



## FIVE ASSISTANCE AUTO CONDITIONS GÉNÉRALES CG ASSISTANCE AUTO 2020



COMPAGNIE PARTENAIRE

Note préliminaire : Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation, ne versera aucune indemnité et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut exposer Europ Assistance 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 Etats-Unis d'Amérique. Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-partenaires>

### OBJET ET STRUCTURE DE LA POLICE

La présente garantie est régie par les documents suivants :

#### LES CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES DE LA PRÉSENTE GARANTIE

Nous y décrivons d'abord les garanties :

- quels dommages, responsabilités, frais et pertes assurés-nous dans les garanties que vous avez choisies.

Vous trouverez aussi les renseignements nécessaires sur :

- la fixation des montants assurés et l'indexation de ces montants ;
- le règlement des sinistres et, en particulier, ce que vous devez faire en cas de sinistre et comment nous calculons et payons l'indemnité ;
- les renseignements que vous devez nous fournir ;

#### LES CONDITIONS PARTICULIÈRES SPÉCIFIQUES DE LA PRÉSENTE GARANTIE

Elles vous sont fournies dans les Conditions Particulières du Pack Famille Cover4You émises pour chaque contrat. Elles adaptent les conditions générales en fonction de votre situation personnelle et prévalent sur les conditions générales en cas d'interprétation discordante.

#### LES CONDITIONS GÉNÉRALES DU PACK FAMILLE COVER4YOU APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Vous les trouverez dans le document « Conditions Générales Pack Famille » disponibles sur le site [www.five-insurance.be](http://www.five-insurance.be) (rubrique conditions générales) ou sur simple demande à Five Insurance. Elles complètent les conditions générales reprises dans le présent document et prévalent sur celles-ci en cas d'interprétation discordante. Elles s'appliquent à l'ensemble des garanties Auto, Habitation, Responsabilité Civile Familiale, Protection Juridique, Individuelle Accident et Assistance du Pack Famille Cover4You.

### CHAPITRE I. DISPOSITIONS COMMUNES

#### 1. DÉFINITIONS :

Ce contrat entend par :

#### 1.1. L'Assureur :

Europ Assistance Belgium, (RPM Bruxelles) Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette à 92230 Gennevilliers, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, 14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles.

#### 1.2. Le preneur d'assurance :

La personne physique ou morale ayant souscrit ce contrat auprès de l'assureur, et dont le domicile ou le siège social doit se situer en Belgique ou au Luxembourg.

#### 1.3. Les personnes et les passagers assurés :

##### 1.3.1. Les personnes assurées :

Les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique "Personnes assurées" des Conditions Particulières.

Les personnes physiques assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement pendant au moins 9 mois par an.

Un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 3 mois par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.

En outre, les personnes suivantes sont assurées :

- les membres d'une famille, à savoir l'assuré, son époux(-se), de fait ou de droit, et leurs ascendants et descendants en ligne directe, vivant sous le même toit ;
- les enfants non mariés de cette famille qui séjournent ailleurs en Belgique ou au Luxembourg dans le cadre de leurs études, mais qui restent domiciliés auprès de la famille ;
- les enfants de cette famille nés ou adoptés au cours de l'année d'assurance. Leur identité doit être communiquée à Europ Assistance. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du jour suivant son arrivée en Belgique ou au Luxembourg ;
- les enfants fiscalement à charge de l'assuré qui ne vivent pas sous le même toit ;
- les enfants mineurs accompagnants issus d'un mariage dissous qui ne vivent pas sous le même toit ;
- les petits-enfants mineurs de la famille qui accompagnent mais qui ne vivent pas sous le même toit, s'ils ne sont pas accompagnés de leurs parents ;
- les grands-parents ne vivant pas sous le même toit mais accompagnant des petits enfants mineurs de la famille qui ne sont pas accompagnés par leurs parents.

Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre".

Pour les personnes domiciliées au Luxembourg les mots "la Belgique" sont systématiquement remplacés par "le Luxembourg".

##### 1.3.2. Les passagers assurés :

Toute personne qui vous accompagne gratuitement dans votre véhicule, domiciliée en Belgique ou au Luxembourg et qui participe en votre compagnie à un voyage commun.

Le nombre de passagers ne peut dépasser le nombre maximum de personnes transportables prévu par le constructeur du véhicule.

#### 1.4. Les véhicules assurés :

Les véhicules immatriculés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en Suisse mentionnés à la rubrique "Véhicules assurés" des Conditions Particulières pour autant que les véhicules appartiennent à une des catégories suivantes :

- voitures de tourisme, motor-homes, camionnettes ou véhicules à usage privé ou professionnel de moins de 3,5 tonnes M.M.A. à l'exception des véhicules utilisés pour le transport rémunéré ;
- les caravanes ou les remorques de moins de 3,5 tonnes M.M.A. pour autant qu'elles soient tractées durant le déplacement par un véhicule assuré ;
- les motos d'une cylindrée supérieure à 125 cc.

Les véhicules assurés sont désignés par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".

#### 1.5. Votre domicile :

Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique ou au Luxembourg.

#### 1.6. Maladie :

Un trouble de l'état de santé, imputable à une autre cause qu'un accident, qui a été constaté et diagnostiqué par un médecin.

#### 1.7. Accident :

1.7.1. Dans le cas des garanties "Assistance Personnes" :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.

#### 1.7.2. Dans le cas de la garantie "Assistance Véhicules" :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

#### 1.7.3. Dans le cas des autres dispositions :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant un dommage.

#### 1.8. Panne :

Une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

#### 1.9. Rapatriement :

Le retour à votre domicile.

#### 1.10. Frais médicaux :

S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste :

- les honoraires médicaux ;
- les frais de traitement et de séjour en cas d'hospitalisation ;
- les frais de médicaments ;
- les frais de soins dentaires à concurrence de 250 EUR/personne assurée ;
- les frais de kinésithérapie à concurrence de 250 EUR/personne assurée.

#### 1.11. Vos bagages :

Tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez durant votre déplacement pour votre usage personnel ou que vous achetez durant votre déplacement pour les ramener avec vous.

Ne sont pas considérés comme vos bagages : les véhicules motorisés, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins nautiques et aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles et les aliments.

#### 1.12. Effraction caractérisée :

L'introduction dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction manifestes et visibles.

#### 1.13. Objets de valeur :

Bijoux, métaux précieux, pierres précieuses, perles, montres, jumelles, appareils photos, caméras et magnétoscopes, le hardware, le software, appareils d'enregistrement, de transmission et de reproduction de signaux, de sons ou d'images, les gsm, fourrures, vêtements en cuir et fusils de chasse ainsi que les pièces de rechange et les accessoires de ces objets.

#### 1.14. Durée de l'immobilisation :

La durée prévue entre la réception par Europ Assistance de votre premier appel et la fin prévue de la réparation du véhicule.

#### 1.15. Erreur de pilotage :

Une erreur commise dans le cadre de l'utilisation du véhicule impliquant les clés et/ou le carburant. Exemple: faire le plein avec un mauvais carburant, panne d'essence, oubli des clés dans la voiture fermée, perte des clés, etc.

#### 2. CORRESPONDANCE ET COMMUNICATIONS

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

#### 3. OBJET DU PRÉSENT CONTRAT

Dans les limites des conditions, des modalités et des montants

spécifiés dans les Conditions Générales et Particulières, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour l'exécution des prestations garanties en faveur des véhicules assurés, des personnes assurées et des passagers assurés du présent contrat ainsi que le paiement des montants prévus.

La responsabilité d'Europ Assistance ne peut être engagée en cas de retards ou de non-exécution des services convenus pour autant que ces retards ou cette non-exécution soient dus à : cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

#### 4. TERRITORIALITÉ

##### 4.1. Pour la garantie "Assistance Personnes" :

Sur le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie), sur les îles de la mer Méditerranée, sur les îles Canaries et sur Madère, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord), en Irlande, en Tunisie, au Maroc, en Turquie asiatique, en Egypte et en Israël.

## 4.2. Pour la garantie "Assistance Véhicules" :

Sur le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie) et sur les îles de la mer Méditerranée, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande.

L'assistance en cas de vol de votre véhicule n'est garantie par Europ Assistance que lors de vos déplacements dans les régions susmentionnées.

## 4.3. Pays et territoires exclus :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels Europ Assistance exerce son activité. Europ Assistance suit en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.
- 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, empêchant Europ Assistance d'y exécuter l'ensemble ou une partie de ses 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-partenaires>
- Est exclu : la Crimée.

## 5. DURÉE DU PRÉSENT CONTRAT - LA GARANTIE

### 5.1. Le présent contrat :

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

### 5.2. La garantie :

La garantie est d'application en Belgique pendant toute la durée assurée. La garantie ne s'applique en dehors de la Belgique que pendant les trois premiers mois de votre séjour à l'étranger. Un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 3 mois par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.

## 6. MONTANTS ASSURABLES MAXIMAUX

La prise en charge par Europ Assistance des montants mentionnés est de nature complémentaire. Cela signifie qu'Europ Assistance n'assume que le solde de ces frais qui restent à charge de la personne assurée ou de son débiteur, après l'intervention de la Sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire). En cas de refus d'une de ces institutions, une attestation justifiée doit être soumise à Europ Assistance ainsi que les originaux des notes et factures refusées.

## 7. SUBROGATION

Europ Assistance est subrogé à concurrence des indemnités payées dans vos droits et vos créances contre des tiers. Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Europ Assistance peut vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice qu'Europ Assistance a subi.

## 8. CHOIX DES MOYENS UTILISÉS DANS L' EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire. Si un transport ou un rapatriement doit être effectué, celui-ci sera fait par avion en classe économique ou par train en première classe si la distance à parcourir est de moins de 1000 kilomètres. Dans tous les cas, c'est Europ Assistance qui choisit les moyens les plus adéquats. A cet égard, Europ Assistance tient compte du moyen de transport et des frais qui étaient prévus à l'origine et donne priorité à ces moyens s'ils peuvent encore être utilisés.

## 9. ASSISTANCE ORGANISÉE PAR VOUS-MÊME

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés que si Europ Assistance en a été averti et a au préalable et expressément marqué son accord par la communication d'un numéro de dossier.

Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie.

Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais qu'Europ Assistance aurait pris à sa charge s'il avait organisé lui-même l'assistance.

## 10. PAIEMENT DE NUITS D' HÔTEL ASSURÉES

Europ Assistance prend en charge les frais d'une chambre avec petit déjeuner, à concurrence de **125 EUR/nuits/personne**.

## 11. PRESCRIPTION

Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.

## 12. RÈGLES JURIDIQUES - POUVOIR JURIDIQUE

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles – Tel 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

## 13. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Hormis celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions Générales, vos obligations sont les suivantes :

### 13.1. La déclaration de sinistres assistance (Personnes et Véhicules)

En cas de sinistre, contacter immédiatement - après avoir reçu les premiers soins d'urgence - Europ Assistance et se conformer à ses instructions.

L'accord préalable d'Europ Assistance n'est pas requis en cas de frais de médecine ambulatoire à concurrence de 250 EUR ou pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

### 13.2. La fourniture de renseignements utiles :

Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 30 jours, fournir tous les renseignements utiles à Europ Assistance et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.

### 13.3. La limitation des conséquences des sinistres :

Prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences des sinistres.

### 13.4. Circonstances pour l'évaluation du risque par Europ Assistance :

Le preneur d'assurance est dans l'obligation, tant lors de la souscription que pendant la durée du présent contrat, de communiquer à Europ Assistance toutes les circonstances existantes, nouvelles ou modifiées qui lui sont connues et qu'il doit raisonnablement considérer comme des données qui peuvent influencer l'évaluation du risque par Europ Assistance.

### 13.5. Autres assurances :

13.5.1. Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, communiquer à Europ Assistance les garanties et l'identité de ces assureurs.

13.5.2. Tant en Belgique que pendant votre séjour à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement de vos frais auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme d'assurance et rembourser ces frais à Europ Assistance s'il les a avancés.

### 13.6. En cas de lésion physique :

Faire constater par un médecin la maladie ou la blessure en cas d'accident. Ensuite, prendre les mesures nécessaires pour fournir à Europ Assistance les informations médicales concernant la personne assurée en question.

En outre, permettre aux médecins d'Europ Assistance d'avoir accès aux informations médicales concernant la personne assurée en question.

Enfin, permettre au médecin désigné par Europ Assistance d'examiner la personne assurée en question.

### 13.7. En cas de décès :

Tout bénéficiaire est tenu de communiquer sur-le-champ un décès à Europ Assistance par poste ou e-mail afin que ce dernier puisse, s'il le souhaite, faire effectuer une autopsie par un médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.

### 13.8. La preuve des dommages matériels :

En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faire dresser immédiatement un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.

Ensuite, tant lors de la livraison que de l'enlèvement de votre véhicule, toujours faire dresser un rapport détaillé concernant

l'état de votre véhicule si Europ Assistance transporte ou rapatrie votre véhicule pour éviter toute contestation ultérieure.

### 13.9. Plainte en cas de vol dans un hôtel :

En cas de vol dans un hôtel, vous devez en outre introduire sur-le-champ une plainte auprès de la direction de l'hôtel et en envoyer la preuve à Europ Assistance.

### 13.10 Rapport en cas de dommage :

En cas de dommage total ou partiel, vous devez faire dresser sur-le-champ un rapport par les instances compétentes ou le responsable et en envoyer la preuve à Europ Assistance.

### 13.11. Mise en demeure d'une société de transport :

En cas de vol, de perte, de non-restitution, de restitution tardive, d'endommagement total ou partiel des objets transportés par une société de transport, vous devez mettre le transporteur en demeure, immédiatement et en tout cas dans le délai prévu par le contrat de transport et exiger du personnel compétent de l'entreprise qu'un constat contradictoire soit effectué et que la preuve en soit envoyée à Europ Assistance.

### 13.12. Remise des bagages endommagés :

Sur demande, vous devez transmettre à vos frais les bagages endommagés à Europ Assistance.

### 13.13. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

Si vous ne respectez pas les obligations qui vous sont dues et qu'il en résulte un préjudice pour Europ Assistance, elle se réserve le droit de diminuer son intervention à hauteur du préjudice subi. Le non-respect de vos obligations dans le but de tromperie occasionne toujours la perte de tous vos droits à toutes les prestations d'assurance.

## 14. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

### 14.1. Sinistres exclus

14.1.1. Tous sinistres existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage.

14.1.2. Toutes circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.

14.1.3. Toute maladie ou tout accident existant au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage. Ne sont toutefois pas exclus: une récurrence imprévisible ou des complications impossibles à prévoir, après le départ en voyage, d'une maladie existant au moment du départ en voyage, si cette maladie était stationnaire pendant le mois qui a précédé le départ en voyage et si aucune thérapie n'avait été entamée ou adaptée pendant le mois qui a précédé le départ en voyage.

14.1.4. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il y a un séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé au moment du sinistre (cf. aussi article CHAPITRE I, 14.1.3.)

14.1.5. L'usage abusif de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.

14.1.6. Des activités liées à des risques de travail ou d'entreprises particuliers.

14.1.7. Les voyages par les airs, sauf comme passager payant à bord d'un appareil agréé pour le transport public de passagers.

14.1.8. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.

14.1.9. La participation, à titre professionnel ou dans le cadre d'un contrat rémunéré, à un sport, à une compétition ou à des entraînements. En outre, toute participation à un sport ou à une compétition avec véhicules automoteurs (essais, compétitions, rallies, raids, etc.) et les entraînements. Par dérogation à ce qui précède, les sports ou compétitions non-rémunérés pour lequel des véhicules à moteur sont utilisés sont assurés.

14.1.10. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.

14.1.11. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes, sauf à l'étranger, si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez et si cet événement vous a surpris.

14.1.12. La responsabilité d'Europ Assistance ne peut être engagée en cas de retard ou de non-exécution des services convenus pour autant que ce retard ou cette non-exécution soient dus à : un cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

14.1.13. Tous les dommages qui sont la conséquence des assistances, transports, rapatriements, réparations ou remorquages qui ont été effectués avec votre accord et sous votre

contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des dommages suivant une prestation qu'il a effectuée.

14.1.14. Faillite et insolvabilité.

14.1.15. Tentative de suicide et suicide.

14.1.16. Les attentats terroristes.

14.1.17. Les épidémies et la quarantaine.

14.1.18. Catastrophes naturelles.

14.1.19. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans le présent contrat.

## 14.2. Pour la garantie "Assistance Véhicules"

14.2.1. Sont exclus des garanties :

14.2.1.1. Les types de véhicules suivants :

- les véhicules de location, sauf les véhicules de leasing et les véhicules loués pour une période minimale de 6 mois ;
- les véhicules de plus de 8 places, conducteur compris ;
- les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
- les véhicules pourvus de plaques de transit, de commerce ou d'essai ;
- les caravanes résidentielles ;
- les remorques dont les dimensions, chargement compris, excèdent 6 mètres de longueur, 2,5 mètres de largeur ou 2,5 mètres de hauteur.

14.2.1.2. L'ensemble des services auxquels Europ Assistance s'engage en vertu du présent contrat en cas d'immobilisation à la suite du non-respect d'une réglementation locale, telle que les conditions de validité de votre permis, les infractions au code de la route, etc.

14.2.1.3. Les défauts techniques pendant votre déplacement qui étaient connus au moment du départ de votre domicile. Le mauvais état du véhicule. Un entretien insuffisant du véhicule. Des pannes répétées ou une aggravation de la panne à la suite de la non-réparation du véhicule. Le rappel systématique d'une série de véhicules.

14.2.1.4. Les frais de pièces détachées et de pièces de rechange ainsi que les frais de réparation. Les frais d'entretien ordinaire, les travaux d'entretien et les frais de devis.

14.2.1.5. Les frais de douane, de transit, d'interprétation, les taxes, les amendes, les frais de carburant et les frais de restauration.

14.2.1.6. Le vol, la perte ou les dégâts au véhicule assuré, des objets transportés, des pièces ou accessoires, survenu pendant une réparation, un remorquage, un transport ou un rapatriement. Seul le garagiste, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations effectuées par lui-même.

14.2.1.7. L'arrêt de la production des pièces de rechange par le constructeur. L'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de pièces de rechange.

14.2.2. Restrictions :

14.2.2.1. Erreur de pilotage

Les services auxquels Europ Assistance s'engage en vertu du présent contrat sont limités à l'organisation et à l'indemnisation d'un remorquage à un garage proche si l'immobilisation de votre véhicule est la conséquence d'une erreur de pilotage.

14.2.2.2. Remorquage :

L'indemnisation par Europ Assistance est limitée à 250 EUR/véhicule si le remorquage a été commandité ou organisé par une instance officielle. Le prix des pièces et les frais de réparation restent toujours pour votre compte.

Lorsque l'immobilisation s'est produite sur une autoroute en Flandre ou sur une partie déterminée du Ring de Bruxelles (F.A.S.T.), ce que l'on appelle les "parcelles autorisées" et si le dépannage est organisé par un dépanneur F.A.S.T., Europ Assistance rembourse les frais de dépannage-remorquage ainsi que les frais de signalisation.

14.2.2.3. Le rapatriement de votre véhicule

Si Europ Assistance rapatrie votre véhicule, les frais qu'Europ Assistance prend en charge à l'occasion de ce rapatriement sont limités à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

Si ces frais sont supérieurs, Europ Assistance peut rapatrier votre véhicule moyennant le paiement à Europ Assistance de la différence.

L'indemnisation prise en charge par Europ Assistance pour les frais de gardiennage est limitée à 65 EUR.

14.2.2.4. Envoi de pièces de rechange

Les frais qu'Europ Assistance prend en charge à l'occasion de cet envoi sont limités à la valeur de votre véhicule plafonnée à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

14.2.2.5. Abandon de votre épave

Les frais que Europ Assistance prend en charge à l'occasion de l'abandon de l'épave sont limités à 65 EUR pour les frais de gardiennage et à 620 EUR pour les frais administratifs et de transport.

14.2.2.6. Frais de gardiennage

L'indemnisation prise en charge par Europ Assistance pour les frais de gardiennage est limitée à 65 EUR.

14.2.2.7. Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement d'Europ Assistance.

Europ Assistance n'est pas tenu au respect de ces engagements si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction par rapport au code de la route des pays traversés, par rapport aux dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

## 14.3. Pour les garanties "Assistance Personnes"

Sont exclus des garanties :

14.3.1. Cures, thérapie, régimes, médecine préventive, check-up, examens périodiques de contrôle ou examens d'observation, contraception, prothèses, frais optiques, lunettes, verres de lunettes, lentilles, béquilles, appareils médicaux, vaccinations et vaccins.

14.3.2. Les opérations ou les traitements esthétiques à moins qu'ils ne soient médicalement nécessaires en raison d'une lésion physique à la suite d'un accident.

14.3.3. Diagnostic, traitement et médication, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale (Belgique : I.N.A.M.I.).

14.3.4. Grossesse, sauf en cas de complications claires et imprévisibles. Tous les sinistres après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui peuvent en découler sont en tous les cas exclus de la garantie.

14.3.5 Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement d'Europ Assistance si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction avec le code de la route des pays traversés, avec les dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

## CHAPITRE II ASSISTANCE

### I. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX PASSAGERS ASSURÉS

#### 1.

**EN CAS D'IMMOBILISATION DE VOTRE VÉHICULE SUITE À UNE PANNE, UN ACCIDENT, UN INCENDIE, UNE TENTATIVE DE VOL OU UN ACTE DE VANDALISME SUR LE LIEU DE L'INCIDENT**, Europ Assistance organise et prend en charge ce qui suit.

#### 1.1. Pour un événement survenu en Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

1.1.1. A l'égard de votre véhicule

1.1.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

1.1.1.2. Une immobilisation de moins de 4 heures

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche de la marque de votre véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque de votre véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.1.1.3. Une immobilisation de plus de 4 heures

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile.

1.1.2. A l'égard des passagers assurés

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, vous avez droit à un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales.

En cas de lésions provoquées par un accident de la route avec le véhicule assuré, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties des articles CHAPITRE II, II., 1.1. des présentes Conditions Générales.

#### 1.2. Pour un événement survenu à l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

1.2.1. A l'égard de votre véhicule

1.2.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

1.2.1.2. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage le plus proche de la marque du véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque du véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.2.1.3. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à cinq jours, le rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile et les frais de gardiennage pour votre véhicule.

1.2.1.4. Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers, Europ Assistance organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en Belgique.

Europ Assistance avance le prix d'acquisition de ces pièces, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur en Belgique si cette somme est supérieure à 500 EUR. Vous êtes tenu de rembourser à Europ Assistance le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés par Europ Assistance dans les 30 jours qui suivent l'envoi.

1.2.1.5. Abandon de votre épave

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours et si vous devez abandonner votre épave sur place, l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut y rester.

1.2.2. A l'égard des passagers assurés

1.2.2.1. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, vous avez droit à un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales. En cas de lésions provoquées par un accident de la route avec le véhicule assuré, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties des articles CHAPITRE II, II., 1.1. des présentes Conditions Générales.

1.2.2.2. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours :

soit le rapatriement des passagers assurés soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 3.

En cas de lésions provoquées par un accident de la route avec le véhicule assuré, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties des articles CHAPITRE II, II., 1.1. des présentes Conditions Générales.

1.2.3. Chauffeur de remplacement

Si Europ Assistance rapatrie les passagers assurés et qu'il ne reste plus personne pour conduire le véhicule réparé, le transport de la personne désignée par vous ou par Europ Assistance depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

### 2. Assistance en cas de vol

Si votre voiture est volée au cours d'un déplacement, Europ Assistance organise et prend en charge ce qui suit :

#### 2.1. A l'égard de votre véhicule

2.1.1. Si votre véhicule est retrouvé en état de marche :

Si cela a lieu dans les 6 mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur: Un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener votre véhicule à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

2.1.2. Si votre véhicule est retrouvé mais qu'il n'est pas en état de marche :

Si cela a lieu dans les six mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

2.1.2.1. Si vous souhaitez récupérer votre véhicule :

2.1.2.1.1. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est inférieure à 5 jours :

Une fois que votre véhicule a été remis en état de marche, un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

2.1.2.1.2. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours :

Le rapatriement de votre véhicule.

2.1.2.2. Si vous souhaitez abandonner votre véhicule :

L'abandon de l'épave ou le transport hors du pays de l'épave si elle ne peut y rester.

## 2.2. A l'égard des passagers assurés

2.2.1. Sur place

Le transport des passagers assurés du lieu de leur immobilisation à un hôtel situé à proximité.

Les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu de leur immobilisation pendant maximum une nuit.

2.2.2. Votre rapatriement

Si votre voiture n'est pas retrouvée dans les 24 heures : soit le rapatriement des passagers assurés, soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales. Les frais de cette voiture de remplacement ne peuvent excéder les frais qu'Europ Assistance aurait pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés.

Si votre voiture n'est pas retrouvée dans les 24 heures : Le rapatriement des passagers assurés.

- ET
- soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales ;
- soit la poursuite de votre voyage.

## 3. La voiture de remplacement

### 3.1. Généralités

Europ Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement, catégorie de location B, pour un usage local si :

- un article des présentes Conditions Générales le prévoit ET
- la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure aux délais mentionnés à l'article CHAPITRE II, I., 4.2. des présentes Conditions Générales

ET

- si votre véhicule a été remorqué par Europ Assistance

OU

- si le preneur d'assurance ne peut disposer de son véhicule pendant une période supérieure à quatre heures suite au vol ou à la non réparation définitive de son véhicule. Europ Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement conformément aux modalités des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières et, quoi qu'il en soit, jamais pour une période supérieure à cinq jours

### 3.2 Durée de l'immobilisation requise

Europ Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités des présentes Conditions Générales si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 4 heures.

### 3.3 Paiement de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement dont question dans les présentes Conditions Générales est une voiture de location de catégorie B. Europ Assistance prend en charge, si cela s'avère nécessaire conformément aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières, le loyer normal et les frais pour les assurances légales obligatoires.

Vous êtes le locataire du véhicule et vous devez tenir compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et accepter les conditions du loueur.

Les formalités de réception et de retour de la voiture de remplacement, la caution, les frais de "drop off", les frais des assurances complémentaires, les franchises d'assurance ou les suppléments de prix pour quelque raison que ce soit restent à votre charge. Europ Assistance ne paie en aucun cas les amendes ou les frais de carburant ou de péage.

### 3.4. Etat de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement doit toujours être rendue dans l'état où vous l'avez reçue.

A la réception et au retour de la voiture de remplacement, vous devez toujours faire réaliser un compte rendu détaillé de son état afin d'éviter toute contestation ultérieure.

Europ Assistance n'est pas responsable des éventuels frais pour le nettoyage de l'intérieur de la voiture de remplacement.

## 4. Assistance à votre caravane ou votre remorque

### Si votre caravane ou votre remorque est tractée par votre véhicule assuré durant un déplacement :

4.1. En cas d'immobilisation de votre caravane ou de votre remorque suite à une panne, un accident, une tentative de vol, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme, Europ Assistance organise et prend en charge la même assistance que pour votre véhicule, telle que décrite dans les présentes Conditions Générales à l'exclusion des prestations à l'égard des passagers assurés.

Si vous êtes rentré à votre domicile et si votre caravane ou votre remorque a été réparée ou retrouvée en état de marche sur place, Europ Assistance paie vos frais de carburant à concurrence de 75 EUR pour ramener votre caravane ou votre remorque à votre domicile.

4.2. Europ Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage, de transport ou de rapatriement en cas de :

- Prise en charge et organisation par Europ Assistance du rapatriement de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- Prise en charge et organisation de l'abandon de l'épave de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- vol du véhicule tracteur.

## 5. Assistance à votre bateau de plaisance

Europ Assistance organise et prend en charge le rapatriement de votre bateau de plaisance dans les circonstances mentionnées à l'article CHAPITRE II, I., 4. et si :

- soit votre remorque à bateau assurée n'est pas abîmée ou est réparée, et peut être transportée ;
- soit votre remorque à bateau assurée a été volée ou n'est pas réparable, et vous mettez sur place une remorque de remplacement à la disposition d'Europ Assistance.

## II. ASSISTANCE PERSONNES

### 1. TRANSPORT, RETOUR OU RAPATRIEMENT

#### 1.1. Du patient malade ou blessé

Si votre état de santé durant votre déplacement nécessite un transport ou un rapatriement suite à une maladie ou un accident, Europ Assistance organise et prend en charge votre transport du lieu où vous êtes immobilisé à votre domicile ou à l'hôpital le plus proche de votre domicile ou à l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.

Le transport ou le rapatriement s'effectue par avion-ambulance, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport adéquat.

Le rapatriement sera effectué sous surveillance médicale si votre situation médicale le requiert.

La décision et le mode de transport du rapatriement, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital sont exclusivement pris par le service médical d'Europ Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place et le cas échéant avec le médecin traitant en Belgique, en ne prenant en considération que votre état de santé.

#### 2. Décès d'une personne assurée

2.1. A l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge Europ Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Sont également compris le cercueil en zinc, l'embaumement et les frais de douane.

Europ Assistance prend en charge, en outre, le traitement post-mortem, cercueil compris, à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée. En aucun cas les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par Europ Assistance.

De même, Europ Assistance prend en charge les frais d'enterrement et de crémation à l'étranger à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée, si les héritiers le préfèrent. Sont compris le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille, l'enterrement ou la crémation à l'exception du service funéraire et du rapatriement de l'urne.

Enfin, Europ Assistance organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

2.2. En Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge lors d'un déplacement Europ Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Europ Assistance ne participe pas aux frais du cercueil, du traitement post-mortem, du service funéraire, de l'enterrement ou de la crémation.

## III. SERVICES COMPLÉMENTAIRES

### 1. Transfert d'argent

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat pendant que vous êtes à l'étranger, Europ Assistance peut mettre de l'argent à votre disposition à concurrence de 2.500 EUR, à condition que l'équivalent en ait été payé préalablement à Europ Assistance.

### 2. Biens abandonnés à l'étranger

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens, Europ Assistance organise et indemnise le transport de vos bagages et de votre bicyclette à concurrence de 200 EUR, sauf si vous allez rechercher vous-même votre véhicule abandonné ou si Europ Assistance rapatrie votre véhicule.

## 3. Vos ANIMAUX DOMESTIQUES

### 3.1. Rapatriement

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener les animaux, Europ Assistance organise et prend en charge le transport de votre chien ou de votre chat qui vous accompagne, à condition que l'animal ait reçu les vaccinations obligatoires, à concurrence de 200 EUR. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire pour ce transport restent à votre charge.

### 3.2. Frais de vétérinaire

Si votre chien ou votre chat qui vous accompagne à l'étranger a été atteint par une maladie ou victime d'un accident, Europ Assistance rembourse les frais d'un vétérinaire à concurrence de 65 EUR à condition que votre chat ou votre chien ait reçu les vaccinations obligatoires.

### 4. Frais de télécommunication à l'étranger

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Europ Assistance vous rembourse les frais de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour joindre votre intermédiaire ou Europ Assistance.

### 5. Assistance juridique à l'étranger

Europ Assistance s'engage à vous avancer les prestations suivantes :

5.1. Les honoraires de votre expert, huissier et avocat sur place à concurrence de 250 EUR/police, afin de préserver vos intérêts en cas de dommages matériels à votre véhicule assuré à la suite d'un accident de la circulation avec votre véhicule assuré à l'étranger.

5.2. Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger suite à un accident de la circulation avec votre véhicule assuré:

5.2.1. Les honoraires de votre avocat étranger à concurrence de 1.250 EUR.

5.2.2. L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger à concurrence de 12.500 EUR, si vous êtes mis en prison à l'étranger ou si vous risquez de l'être à la suite de cet accident.

Vous êtes tenu de rembourser cette somme à Europ Assistance dans les 30 jours qui suivent le paiement par Europ Assistance. Si toutefois les autorités locales libèrent la caution versée avant la fin de ce délai, vous devez la rembourser sur-le-champ à Europ Assistance.

### 6. La transmission d'un message urgent

Si en cas de maladie ou d'accident vous souhaitez transmettre un message urgent depuis l'étranger à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat en Belgique, Europ Assistance met tout en œuvre pour transmettre ce message aux personnes concernées.

### 7. Problèmes linguistiques à l'étranger

Si pendant votre séjour à l'étranger, vous rencontrez des problèmes sérieux pour comprendre la langue parlée dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Europ Assistance vous apporte son aide dans la mesure de ses possibilités.

Si dans le cadre des services fournis, il faut faire appel aux services d'un interprète, Europ Assistance en prend les frais en charge à concurrence de 125 EUR.

### 8. Assistance non garantie

Si votre sinistre n'est pas garanti par le présent contrat, Europ Assistance peut vous aider par souci humanitaire et à certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement et avant l'organisation de l'assistance à Europ Assistance.

## CHAPITRE III DIVERS

Pour les points suivants se référer aux Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

### 1. Versement de la prime

### 2. Résiliation

### 3. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées