à-dire le partenaire, le père, la mère ou l'enfant,
- le décès d'un membre de sa famille, c'est-à-dire le partenaire, le père, la mère, l'enfant, le frère, la soeur, le grand-père, la grand-mère, le petit-enfant, le beau-père, la belle-mère, la belle-fille, le beau-fils, le beau-frère ou la belle-soeur)
- le décès d'un associé irremplaçable pour la gestion quotidienne de l'entreprise ou de son remplaçant dans l'exercice de sa profession libérale,

l'assisteurs organise et prend en charge, jusqu'au domicile ou au lieu d'enterrement ou d'inhumation en Belgique, le voyage en train 1e classe ou par avion de ligne (classe économique) :

- soit le voyage aller et retour d'un assuré ;
- soit le voyage retour de deux assurés.

Si, dans ce cas, le véhicule assuré doit être laissé sur place, l'assisteurs le reconduira avec les passagers au domicile, conformément aux conditions définies dans la rubrique "L'assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger".

Cette prestation n'est attribuée qu'après présentation à l'assisteurs d'un certificat médical ou d'un certificat de décès.

Le décès d'un assuré au cours d'un déplacement à l'étranger

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, l'assisteurs organise et prend en charge :

- soit les frais :
 - de transport de la dépouille mortelle du lieu de décès au lieu d'inhumation en Belgique ;
 - de traitement post-mortem ;
 - de mise en bière ;
 - d'achat du cercueil à concurrence de 650 EUR maximum ;
- soit les frais d'enterrement ou d'inhumation sur place, limités au montant que l'assisteurs aurait payé en cas de rapatriement. Dans ce cas, l'assisteurs organise et prend en charge le transport d'un membre de la famille à partir de la Belgique afin d'assister au service sur place et prend en charge les frais d'hôtel de cette personne pour un montant maximum de 65 EUR par jour et pour un maximum de trois jours.

Les frais de recherche et de sauvetage

L'assisteurs prend en charge, à concurrence de 5.000 EUR maximum par assuré, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré, et ce, à condition que le sauvetage découle d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou les services de secours officiels.

L'accident de ski

L'assisteurs prend en charge les frais de transport local en traîneau sanitaire et/ou en hélicoptère pour tout accident survenu sur les pistes de ski. Ces frais ne sont pas pris en charge par l'assisteurs si l'accident survient en dehors des pistes.

Si l'état de l'assuré malade ou blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 heures et/

CHAPITRE 2. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET L'ASSISTANCE VOYAGE

ou un rapatriement organisé par l'assisteur, celle-ci rembourse le forfait "remonte-pentes" et/ou les leçons de ski de l'assuré qu'il n'a pas pu utiliser à la suite de son accident de ski au prorata de la période devant encore être garantie (maximum 200 EUR).

L'envoi de médicaments, lunettes, verres de contact et prothèses indispensables

L'assisteur fournira à l'assuré à l'étranger, les médicaments, lunettes, verres de contact ou prothèses indispensables prescrits par un médecin, introuvables sur place et disponibles en Belgique. L'assisteur ne prend en charge que les frais d'envoi de ces objets. L'assuré s'engage à rembourser à l'assisteur le prix d'achat de ces objets dans les 2 mois de leur mise à disposition. Cette prestation est soumise à la législation locale et internationale.

Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

Les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assisteur. Toutefois, les frais de consultations médicales ordinaires et les frais pharmaceutiques ambulatoires suite à un fait survenu à l'étranger sont remboursés, tout en respectant les limites du présent contrat.

Ne font jamais l'objet d'un remboursement, les frais pour :

- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage ;
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement ;
- les maladies chroniques ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales ;
- les rechutes et les convalescences de toute affection révélée, non encore consolidée et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide ;
- la médecine préventive et les cures thermales ;
- les diagnostics et traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I ;
- les problèmes de grossesse après la 26^{ième} semaine ;
- l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris les lunettes et verres de contact ;
- les frais en vue de traitements médicaux et chirurgicaux et de médicaments, prescrits et/ou engagés en Belgique ;
- les frais de cérémonie et d'inhumation en Belgique.

2.2 L'ASSISTANCE VOYAGE À L'ÉTRANGER

Pour les prestations d'assistance à des personnes suite à une maladie, blessure ou décès, voir rubrique "L'assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès".

Pour les prestations d'assistance pour véhicules, voir rubrique "L'assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger".

Le service de renseignements

L'assisteur met à la disposition de l'assuré un service de renseignements 24 heures sur 24 pour les informations suivantes :

Les informations pour et durant le voyage :

- la carte d'identité ;
- le passeport ;
- le visa ;
- les prescriptions douanières ;
- les réglementations pour les animaux domestiques ;
- les cours / les devises ;
- le décalage horaire ;
- les jours fériés ;

CHAPITRE 2. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET L'ASSISTANCE VOYAGE

- le permis de conduire international ;
- l'acceptation des cartes de crédit ;
- les adresses des consulats étrangers et des bureaux d'informations routières en Belgique ainsi que les consulats belges à l'étranger ;
- les conditions de voyage : les moyens de transport, les hôtels, les itinéraires ;
- le climat et les vêtements appropriés.

Les informations concernant la prévention et la santé du voyageur :

- les vaccinations de base ;
- les vaccinations obligatoires ;
- les vaccinations recommandées ;
- les mesures d'hygiène et de précaution médicale en fonction du pays visité ;
- ...

Les informations concernant :

- les centres de vaccination ;
- les centres de traitements spécifiques / problèmes qui surviennent suite au retour de l'étranger ;
- les conditions selon lesquelles les assurés peuvent bénéficier des indemnités de la Sécurité sociale à l'étranger.

La perte ou le vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

- En cas de perte ou de vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.), l'assisteur communique à l'assuré les coordonnées de l'ambassade ou du consulat belge le plus proche.
- En cas de perte ou de vol de billets de transport, l'assisteur met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la continuation de son voyage.
L'assuré s'engage à rembourser le prix des billets à l'assisteur dès que cette dernière en formule la demande.
- En cas de perte ou de vol de chèques, cartes de banque ou cartes de crédit, l'assisteur intervient, dès la demande de l'assuré, auprès des institutions financières pour faire bloquer ces moyens de paiement et appliquer les mesures de protection nécessaires. L'assisteur se charge d'envoyer une carte de crédit de remplacement à l'assuré se trouvant à l'étranger.

L'assuré doit déclarer immédiatement la perte ou le vol à la police locale ou à toute autre autorité compétente.

En aucun cas, l'assisteur ne peut être tenue pour responsable de la transmission fautive ou erronée des renseignements fournis par l'assuré.

La perte ou le vol de bagages

En cas de vol, perte, destruction de bagage, l'assisteur fera parvenir à l'assuré une valise d'objets personnels de remplacement. Celle-ci, munie d'un inventaire rigoureux, devra être déposée au siège de l'assisteur (Inter Partner Assistance sa) à la demande de l'assuré, par un membre de sa famille ou par une personne qu'il aura désignée.

La mise à disposition d'un interprète

Si l'assuré a droit à l'étranger à une prestation garantie et éprouve des problèmes ou des difficultés à comprendre et parler la langue locale dans le cadre de cette assistance, il sera assisté sur place par l'assisteur.

L'avance d'une somme

Si l'assuré a fait appel à l'assisteur pour un incident couvert dans le cadre du présent contrat et a besoin d'une avance pour payer les frais, l'assisteur, à la demande expresse de l'assuré, met à sa disposition la contre-valeur (en devises) de max. 2.500 EUR. Pour pouvoir bénéficier

CHAPITRE 2. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET L'ASSISTANCE VOYAGE

de cette garantie, l'assuré doit communiquer un numéro de carte de crédit pour que l'assiste-
teur puisse débiter le montant avancé du compte de l'assuré ou de son mandataire.

L'animal de compagnie

En cas de maladie ou d'accident encouru par un animal de compagnie à l'étranger (chien ou
chat), l'assiste-
teur intervient dans les frais de vétérinaire à concurrence de 65 EUR.

La transmission de messages urgents vers la Belgique

L'assiste-
teur transmet les messages urgents relatifs aux garanties prévues dans le présent
contrat.

Le contenu du message ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assiste-
teur et sera
conforme à la législation belge et internationale.

Exclusions relatives à l'assistance voyage à l'étranger

- Les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont
pas effectuées par ou en accord avec l'assiste-
teur ;
- Les poursuites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à
l'étranger.

CHAPITRE 3. L'ASSISTANCE JURIDIQUE

3.1 L'ASSISTANCE JURIDIQUE EN BELGIQUE

L'assisteur met à la disposition de ses assurés un service d'information socio-juridique.

Vous pouvez joindre ce service entre 8 et 20 heures tous les jours ouvrables.

En dehors de ces heures, les prestataires d'assistance prennent note de la demande de l'assuré pour que l'un de leurs juristes puisse rappeler l'assuré dans les plus brefs délais.

Le service socio-juridique répond à toutes les questions relatives à chaque domaine du droit belge : droit civil, droit social, droit pénal, droit fiscal, droit commercial et droit juridique.

3.2 L'ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

L'assisteur avance :

- la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12.500 EUR maximum par assuré, si, à la suite d'un accident de la circulation, un assuré fait l'objet de poursuites judiciaires ;
- les honoraires d'un avocat à concurrence de 1.250 EUR maximum par assuré poursuivi, si, à la suite d'un accident de la circulation, un assuré fait l'objet de poursuites judiciaires.

L'assisteur accorde, pour le remboursement de la caution et des honoraires d'un avocat, un délai de maximum deux mois à compter du jour de l'avance.

Exclusions relatives à l'assistance juridique

- Les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assisteur ;
- Les poursuites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

CHAPITRE 4. L'ASSISTANCE À DOMICILE

La couverture assistance à domicile est prévue au domicile de l'assuré et dans sa seconde résidence située en Belgique.

Les informations

L'assistant met à la disposition de l'assuré un service de renseignements téléphoniques 24 heures sur 24, destiné à communiquer :

- les coordonnées des différents centres hospitaliers et des services d'ambulance proches du domicile ;
- les coordonnées de la pharmacie et du médecin de garde ;
- les coordonnées des services publics.

Toutefois, la responsabilité de l'assistant ne peut en aucun cas être invoquée si, lors de la recherche d'un numéro d'urgence (pompiers, police...), l'assuré s'adressait à l'assistant au lieu de contacter directement le ou les service(s) concerné(s).

- les coordonnées des services de dépannage ou de réparation ayant une permanence 24 heures sur 24 ou un service de dépannage rapide dans les domaines suivants : plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie et vitrerie.

L'assistant ne peut être tenue pour responsable de la bonne exécution des travaux effectués par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré ; l'intervention de l'assistant a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles dans les circonstances décrites ci-dessus.

Aide psychologique

L'assistant met 24 heures sur 24 une aide téléphonique à la disposition de l'assuré afin de lui procurer la première aide psychologique et l'aiguiller ensuite vers un organisme spécialisé. Le motif de l'appel peut être un car-jacking, une agression, un vol, un accident de la route, des dégâts à l'habitation, et, de manière générale, tous incidents de la vie privée ou professionnelle.

L'assistance médicale aux personnes blessées

Quand l'assuré, suite à un "accident avec lésions corporelles" survenu au domicile ou dans sa seconde résidence en Belgique et après intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant, ne peut être soigné sur place et doit être admis à l'hôpital, l'assistant organise et prend en charge le transport de l'assuré en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire. Cette garantie n'est pas d'application en cas de maladie. À l'issue de l'hospitalisation, l'assistant organise et prend en charge le retour au domicile si l'assuré n'est pas en état de se déplacer dans des conditions normales.

Les frais de transport sont pris en charge après déduction de l'intervention de la Sécurité sociale ou de l'assurance de la mutuelle de l'assuré.

L'hospitalisation d'un enfant, les parents étant en déplacement

À la demande des parents et en accord avec le médecin traitant, l'assistant organise l'hospitalisation, pour quelque cause que ce soit, d'un enfant assuré de moins de 18 ans et prend en charge les frais de transport, à l'exclusion des frais d'hospitalisation.

Lorsque l'hospitalisation doit se prolonger plus de 48 heures, l'assistant organise et prend en charge le retour au domicile de l'assuré ou du/de la partenaire se trouvant à l'étranger, soit en train 1^e classe, soit en avion de ligne (classe économique).

L'aide-ménagère

En cas d'hospitalisation dont la durée fixée de commun accord avec le médecin de l'assistant est égale ou supérieure à 48 heures, à la suite d'un accident avec lésions corporelles de l'assuré ou de son/sa partenaire ayant des enfants de moins de 18 ans, l'assistant organise

CHAPITRE 4. L'ASSISTANCE À DOMICILE

et prend en charge les frais d'une aide-ménagère pendant une durée maximale de 8 jours calendrier consécutifs à raison de 20 EUR par jour au maximum.

Cette intervention n'est valable que si l'accident avec lésions corporelles en cause est survenu au domicile ou dans la seconde résidence de l'assuré située en Belgique.

La garde d'enfants de moins de 18 ans

En cas d'hospitalisation, d'au moins 48 heures, de l'assuré ou de son/sa partenaire suite à un accident avec lésions corporelles survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence située en Belgique, l'assisteur organise la garde des enfants de moins de 18 ans pendant 48 heures au maximum par sinistre, et prend en charge les frais y afférents, à concurrence de 65 EUR au maximum par jour et par sinistre.

La garde des animaux de compagnie

En cas d'hospitalisation, d'au moins 48 heures, de l'assuré ou de son/sa partenaire à la suite d'un accident avec lésions corporelles survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence située en Belgique, l'assisteur assure la garde des animaux de compagnie (chien ou chat) pendant 48 heures au maximum, à la condition qu'ils soient en règle de vaccination, et prend en charge les frais y afférents, à concurrence de 65 EUR au maximum par animal et par sinistre.

Le domicile ou la seconde résidence située en Belgique est inhabitable ou a subi de sérieux dommages

Si le domicile ou la seconde résidence située en Belgique est endommagé à la suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de tentative de vol, de home-jacking, de vandalisme ou de bris de vitre et ne permet plus aux assurés d'y demeurer décemment, l'assisteur organise et prend en charge les frais suivants :

- Les frais d'hôtel, pendant deux nuits consécutives à concurrence de 65 EUR au maximum par nuit et par assuré.

L'assisteur se charge de la réservation auprès du ou des hôtels concernés, et prend en charge à concurrence de 65 EUR les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où il serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.

- Les frais de gardiennage :

Si le domicile ou la seconde résidence située en Belgique fait l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens restés sur place, l'assisteur organise et prend en charge l'envoi d'un vigile ou un gardien de surveiller les lieux. L'assisteur prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 72 heures au maximum par sinistre.

- Les frais de transfert du mobilier :

L'assisteur recherche pour l'assuré et prend en charge la location d'un véhicule utilitaire, nécessitant un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés à son domicile ou dans sa seconde résidence située en Belgique. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR.

- Les frais de déménagement, pour autant que le domicile ou la seconde résidence située en Belgique ne soit pas habitable dans les 30 jours calendrier qui suivent la date de survenance du sinistre, à concurrence de 250 EUR par sinistre.

En accord avec l'assuré, l'assisteur 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 calendrier qui suivent la date de survenance du sinistre.

CHAPITRE 4. L'ASSISTANCE À DOMICILE

- Les frais de retour au domicile :

Dans le cas où l'assuré doit regagner le domicile inoccupé ou la seconde résidence située en Belgique au moment de la survenance d'un sinistre couvert par le présent contrat et si sa présence s'avère indispensable, l'assisteuse met à sa disposition et prend en charge un billet de train 1e classe ou d'avion (classe économique) aller simple du lieu où séjourne l'assuré à celui du domicile sinistré en Belgique. L'assisteuse se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés.

Dans le cas où l'assuré est dans l'obligation de retourner sur place pour récupérer son véhicule assuré, l'assisteuse organise et prend en charge, dans les mêmes conditions, un billet de train 1e classe ou d'avion (classe économique) aller simple.

L'assistance d'un serrurier

Si, à la suite de la perte ou du vol de ses clés ou en raison de la détérioration de la serrure de la porte principale, l'assuré ne peut pénétrer dans son domicile ou sa seconde résidence en Belgique, l'assisteuse prendra en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 65 EUR au maximum.

Une seule intervention par année d'assurance sera accordée par habitation assurée.

La transmission de messages urgents à l'étranger

L'assisteuse transmet gratuitement aux destinataires à l'étranger les messages urgents relevant des garanties et des prestations assurées.

Le contenu du message ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assisteuse et doit être conforme à la législation belge et internationale.

CHAPITRE 5. RÉSERVATION ET INFO LOISIRS

L'assisteuse met à la disposition de l'assuré un service de renseignements téléphoniques accessible 24 heures sur 24 afin de faire une réservation ou d'obtenir des informations détaillées relatives à :

- des hôtels et restaurants en Belgique ;
- des hôtels et restaurants dans les grandes villes d'Europe ;
- des billets pour des spectacles et des événements culturels en Belgique et en Europe.

Par ailleurs, l'assisteuse organise sur votre demande l'envoi de fleurs et de champagne en Belgique.

Les frais relatifs à la prestation seront débités au moyen de votre carte de crédit.

EXCLUSIONS GENERALES

La garantie du contrat n'est pas acquise :

- en cas d'événements provoqués par un acte intentionnel, un suicide, ou une tentative de suicide de l'assuré ;
- en cas d'événements comme : guerre, guerre civile, grèves, émeutes ou mouvements populaires, terrorisme ou sabotage, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- en cas d'accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 et les Protocoles additionnels ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes ;
- lors de la pratique de sports de compétition motorisés et de tout autre sport à titre professionnel ;
- lors de l'exercice en amateur d'un sport réputé dangereux tel qu'un sport aérien, de lutte ou de combat, l'alpinisme, le bobsleigh, le saut à ski sur tremplin, le skeleton, la spéléologie, le steeple-chase ou l'escalade ;
- lors de la pratique d'activités à caractère dangereux telles celles d'acrobate, de dompteur ou de plongeur ;
- lors de l'exercice de l'une des activités professionnelles suivantes : les montées sur les toits, échelles ou échafaudages ; les descentes dans des puits, mines ou carrières en galeries ; la fabrication, l'utilisation ou la manipulation d'artifices ou d'explosifs ;
- pour le besoin d'assistance survenant alors que l'assuré se trouve en état d'ébriété, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que des boissons alcoolisées si l'assureur peut démontrer qu'il existe un lien causal entre cet état et le sinistre ;
- pour les conséquences d'un acte téméraire, d'un pari ou d'un défi, à moins que l'assuré démontre l'absence de relation causale entre le fait générateur de l'exclusion et le sinistre ;
- pour le remboursement des frais d'annulation de séjour ou les conséquences de faits de grève ;
- à la suite de catastrophes naturelles lorsque l'intervention s'avère impossible pour des raisons indépendantes de la volonté de l'assisteur.

LE DÉROULEMENT DU CONTRAT

À quel moment la garantie prend-elle cours et pour quelle durée ?

Le contrat prend effet à la date indiquée aux conditions particulières, à 0h00.

Il est conclu pour un an.

À chaque échéance annuelle, il est tacitement reconduit pour une nouvelle période d'un an, sans aucune formalité.

Cette reconduction ne se fait pas si, entre-temps, il y a eu résiliation par lettre recommandée au moins 3 mois avant son échéance annuelle.

Quand et comment résilier le contrat ?

- Forme : La résiliation doit toujours être notifiée soit par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre au destinataire contre accusé de réception.
- Résiliation au terme du contrat : L'assureur et la personne physique nommée dans les conditions particulières peuvent résilier le contrat 3 mois au moins avant l'expiration de la période en cours.
- Résiliation après sinistre : L'assureur et le preneur d'assurance ont le droit de résilier le contrat après la survenance d'un sinistre. Cette résiliation est notifiée au plus tard un mois après le règlement ou le refus de règlement du sinistre. La résiliation prend effet au plus tôt trois mois après la date de la notification. Toutefois, elle peut prendre effet un mois après la date de sa notification lorsque le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper l'assureur, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. L'assureur est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation s'il s'est désisté de son action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement.
- Résiliation en cas de changement du tarif : L'assureur peut changer le tarif. Le tarif modifié sera appliqué aux primes et cotisations des contrats en cours qui viennent à échéance à partir du premier jour du quatrième mois qui suit la modification, sans préjudice du droit du preneur d'assurance à la résiliation du contrat. Le preneur d'assurance est averti de la modification tarifaire au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance, à moins que lors d'une notification ultérieure de la modification tarifaire, le droit lui soit encore accordé de résilier son contrat dans un délai de trois mois au moins à compter du jour de ladite notification.

La subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré à concurrence de ses prestations contre les tiers responsables du dommage. L'assuré ne peut renoncer à un recours quelconque sans accord préalable.

Si, par l'intervention de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de l'assureur, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui reste dû, par priorité sur l'assureur.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le/la partenaire et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant au foyer, 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.

DIVERS

Correspondance

Pour être valable, toute notification doit être faite à l'assureur :

- soit au siège de l'assisteur : Inter Partner Assistance sa, 166 bte 1, Avenue Louise à 1050 Bruxelles ;
- soit au siège social d'ING Insurance SA – 70, Cours Saint-Michel à 1040 Bruxelles.

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à ING Insurance.

Plaintes

La législation belge, entre autres la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre est applicable à ce contrat. Le preneur d'assurance a la faculté d'adresser toute réclamation relative au présent contrat :

- soit au Service Médiateur d'ING Insurance, Desguinlei 92 à 2018 Anvers ;
- soit à la CBFA, Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles ;
- soit auprès de l'Ombudsman d'Assuralia, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.

Ceci n'exclut pas la possibilité de lancer une procédure judiciaire.