DVV assurances

DVV ASSISTANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES

0037-1-18-7530-112022

Un sinistre?

Nous sommes là pour vous aider!

Bienvenue dans les Conditions Générales de votre assurance assistance app-normale. Vous y décou- vrirez toutes les garanties de votre assurance. Mais avant toute chose, que devez-vous faire en cas de sinistre?

Besoin d'une aide urgente?

Un pépin à l'étranger ? Vous devez rentrer de toute urgence en Belgique ?
Vous avez souscrit l'assistance pour votre véhicule et et vous tombez en panne à deux rues de chez vous ou sur la route des vacances ?
Pas de panique, nous sommes là pour vous aider!

Appelez immédiatement notre centrale d'assistance

0800 93 300 (en Belgique)
+32 (0)2 286 72 86 (depuis l'étranger)

24/24, 7/7

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

Besoin de déclarer un sinistre?

Dès que possible, et en tout cas endéans les sept jours calendrier, déclarez le sinistre. Pour cela, rien de plus simple, contactez votre conseiller DVV. Il réglera le sinistre rapidement, efficacement et correctement.

Quelles informations devez-vous transmettre?

Sans retard, et en tout cas endéans les trente jours, fournissez tous les renseignements utiles et répondez aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et de fixer l'étendue

du sinistre.

Rassemblez les informations suivantes:

- les documents justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et les dommages encourus
- en cas de vol, le procès-verbal rédigé par les autorités locales les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous.

Le saviez-vous...

Nous vous remboursons les frais de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour nous joindre pour bénéficier de notre assistance ou déclarer votre sinistre.

Merci de nous faire confiance!

Votre assureur

DVV assurances

DVV est une marque et un nom commercial de Belins SA
Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles
Entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037
RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064 – IBAN BE59 0689 0667 8326

DVV assurances

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS 4

OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE 6
1. CADRE GÉNÉRAL 6
2. PERSONNE MORALE 6
3. VÉHICULE ASSURÉ 6
4. TERRITORIALITÉ 6
4.1. Pour la garantie «assistance aux personnes» et «assurance bagage»: 6
4.2. Pour la garantie «assistance au véhicule»: 6
4.3. Territoires exclus 6
5. VOYAGES ET SÉJOUR À L'ÉTRANGER 6
6. MODALITÉS DE TRANSPORT ET DE RAPATRIEMENT DES PERSONNES 6
7. VÉHICULE DE REMPLACEMENT ET BUDGET DE MOBILITÉ 6
7.1. Véhicule de remplacement 7
7.2. Budget de mobilité 7
8. NON-ASSURANCE ET EXCLUSIONS GÉNÉRALES 7
9. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES 7

ASSISTANCE AUX PERSONNES 8
1. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE TANT EN BELGIQUE QU'À L'ÉTRANGER 8
1.1. Transport ou rapatriement 8
1.2. Prolongation de votre séjour à la suite d'une maladie ou d'un accident 8
1.3. Visite à l'hospitalisé 8
1.4. Prise en charge d'un enfant mineur 8
1.5. Remboursement forfait activité de loisir 8
1.6. Sports d'hiver : frais de recherche et de transport 8
1.7. L'assistance vélo 8
1.8. Blocage de votre carte bancaire et votre carte de crédit 9
1.9. Assistance psychologique 9
1.10. Messages urgents 9
2. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER 9
2.1. Frais médicaux 9
2.2. Retour anticipé 10
2.3. Décès d'un assuré 10
2.4. Frais de recherche et de secours 10
2.5. Maladie ou accident de votre animal domestique 10
2.6. Prolongation de votre séjour 10
2.7. Perte ou vol de vos médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses 10
2.8. Perte ou vol de vos documents de voyage et titres de transport 11
2.9. Assistance bagage 11
2.10. Transfert d'argent 11
2.11. Poursuites judiciaires 11
2.12. Frais de télécommunication 11
2.13. Assistance linguistique 11
3. ASSISTANCE AUX PERSONNES VALABLE UNIQUEMENT EN BELGIQUE 11
3.1. Décès d'un assuré 11
3.2. Aide-ménagère 11
3.3. Accueil d'assurés handicapés 12
3.4. Gardiennage d'enfants 12
3.5. Accueil d'animaux domestiques 12
3.6. Défense vis-à-vis de l'organisateur du voyage 12
4. FORMULE PRESTIGE 12
5. EXCLUSIONS 12

ASSISTANCE AU VÉHICULE 13
1. FORMULE MOBILITÉ 13
1.1. En cas de sinistre en Belgique 13
1.2. En cas de sinistre à l'étranger 13
2. FORMULE MOBILITÉ EXTRA 15
2.1. Extension de la formule Mobilité 15
2.2. Assistance en cas de vol ou d'immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme 15
2.3. Couverture des dégâts matériels au véhicule de location 16
2.4. Véhicule de remplacement ou budget de mobilité en Belgique en attente du rapatriement du véhicule assuré 16
2.5. Pick up and drop en cas d'accident de la circulation non immobilisant 16
3. EXCLUSIONS 16

ASSURANCE BAGAGES 18
1. ÉTENDUE DE LA GARANTIE 18
2. CALCUL DE L'INDEMNITÉ 18
3. RÉCUPÉRATION EN TOUT OU EN PARTIE DES OBJETS VOLÉS OU PERDUS 18
4. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS 18
4.1. Limitations de la couverture 18
4.2. Exclusions 18

SERVICES COMPLEMENTAIRES 20
1. SERVICE D'INFORMATION 20
2. SERVICE DE TÉLÉCONSEIL MÉDICAL 20

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES 21
1. CONDITIONS D'ASSURANCE 21
2. DESCRIPTION DU RISQUE 21
2.1. Données à déclarer 21
2.2. Omission ou inexactitude non-intentionnelles 21
2.3. Omission ou inexactitude intentionnelles 21
2.4. Aggravation du risque 21
2.5. Diminution du risque 21
3. DURÉE DU CONTRAT 21
3.1. Prise d'effet du contrat 21
3.2. Reconduction tacite 21
4. PRIME 21
4.1. Paiement de la prime 21
4.2. Défaut de paiement de la prime 22
5. MODIFICATION DU CONTRAT 22
5.1. Modification de la prime 22
5.2. Modification des conditions d'assurance 22
6. FIN DU CONTRAT 22
6.1. Modalités de résiliation 22
6.2. Vos facultés de résiliation 22
6.3. Nos facultés de résiliation 22
6.4. Cas particuliers 23
7. PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE 23
7.1. Demande d'assistance 23
7.2. Déclaration d'un sinistre 23
8. SUBROGATION 23
9. PRESCRIPTION 24
10. GESTION DES PLAINTES 24
11. COMMUNICATIONS 24
12. VENTE À DISTANCE – DROIT DE RÉTRACTATION 24
13. RESPONSABILITÉ DES AUXILIAIRES 24
14. INTÉRÊTS DE RETARD ET INDEMNITÉ FORFAITAIRE EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE DETTE 24

DVV ASSISTANCE

Les présentes Conditions Générales portent **la référence 0037-2-18-7530-112022**.

Le contrat d'assurance est régi par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, les dispositions réglementaires y relatives ainsi que toute réglementation présente ou à venir.

DÉFINITIONS

Vous, les personnes assurées:

Si la formule **«Pour moi»** est souscrite :

a) "Le preneur d'assurance, si sa résidence principale est en Belgique

b) Les personnes domiciliées en Belgique qui voyagent gratuitement dans le véhicule assuré ou en participant aux frais; elles ne sont assurées que pour les prestations prévues par la garantie «assistance au véhicule». Les auto-stoppeurs sont exclus.

Si la formule **«Pour ma famille»** est souscrite :

a) Le preneur d'assurance, si sa résidence principale est en Belgique

b) Le conjoint ou le cohabitant légal ou de fait du preneur d'assurance ainsi que les autres personnes vivant au foyer du preneur d'assurance

c) Les enfants des assurés visés en a) et b) résidant ailleurs en Belgique sans avoir fondé de famille et entretenus par leurs parents

d) Les petits-enfants mineurs des assurés visés en a) et b) résidant ailleurs en Belgique, lorsqu'ils sont en déplacement avec ces assurés et que les parents ne prennent pas part au déplacement

e) D'autres personnes domiciliées en Belgique qui voyagent gratuitement dans le véhicule assuré ou en participant aux frais; elles ne sont assurées que pour les prestations prévues par la garantie «assis- tance au véhicule». Les auto-stoppeurs sont exclus.

Nous, l'assureur: l'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu ; DVV est une marque et un nom commercial de Belins SA, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037.

Centrale d'assistance: le prestataire chargé par nous d'effectuer les services d'assistance.

Les véhicules assurés: "les véhicules automoteurs, immatriculés en Belgique, désignés dans les Conditions Particulières, ainsi que la caravane ou la remorque tractée par ces véhicules automoteurs, pour autant qu'il s'agisse de :"

a) Voitures, camionnettes, minibus, ou motorhomes, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes

b) Caravanes ou remorques, dont la masse maximale autorisée (MMA) n'excède pas 3,5 tonnes et dont la longueur–chargement compris - n'excède pas 6 mètres, tractés durant le déplacement par un véhicule assuré

c) Motocyclettes.

Nous assurons aussi le véhicule de remplacement de la même nature que le véhicule assuré, pendant un mois maximum, si le véhicule assuré est immobilisé suite à un sinistre assuré par ce contrat.

Sont exclus:

a) Les véhicules de location, sauf les véhicules sous leasing et les véhicules loués pour une période de minimum six mois

b) Les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises

c) Les véhicules destinés aux cours d'auto-école

d) Les véhicules pourvus de plaque marchand, d'essai, professionnelle ou nationale

e) Les caravanes résidentielles

f) Les corbillards

g) Les véhicules agricoles.

Dans les Conditions Générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes «votre véhicule», «votre caravane» ou «votre remorque».

Vélo: "Vélo : sauf mention explicite, terme unique désignant le cycle, le Speed Pedelec et l'engin de déplacement motorisé.

Sont exclus, les vélos utilisés pour le transport rémunéré de personnes et/ou de choses (taxi, visites touristiques, service de livraison, de coursier…)"

Cycle: "tout vélo à deux roues ou plus, propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par un ou plusieurs de ses occupants. Le cycle n'est pas pourvu d'un moteur ou est équipé d'un moteur auxiliaire offrant une assis- tance au pédalage jusque 25 km/h.

Nous distinguons trois types de cycles :"

a) "Vélo de course: cycle léger destiné à rouler sur des routes asphaltées et présentant des caractéristiques aérodynamiques optimisées permettant de faire de la vitesse.

b) Vélo tout terrain (VTT): cycle destiné à rouler principalement sur terrain accidenté, en dehors des routes. Sont assimilés au VTT, le mountain bike, le vélo de cyclo-cross, de gravel et tout autre vélo de randonnée sportive.

c) Vélo de ville: tout cycle, à l'exclusion des vélos de course et des VTT, destiné à rouler principalement sur la route. Les vélos cargos, vélos couchés, vélos pliables, tandems et tricycles sont inclus dans cette catégorie."

Speed Pedelec: "tout vélo à deux roues à pédales, équipé d'un moteur auxiliaire offrant une assistance au pédalage jusque 45 km/h."

Engin de déplacement motorisé: "tout engin à une roue ou plus, ne répondant pas à la définition de cycle ou de Speed Pedelec, équipé d'un moteur" électrique permettant d'atteindre la vitesse maximale de 25 km/h. Il s'agit entre autres des trottinettes électriques, segways, hoverboards, monoroues et chaises roulantes électriques.

Domicile: votre domicile, qui est en même temps votre résidence habituelle, situé en Belgique.

Maladie: Une altération de l'état de santé, due à une autre

cause qu'un accident, ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin.

Accident: Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant :

a) Dans le cadre de la garantie «assistance aux personnes», une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin

b) Dans le cadre de la garantie «assistance au véhicule », l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de l'événement

c) Dans le cadre de la couverture «assistance vélo», l'immobilisation de votre vélo ou engin sur le lieu de l'événement.

Force de la nature: Un éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain, avalanche, pression de la neige, tempête dont le vent a été enregistré à plus de 80 km/h, ouragan, grêle, raz-de-marée, marée haute, inondation, tremblement de terre, éruption volcanique, chute de météorites.

Rapatriement: Le retour à votre domicile, sauf stipulation contraire.

Immobilisation du véhicule ou du vélo: une immobilisation effective ou une défectuosité du véhicule ou du vélo qui rendrait, selon le plateau d'assistance, la poursuite de votre déplacement dangereuse.

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

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

Bagage: les bagages et effets personnels qui vous appartiennent et que vous emportez en voyage pour votre usage personnel y compris les vêtements et les objets personnels portés sur vous durant le voyage.

OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE

1. Cadre général

L'assurance est acquise, dans les limites décrites ci-après, pour tous les risques auxquels les personnes, les véhicules et les bagages assurés sont exposés, dès le domicile de l'assuré en Belgique.

2. Personne morale

Dans le cas où le preneur d'assurance est une personne morale, la personne assurée est précisée dans les Conditions Particulières du contrat. Le nom de cette personne vient alors en remplacement du «preneur d'assurance» dans ces Conditions Générales, à l'exclusion de l'article 12 (Vente à distance - Droit de rétractation) du chapitre «disposition administratives».

3. Véhicule assuré

Nous assurons les véhicules automoteurs désignés dans les Conditions Particulières, dont les caractéristiques correspondent à un des types de véhicules définis ci-avant.

4. Territorialité

Sauf stipulation contraire, il n'y a pas de franchise kilométrique.

4.1. Pour la garantie «assistance aux personnes» et «assurance bagage»:

a) On entend par la Belgique : la Belgique et un rayon de 30 km au-delà de la frontière belge

b) On entend par l'étranger : le reste du monde à l'exception des territoires mentionnés à l'article 4.3 de ce chapitre

c) La couverture «assistance vélo» est cependant valable uniquement en Europe géographique, à savoir : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie (partie européenne), Ukraine et Vatican.

Sont également exclus de l'assistance vélo les territoires mentionnés à l'article 4.3 de ce chapitre.

4.2. Pour la garantie «assistance au véhicule»:

a) On entend par la Belgique : la Belgique et un rayon de 30 km au-delà de la frontière belge

b) On entend par l'étranger : l'ensemble des pays autres que la Belgique, mentionnés sur le certificat d'assurance du véhicule assuré et non expressément biffés. Sont également exclus de l'assistance au véhicule les territoires mentionnés à l'article 4.3 de ce chapitre.

4.3. Territoires exclus

Nous excluons les pays/régions à haut risque suivants de tout service ou couverture d'assistance : Corée du Nord, Iran, Syrie, Venezuela, Biélorussie, Crimée, la Fédération de Russie, Myanmar, Afghanistan, et les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique). En cas de doute, il est conseillé de nous contacter avant le départ.

Notre centrale d'assistance ne prendra en charge aucune prestation, ne fournira aucune indemnité et aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.

Sont exclus par ailleurs, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortis- sants des Etats-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux Etats Unis (y compris les titulaires d'une «green card»).

5. Voyages et séjour à l'étranger

Les garanties sont d'application pendant les 90 premiers jours de votre voyage ou séjour à l'étranger. Les événements survenus après cette période ne donnent pas droit aux garanties sauf si une extension a été convenue en la matière dans un contrat séparé.

6. Modalités de transport et de rapatriement des personnes

Sauf stipulation contraire, le transport et le rapatriement se font par avion en classe économique, en train en première classe ou en taxi. Le transport inclut les trajets de et vers les aéroports ou les gares concernés. La décision du mode de transport appartient à notre centrale d'assistance, tenant compte des moyens de transport et des frais initialement prévus et donnant priorité à ces moyens s'ils peuvent toujours être utilisés.

7. Véhicule de remplacement et budget de mobilité

7.1. Véhicule de remplacement

Sauf stipulation contraire, le véhicule de remplacement est de catégorie B.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est garantie dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous devez satisfaire aux conditions exigées par la société de location pour l'utilisation du véhicule (notamment l'âge du conducteur, la caution,...). Toute utilisation du véhicule de remplacement au-delà de la durée garantie, les cautions, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances et la franchise d'assurance en cas d'accident à votre tort restent à votre charge.

Nous déterminons le lieu de livraison et de récupération du véhicule de remplacement et le cas échéant nous vous remboursons les frais de transport nécessaires à la prise en charge et à la remise du véhicule de remplacement.

7.2. Budget de mobilité

Au lieu d'un véhicule de remplacement, vous pouvez opter pour un budget de mobilité. Le budget de mobilité permet de choisir, de réserver et de payer un type de transport alternatif au véhicule de remplacement classique (transport public, taxi, car sharing, mobilité douce, etc.).

Le budget de mobilité est octroyé par sinistre à concurrence de maximum 85 EUR par jour. Toutefois, son utilisation ne peut excéder le nombre de jours pendant lesquels nous aurions mis à votre disposition un véhicule de remplacement.

Le budget de mobilité non consommé n'est pas récupérable.

8. Non-assurance et exclusions générales

Nous refusons notre garantie pour tous les frais résultants des évènements suivants :

a) Tout sinistre existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie concernée et ses conséquences

b) Toute circonstance connue ou présente lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée ou au moment du départ de votre domicile, qui pouvait raisonnablement faire présumer le sinistre

c) Les sinistres causés intentionnellement par vous

d) Les sinistres découlant d'une des circonstances suivantes :
   - L'état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique ou encore un état analogue résultant de l'utilisation de drogues, médicaments ou hallucinogènes qui ont pour effet de vous priver du contrôle de vos actes. Toutefois, la couverture reste acquise si nous ne pouvons établir de lien causal entre votre état et le sinistre
   - Le suicide ou la tentative de suicide
   - Un acte manifestement téméraire ou périlleux, pari ou défi

e) Les sinistres lorsque le véhicule désigné, soumis à la réglementation belge sur le Contrôle Technique, n'est pas ou plus muni d'un certificat de visite valable, sauf au cours du trajet normal pour se rendre à la visite de contrôle, ou après délivrance d'un certificat portant la mention «Interdit à la circulation», sur le trajet normal entre l'organisme de contrôle et votre domicile et/ou le réparateur ainsi que sur le trajet normal pour se présenter, après réparation, à l'organisme de contrôle. Toutefois, la couverture reste acquise si nous ne pouvons établir de lien causal entre l'état du véhicule et l'accident.

f) Les accidents dont vous êtes victime lorsque, au moment de l'accident, vous ne satisfaites pas aux conditions prescrites par la loi et les règlements belges pour pouvoir conduire le véhicule

g) La participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à n'importe quel sport ou compétition, ainsi qu'aux entraînements. De plus toute participation en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent à des épreuves motorisées (courses, essais, compétitions, rallyes, raids,...) et les entraînements

h) Les accidents résultant d'une bagarre ou d'une agression. Toutefois, la couverture reste acquise si vous êtes victime d'un vol ou d'une tentative de vol avec violence

i) Les sinistres dus à un fait de guerre, une guerre civile, une émeute, une grève, une insurrection ou tout acte de violence collective. Cette exclusion ne s'applique pas aux sinistres survenus à l'étranger pendant les quinze jours suivant le début des hostilités, et ce, pour autant que vous ayez été surpris par la survenance de tels événements et que vous n'y avez pas pris part

j) Tout sinistre découlant d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste

k) Tout sinistre découlant d'une force de la nature exceptionnelle, à l'exception de la couverture prévue à l'article 2.6. de la garantie «assistance aux personnes» et de l'article 4.1.3 de la garantie «assurance bagages».

Nos prestations financières se limitent de toute façon à vos dépenses imprévues et supplémentaires, en d'autres termes, aux frais que vous n'auriez normalement pas eu à supporter.

Si nous prenons en charge le transport d'un assuré, nous nous réservons le droit de demander que nous soient remis les titres de transport non utilisés qui sont en possession de cet assuré.

9. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

ASSISTANCE AUX PERSONNES

1. Assistance aux personnes valable tant en Belgique qu'à l'étranger

1.1. Transport ou rapatriement

1.1.1. Votre transport ou rapatriement

Lorsque votre état de santé en déplacement, suite à une maladie ou un accident, nécessite un transport ou un rapatriement, nous organisons et prenons en charge :

a) Votre transport depuis le lieu où vous êtes immobilisé vers votre domicile ou vers l'hôpital le plus proche possible de votre domicile ou vers l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.

   Le rapatriement se fait sous surveillance médicale si votre état de santé le requiert. Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport approprié. La décision du rapatriement, du mode de transport et de l'hôpital appartient exclusivement à notre service médical, en accord avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.

b) Le transport d'une personne assurée afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.

1.1.2. Le transport ou le rapatriement des autres personnes assurées qui vous accompagnent

Si suite à votre transport ou rapatriement prévu à l'article 1.1.1, les autres personnes assurées qui vous accompagnent ne peuvent plus poursuivre leur déplacement avec les moyens prévus :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur transport ou rapatriement
- soit, nous prenons en charge les frais supplémentaires de poursuite du déplacement, et ce à concurrence des frais que nous aurions pris en charge pour leur rapatriement.

1.2. Prolongation de votre séjour à la suite d'une maladie ou d'un accident

Si lors d'un déplacement, vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale, suite à une maladie ou un accident, nous garantissons :

a) la prise en charge des frais d'hôtel pour dix nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris

b) l'organisation et la prise en charge de votre rapatriement à votre domicile à la fin de votre séjour prolongé.

1.3. Visite à l'hospitalisé

Si lors d'un déplacement vous devez être hospitalisé suite à une maladie ou un accident et si :

a) vous vous déplacez seul et vous devez séjourner plus de cinq jours à l'hôpital, nous garantissons :
   - l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un membre de la famille depuis son domicile, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital
   - la prise en charge des frais d'hôtel pour dix nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris.

b) vous avez moins de 18 ans et qu'aucun de vos parents ne sait s'occuper de vous sur place, nous garantissons :
   - l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un membre de la famille depuis son domicile, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital
   - la prise en charge des frais d'hôtel pour dix nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris.

1.4. Prise en charge d'un enfant mineur

Vous avez moins de 18 ans, et l'adulte qui vous accompagne ne peut plus s'occuper de vous pour des raisons médicales et aucune personne accompagnante ne peut le remplacer, nous garantissons :

- l'organisation et la prise en charge du transport aller et retour d'un adulte de votre choix à partir de son domicile
- la prise en charge des frais d'hôtel pour deux nuits au maximum à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris.

1.5. Remboursement forfait activité de loisir

Lorsque suite à une maladie ou un accident, vous devez être rapatrié ou vous êtes dans l'incapacité physique, confirmée par un médecin sur place, d'utiliser le reste de votre forfait activité de plongée ou de ski, nous intervenons dans son remboursement au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, avec un maximum de 250 EUR par assuré.

Par forfait, nous entendons les cours, le forfait remonte-pente, l'accès aux facilités et la location de matériel.

1.6. Sports d'hiver : frais de recherche et de transport

En cas d'accident corporel sur les pistes de ski, nous remboursons :

- les frais de transport de l'assuré du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche
- les frais de recherche effectués par des organismes officiels de secours à concurrence de maximum 7.500 EUR.

Les accidents en dehors des pistes de ski délimitées ne sont couverts que si vous êtes guidés par un moniteur d'une organisation agréée.

Ce remboursement des frais de recherche ne peut pas être cumulé avec la couverture prévue dans l'article 2.4. de ce chapitre.

1.7. L'assistance vélo

1.7.1. Assistance en cas d'immobilisation du vélo

L'assistance intervient lorsque votre vélo est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident ou d'un acte de vandalisme, vous empêchant de poursuivre votre route ou entrainant des conditions de circulation dangereuses.

Nous entendons par panne tout événement soudain et imprévisible immobilisant le vélo sur place, à savoir :

a) un problème mécanique

b) un problème de batterie

c) un éclairage défectueux

d) un pneu crevé

e) un cadenas bloqué

f) la perte des clés du cadenas.

L'assistance comprend le dépannage sur place, ne serait-ce qu'un dépannage provisoire vous permettant de reprendre la route.

Les éventuelles pièces de rechange restent à votre charge.

Si la réparation s'avère impossible sur place, nous vous conduisons, ainsi que le vélo, les bagages et le passager éventuel à un des endroits suivants proche :

a) Votre domicile ou lieu de résidence (temporaire)

b) Votre destination du jour

c) Chez un réparateur susceptible d'effectuer les réparations nécessaires.

L'assistance n'est fournie que si le vélo se trouve à un endroit librement accessible pour le dépanneur. Dans le cas contraire, vous devrez déplacer le vélo jusqu'au premier endroit accessible au véhicule d'assistance sous peine de vous voir refuser l'intervention.

1.7.2. Assistance en cas de vol du vélo

Nous organisons votre transport vers un endroit proche de là où le vélo a été volé parmi votre domicile, votre lieu de séjour (temporaire) ou votre destination du jour.

Cette assistance n'est octroyée que si vous avez respecté toutes les mesures de précaution nécessaires afin de limiter au maximum le risque de vol, tel que cadenasser votre vélo à un point d'attache fixe dès que vous le laissez sans surveillance ou veiller à ne pas laisser les clés du cadenas de manière visible à un endroit accessible à tous ou à un certain nombre de personnes.

1.7.3. Assistance aux accompagnants

Si, au moment de l'intervention, vous êtes accompagné d'un ou de plusieurs enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, nous organisons et prenons en charge leur transport avec vous.

Nous offrons également cette extension dans le cas où vous êtes accompagné d'une seule autre personne à vélo.

1.7.4. Limite d'interventions

L'assistance vélo est limitée à trois interventions maximum par année d'assurance.

Toutefois, si vous avez besoin d'une intervention supplémentaire, la centrale d'assistance vous viendra en aide. Dans ce cas, les frais de l'intervention sont à votre charge.

1.7.5. Exclusions spécifiques à l'assistance vélo

Nous refusons notre couverture pour :

a) les sinistres à moins d'un kilomètre de votre domicile ou lieu de résidence provisoire

b) une immobilisation à la suite d'une batterie déchargée qui n'aurait pas été suffisamment chargée au moment de votre départ

c) une immobilisation auprès d'un vendeur ou d'un réparateur de vélos pour un entretien ou une réparation non liée à une demande d'assistance.

Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les dommages éventuels causés au vélo sur le lieu de gardiennage ou pendant le remorquage, ainsi qu'en cas de disparition ou de détérioration de vos bagages.

1.8. Blocage de votre carte bancaire et votre carte de crédit

En cas de perte ou vol de cartes de banque ou de crédit, nous intervenons auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.

1.9. Assistance psychologique

Si vous êtes victime d'un choc psychologique grave tel que le décès d'un proche, un accident de la circulation, une agression, un car-jacking ou un home-jacking, nous organisons et prenons en charge après accord de notre médecin, les premières séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (5 séances d'une heure maximum).

Si vous êtes en déplacement hors Belgique, les entretiens se font par téléphone.

Si vous êtes en Belgique, le psychologue vous contactera, dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

1.10. Messages urgents

Suite à un événement grave (maladie, accident ou décès d'un assuré), nous transmettons tout message urgent aux personnes désignées par vous. Nous ne pouvons pas être tenus responsables du contenu de ce message, qui doit répondre à la législation belge et internationale.

2. Assistance aux personnes valable uniquement à l'étranger

2.1. Frais médicaux

Lorsque vous devez payer des frais médicaux ou d'hospitalisation à l'étranger, suite à une maladie ou un accident survenu à l'étranger, nous prenons en charge ces frais à l'étranger, après déduction de l'intervention de votre mutualité ou de toute autre assurance complémentaire et pour autant que le montant de notre intervention soit supérieur à 20 EUR.

Nous remboursons le solde des frais médicaux sur présentation du décompte original de la mutuelle et d'une photocopie des factures et des notes de frais. Vous entreprenez vous-même les démarches nécessaires pour pouvoir obtenir les remboursements.

En cas d'hospitalisation, nous avançons si nécessaire les frais médicaux. Dans ce cas, nous vous transmettons les factures dues en vue de leur remboursement par votre mutuelle et de tout autre assurance complémentaire. Vous vous engagez à nous rembourser la partie des indemnités que vous auriez perçue de votre mutuelle ou de votre assurance et ce, dans un délai de deux mois suivant la réception des factures.

Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle en Belgique ou à une autre assurance-maladie équivalente ou que vous ne vous êtes pas conformé aux règlements de la mutuelle ou de l'assurance-maladie, par exemple si vous n'avez pas payé votre cotisation, notre intervention pour tous les frais médicaux reste limitée à un montant maximum de 1.250 EUR.

Par frais médicaux mentionnés ci-dessus, nous

entendons :

a) les frais médicaux ou d'hospitalisation

b) les médicaments prescrits par un médecin

c) les frais de soins dentaires à concurrence de maximum 250 EUR par personne assurée et par sinistre

d) les frais de kinésithérapie à concurrence de maximum 125 EUR par personne assurée et par sinistre

e) le transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche pour recevoir les premiers soins

f) les frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local.

En cas d'hospitalisation, l'assuré doit nous en aviser le jour même ou au plus tard dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse quand le rapatriement peut avoir lieu et si l'assuré refuse ou s'il fait reporter une proposition de le rapatrier.

2.2. Retour anticipé

Nous garantissons l'organisation et la prise en charge, sur présentation d'une attestation médicale du médecin traitant, du rapatriement de toutes les personnes assurées et des animaux domestiques qui les accompagnent lors d'un séjour à l'étranger et qui souhaiteraient retourner à leur domicile dans les cas suivants :

a) Le décès inopiné ou hospitalisation imprévue de plus de cinq jours d'un membre de la famille des personnes assurées jusqu'au deuxième degré ou de leur conjoint ou partenaire en Belgique. Si le membre de la famille en question a moins de 18 ans, une hospitalisation de plus de 48 heures donne lieu à la garantie

b) Le décès imprévu d'un associé ou d'un remplaçant indispensable pour la gestion quotidienne

c) Le décès imprévu de votre animal domestique accompagnant lors d'un séjour à l'étranger

d) Les dommages graves à votre domicile suite à un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction.

Nous prenons en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour vers son lieu de séjour doit s'effectuer dans les quinze jours.

En cas de décès d'une des personnes reprises au point a) ou b), nous prenons en charge vos frais de retour pour autant que le retour s'effectue au plus tard dans les quinze jours des funérailles. Vous devrez nous fournir un certificat de décès émanant de la commune.

2.3. Décès d'un assuré

2.3.1. L'organisation des funérailles

Si les héritiers d'une personne assurée décédée à l'étranger préfèrent le rapatriement du défunt en Belgique, nous organisons et prenons en charge :

- le rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation au choix en Belgique. Les frais de douane sont également pris en charge
- le traitement post-mortem et de mise en bière, cercueil compris, en Belgique, à concurrence de maximum 750 EUR par défunt assuré. Les frais de cérémonie funéraire, les couts d'inhumation ou d'incinération ne sont pas pris en charge.

Si les héritiers d'une personne assurée décédée à l'étranger préfèrent l'enterrement ou la crémation sur place à l'étranger, nous prenons en charge le traitement post-mortem, la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille mortelle, les frais d'enterrement ou de crémation à concurrence de maximum 750 EUR par défunt assuré. Les frais de cérémonie funéraire et du rapatriement de l'urne ne sont pas pris en charge.

2.3.2. Rapatriement des autres personnes assurées

Nous garantissons l'organisation et la prise en charge du rapatriement des autres personnes assurées et des objets personnels et des animaux domestiques (chiens et chats) qui les accompagnent.

Le retour anticipé d'une ou de plusieurs personnes assurées se fait à condition que cette personne ou ces personnes ne sachent pas retourner à leur domicile elles-mêmes ou via l'organisme de voyages avec les moyens de transport qui avaient été utilisés pour l'aller ou qui sont prévus pour le retour.

2.4. Frais de recherche et de secours

En cas de situation pouvant mettre en péril votre sécurité ou intégrité physique, nous prenons en charge à concurrence de maximum 7.500 EUR par personne assurée et par sinistre, les frais de fonctionnement d'un service de secours et de recherche officiel.

En mer, le remboursement des frais de secours et de recherche officiels n'est d'application que dans les eaux territoriales.

2.5. Maladie ou accident de votre animal domestique

Lorsque l'animal domestique qui vous accompagne à l'étranger est victime d'une maladie ou d'un accident, nous prenons en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum 65 EUR par sinistre.

2.6. Prolongation de votre séjour

En complément à l'article 1.2. de ce chapitre, nous remboursons les frais de séjour supplémentaires à l'étranger si vous êtes immobilisé pendant 48 heures au moins par un des événements suivants :

- Le non-respect par l'organisateur de voyages ou l'entrepreneur de transports de ses obligations contractuelles
- Une force de la nature exceptionnelle. Cette immobilisation doit être prouvée par une déclaration de la police, ou des autorités locales, ou des services de transport en commun.

Cette garantie peut aussi être invoquée sans condition de délai si une prescription médicale vous interdit d'entreprendre à la date prévue le voyage de retour à votre domicile. Elle s'étend à l'assuré accompagnateur dont la présence est médicalement recommandée.

Notre intervention s'élève à maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit-déjeuner compris, pour un maximum de dix nuits.

2.7. Perte ou vol de vos médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses

En cas de perte ou vol de vos médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses à l'étranger, nous organisons leur

remplacement et prenons en charge les coûts d'expédition, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

a) Ces objets sont indispensables
b) Des objets équivalents ne sont pas disponibles sur place
c) Ces objets ont été prescrits par un médecin
d) Ces objets sont reconnus par la Sécurité Sociale belge (I.N.A.M.I.).

Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable de notre service médical. Une intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale. Le prix d'achat de ces médicaments, lunettes, lentilles de contact ou prothèses doit nous être remboursé dans les trente jours suivant leur envoi.

2.8. Perte ou vol de vos documents de voyage et titres de transport

En cas de perte ou vol de vos documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation, visa,...) à l'étranger, nous vous donnons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat belge le plus proche et nous remboursons à concurrence de maximum 125 EUR, les frais administratifs exposés en vue de leur remplacement, à condition que vous ayez rempli toutes les formalités requises à l'étranger, telles que la déclaration auprès des instances compétentes, à la police, à l'ambassade, au consulat, etc.

En cas de perte ou vol de vos titres de transport, nous mettons à votre disposition les titres nécessaires à la poursuite de votre voyage moyennant paiement préalable par vous ou par une personne désignée par vous.

2.9. Assistance bagage

2.9.1. Perte ou vol de vos bagages

Lorsque vos bagages sont perdus ou ont été volés à l'étranger, nous garantissons :

a) l'organisation et la prise en charge des coûts d'expédition d'une valise d'effets personnels. Elle doit nous être délivrée par une personne désignée par vous
b) l'assistance pour la recherche de vos bagages perdus lors d'un voyage en avion de ligne
c) la prise en charge de vos frais d'achats de vêtements et d'articles de toilette à concurrence de maximum 125 EUR par personne assurée sur présentation des preuves d'achats en cas de non-récupération de vos bagages par une compagnie aérienne à l'étranger.

2.9.2. Abandon de vos bagages

Si dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par ce contrat, aucune personne accompagnante ne peut ramener vos biens ou animaux domestiques, nous garantissons :

- l'organisation et la prise en charge des frais de transport afin de ramener vos bagages à votre domicile à concurrence de maximum 150 EUR par personne assurée
- l'organisation et la prise en charge du rapatriement des animaux domestiques (chiens et chats) qui vous accompagnaient. Toutefois, les frais de mise en quarantaine et/ou de médecine vétérinaire imposés par la réglementation en matière de transports internationaux d'animaux restent à votre charge.

2.10. Transfert d'argent

Si vous avez besoin rapidement d'argent en cas de sinistre couvert par ce contrat, une somme de maximum 2.500 EUR peut être mise à votre disposition à condition que cette somme soit remise à la centrale d'assistance au préalable en Belgique par un moyen de votre choix.

2.11. Poursuites judiciaires

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un délit non intentionnel, nous vous avançons :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 12.500 EUR par assuré poursuivi
- les honoraires d'un avocat de votre choix à l'étranger, à concurrence de maximum 1.250 EUR. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

Vous êtes tenus de nous rembourser cette somme dans les trente jours suivant son paiement. Si les autorités locales libèrent la caution payée avant ce terme, vous devez nous rembourser celle-ci immédiatement.

2.12. Frais de télécommunication

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, nous vous remboursons les frais indispensables de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour nous joindre.

2.13. Assistance linguistique

Si dans le cadre d'une assistance à l'étranger assurée par ce contrat, vous rencontrez des problèmes de compréhension de la langue, nous vous aidons dans la mesure de nos moyens.

Si l'intervention d'un interprète est nécessaire, nous prenons ces frais à notre charge à concurrence de maximum 125 EUR.

3. Assistance aux personnes valable uniquement en Belgique

3.1. Décès d'un assuré

Si un assuré décède au cours d'un déplacement en Belgique, nous organisons et prenons en charge le rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au funérarium en Belgique désigné par la famille. Nous ne prenons pas en charge d'autres frais funéraires.

Si le décès d'un assuré empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

3.2. Aide-ménagère

Lorsque l'assuré, qui s'occupe habituellement des travaux ménagers, est malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum, nous organisons et prenons en charge :

- soit le voyage aller/retour à votre domicile d'une personne de votre choix séjournant en Belgique
- soit les frais d'une aide-ménagère de votre choix à votre habitation, à concurrence de maximum 125 EUR.

3.3. Accueil d'assurés handicapés

Lorsque l'assuré, qui répond de l'accueil et des soins quotidiens d'un autre assuré handicapé vivant à son foyer (invalidité permanente de 67 % au moins), est malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum, nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour de cet assuré handicapé vers le lieu où il peut être accueilli temporairement, et ce à concurrence de maximum 125 EUR.

3.4. Gardiennage d'enfants

Lorsque vous êtes malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum, nous organisons et prenons en charge le transport et les frais d'une personne qui gardera les enfants vivant à votre foyer et qui ont moins de 16 ans à concurrence de maximum 125 EUR.

3.5. Accueil d'animaux domestiques

Lorsque vous êtes malade ou blessé en Belgique et que le médecin traitant prescrit une hospitalisation de 48 heures minimum et qu'aucune personne ne peut s'occuper de vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge le gardiennage de votre chien ou chat à concurrence de maximum 100 EUR.

3.6. Défense vis-à-vis de l'organisateur du voyage

Nous défendons vos droits en vue d'obtenir à l'amiable ou en justice la réparation des dommages dont l'organisateur de voyages ou l'agence de voyages est responsable en vertu de la législation relative au contrat de voyage, pour autant que les dommages surviennent après la souscription de la présente assurance.

Nous prenons en charge les frais et honoraires, y compris les frais de justice, afférents à cette défense, jusqu'à concurrence de maximum 1.250 EUR.

4. Formule Prestige

Si souscrite, l'extension Prestige prévoit les modifications suivantes :

a) Tout plafond de remboursement, avance monétaire ou frais couvert par la garantie assistance aux personnes, décrite supra, est doublé

b) La couverture reprise à l'article 1.5 de ce chapitre est étendue aux interventions à l'étranger, dans le cadre de la pratique du surf, kitesurf, golf et tennis

c) La couverture reprise à l'article 2.1 de ce chapitre est étendue à concurrence de maximum 7.000 EUR, après intervention de votre mutuelle, aux frais médicaux exposés en Belgique et prescrits par un médecin pendant les trois premiers mois suivant votre rapatriement, à la suite d'un accident ou d'une maladie survenue à l'étranger.

5. Exclusions

Nous refusons notre garantie pour :

a) Les frais médicaux suivants :

- les frais qui découlent d'un traitement planifié à l'étranger
- les frais d'accouchement
- les frais d'achat ou de remplacement de prothèses, en ce compris les lunettes et les verres de contact
- les frais de médecine préventive et les cures thermales
- les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont rendus médicalement nécessaires par une lésion corporelle suite à un accident
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI
- les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées avant le déplacement
- les états pathologiques connus avant le départ, en phase de traitement et comportant un réel danger d'aggravation rapide ou non encore consolidés depuis au moins deux mois avant le voyage ou séjour à l'étranger
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué
- les frais résultants d'une grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant) et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée.

b) Les accidents et évènements causés par les activités suivantes : deltaplane, parapente, bobsleigh, parachutisme, benji, alpinisme, rallye, rafting, canyoning, ULM, jet-ski, spéléologie.

c) Les frais résultant de dommages consécutifs à des voyages aériens, sauf en tant que passager payant d'un appareil agréé pour le transport public de voyageurs.

ASSISTANCE AU VÉHICULE

1. Formule Mobilité

1.1. En cas de sinistre en Belgique

1.1.1. Assistance en cas de vol ou d'immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme

a) Pour le véhicule immobilisé, y compris votre remorque ou caravane

En cas d'immobilisation du véhicule, nous nous chargeons soit du dépannage sur place, soit du remorquage vers le garage de votre choix en Belgique, ainsi que des frais de signalisation.

Nous n'intervenons pas pour l'ensemble des prestations si vous n'avez pas fait appel à notre service d'assistance.

Toutefois, nous prenons en charge la totalité des frais de dépannage, de remorquage et de signalisation, pour autant que :

- vous avez été dans l'impossibilité de nous appeler, car vous avez été pris en charge par une ambulance
- le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre
- ou que vous n'avez pas eu le choix du dépanneur.

Les frais de réparation au garage et le prix des pièces détachées restent à votre charge.

Si vous n'êtes pas en mesure d'attendre la fin des réparations, nous nous chargeons du transfert du véhicule réparé à votre domicile. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de gardiennage du véhicule à partir de la date de la demande d'assistance jusqu'à la date de sa récupération par nos soins.

Si vous préférez récupérer vous-même votre véhicule, nous vous rembourserons les frais de déplacement par les transports publics. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de gardiennage jusqu'à maximum cinq jours, après avoir donné notre accord.

b) Pour le véhicule retrouvé après un vol, y compris votre remorque ou caravane

Si le véhicule est retrouvé et que vous n'êtes plus sur place, nous nous chargeons de son rapatriement à votre domicile ou au garage de votre choix en Belgique.

Si le véhicule est retrouvé alors que vous êtes encore sur place, mais qu'il est inutilisable, nous appliquerons les règles prévues en cas d'immobilisation du véhicule (voir ci-avant).

c) Pour vous

Rapatriement des passagers

Nous nous chargeons du transport, en Belqique, des passagers du lieu d'immobilisation ou du vol du véhicule à leur domicile ou à leur lieu de destination en Belgique. Nous nous chargeons également du transport des objets personnels des passagers ainsi que des animaux domestiques (chien ou chat) qui les accompagnent.

Véhicule de remplacement ou budget de mobilité

Nous mettons à votre disposition soit ***un véhicule de remplacement de catégorie B*** pendant la durée de l'immobilisation et pour ***sept jours*** consécutifs au maximum, soit un ***budget de mobilité***.

1.1.2. Couverture des dégâts matériels ou de vol du véhicule de location

Si vous louez un véhicule auprès d'une société de location reconnue, nous intervenons en cas de dégâts matériels ou de vol de ce véhicule durant la période de location. Nous remboursons la franchise prévue dans votre contrat de location après intervention de la garantie complémentaire «diminution de franchise» que vous avez éventuellement souscrite sur proposition de l'entreprise de location. Notre intervention se limite à 4.000 EUR par année d'assurance. L'indemnisation est diminuée d'une franchise de 50 EUR par sinistre.

Nous n'intervenons pas pour :

- tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par vous
- les dommages suite à un acte téméraire qui met la vie en danger sauf s'il est commis pour sauver autrui, un animal ou un bien ou en cas de légitime défense
- les dommages à l'intérieur du véhicule de location (brûlures dues à des cigarettes, dégâts causés par des animaux de compagnie...)
- les dommages au véhicule de location lorsqu'il est conduit par une personne autre que le conducteur repris sur le contrat de location
- les amendes, sanctions administratives
- les dommages matériels découlant de la dispersion, de l'infiltration, de la libération ou d'évasion de polluants
- les dommages dus à l'usure normale ou la détérioration graduelle du véhicule provoquée par des insectes ou la vermine.

Vous tenez compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et acceptez les conditions de location. La garantie est valable pour une durée de location de 31 jours maximum.

1.1.3. Assistance pour l'ouverture du véhicule

En cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, nous vous aidons à ouvrir les portes du véhicule, après présentation d'une pièce d'identité. Nous nous réservons le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes. Nous ne pouvons être tenu de respecter cet engagement si l'ouverture des portes devait occasionner un dommage au véhicule.

En cas de perte des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous organisons et prenons en charge à concurrence de maximum 150 EUR les frais du trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'à votre domicile. Si la sécurité du véhicule ne peut pas être garantie dans l'intervalle, nous remorquons le véhicule jusqu'au garage le plus proche et prenons en charge les frais de gardiennage pendant 24 heures maximum.

Dans les deux cas précités, le remorquage est exclu si le véhicule assuré est équipé d'un système antivol.

En cas de perte des clés du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous vous informons des démarches à accomplir auprès des constructeurs pour obtenir un double des clés.

1.2. En cas de sinistre à l'étranger

1.2.1. Assistance en cas de vol ou d'immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme

a) Pour le véhicule immobilisé, y compris votre remorque ou caravane

En cas d'immobilisation du véhicule, nous nous chargeons soit du dépannage sur place, soit du remorquage vers le garage le plus proche, ainsi que des frais de signalisation. Notre intervention se limite à 325 EUR pour l'ensemble des prestations si vous n'avez pas fait appel à notre service d'assistance.

Toutefois, nous prenons en charge la totalité des frais de dépannage, de remorquage et de signalisation, pour autant que :

- vous avez été dans l'impossibilité de nous appeler, car vous avez été pris en charge par une ambulance
- le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre
- ou que vous n'avez pas eu le choix du dépanneur.

Les frais de réparation au garage et le prix des pièces détachées restent à votre charge.

Dans le cas où le véhicule ne peut pas être réparé à l'étranger dans les trois jours, nous nous chargeons du rapatriement du véhicule à votre domicile en Belgique ou au garage que vous aurez désigné à proximité de ce domicile. Nous prenons en charge également les frais de gardiennage du véhicule à partir de la date de la demande d'assistance jusqu'à la date de sa récupération par nos soins.

Si le véhicule a plus de cinq ans et si les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule ou à la valeur de l'épave en cas de sinistre total, vous devrez nous rembourser la différence, au plus tard trente jours après le rapatriement.

Si vous préférez récupérer vous-même le véhicule, nous vous remboursons les frais de déplacement par les transports publics. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de gardiennage jusqu'à cinq jours maximum, après avoir donné notre accord. Au besoin, nous payons les frais de logement d'une nuitée à concurrence de maximum 125 EUR, petit déjeuner compris.

Si vous abandonnez le véhicule à l'étranger (si la loi le permet), nous réglons aussi toutes les formalités et prenons en charge les frais y afférents, jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dû consacrer au rapatriement du véhicule.

b) Pour le véhicule retrouvé après un vol, y compris votre remorque ou caravane

Si le véhicule est retrouvé et que vous n'êtes plus sur place, nous nous chargeons de son rapatriement à votre domicile ou au garage de votre choix en Belgique. Si le véhicule a plus de cinq ans et que les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule, vous devrez nous rembourser la différence, au plus tard trente jours après le rapatriement.

Si le véhicule est retrouvé alors que vous êtes encore sur place, mais qu'il est inutilisable, nous appliquerons les règles prévues en cas d'immobilisation du véhicule (voir ci-avant).

c) Pour vous

Si le véhicule est volé ou immobilisé et qu'il est impossible d'effectuer la réparation ou si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous appliquerons les règles suivantes :

§1. La réparation peut s'effectuer dans les trois jours

Si la réparation peut s'effectuer dans les trois jours et vous attendez sur place la réparation :

- soit nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement de ***catégorie B*** pendant la durée de la réparation et pour trois jours consécutifs au maximum.
- soit nous mettons à votre disposition un ***budget de mobilité***.
- soit nous prenons en charge les frais de logement supplémentaires à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, petit déjeuner compris, pendant la durée de la réparation, avec un maximum de 1.000 EUR pour l'ensemble des assurés.

Si la réparation peut s'effectuer dans les trois jours et vous décidez ne pas attendre sur place la réparation, nous intervenons, à concurrence de 450 EUR au maximum, dans les frais de poursuite du voyage, de retour à votre domicile et de récupération du véhicule réparé. Pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule a été immobilisé.

§2. Le véhicule est volé ou la réparation ne peut pas s'effectuer dans les trois jours

Si le véhicule est volé ou que la réparation ne peut pas s'effectuer dans les trois jours :

- Soit vous décidez de rentrer au plus vite en Belgique. Nous nous chargeons du rapatriement des passagers, de la remorque ou de la caravane, du lieu d'immobilisation du véhicule à votre domicile en Belgique. Nous nous chargeons également du transport des objets personnels des passagers, ainsi que des animaux domestiques (chien ou chat) qui les accompagnent.
- Soit vous décidez de continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :
  - Pour la continuation du voyage, nous intervenons, à concurrence de maximum 450 EUR, dans les frais de transport de l'ensemble des passagers assurés
  - Pour votre retour au domicile, nous nous chargeons du rapatriement des passagers, de la remorque ou de la caravane, à partir du lieu où vous vous trouvez, c'est à dire dans le pays où votre véhicule a été immobilisé ou volé, vers votre domicile en Belgique.
- Soit vous souhaitez faire réparer votre véhicule sur place. Pendant la durée de la réparation, nous mettons à votre disposition un ***véhicule de remplacement*** ou un ***budget de mobilité***. Nous pouvons également prendre en charge vos frais de logement supplémentaires. Nous intervenons à concurrence de maximum 1.000 EUR pour l'ensemble de ces prestations.

Les deux dernières alternatives ne sont pas d'application en cas d'immobilisation de la remorque ou de la caravane.

1.2.2. Couverture des dégâts matériels ou de vol du véhicule de location

Si vous louez un véhicule auprès d'une société de location reconnue, nous intervenons en cas de dégâts matériels ou de vol de ce véhicule durant la période de location. Nous remboursons la franchise prévue dans votre contrat de location après intervention de la garantie complémentaire «diminution de franchise» que vous avez éventuellement souscrite sur proposition de l'entreprise de location. Notre intervention se limite à 4.000 EUR par année d'assurance. L'indemnisation est diminuée d'une franchise de 50 EUR par sinistre.
Nous n'intervenons pas pour :

- tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par vous
- les dommages suite à un acte téméraire qui met la vie en danger sauf s'il est commis pour sauver autrui, un animal ou un bien ou en cas de légitime défense
- les dommages à l'intérieur du véhicule de location (brûlures dues à des cigarettes, dégâts causés par des animaux de compagnie…)
- les dommages au véhicule de location lorsqu'il est conduit par une personne autre que le conducteur repris sur le contrat de location
- les amendes, sanctions administratives
- les dommages matériels découlant de la dispersion, de l'infiltration, de la libération ou d'évasion de polluants
- les dommages dus à l'usure normale ou la détérioration graduelle du véhicule provoquée par des insectes ou la vermine.

Vous tenez compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et acceptez les conditions de location. La garantie est valable pour une durée de location de 31 jours maximum.

1.2.3. Assistance pour l'ouverture du véhicule

En cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, nous vous aidons à ouvrir les portes du véhicule, après présentation d'une pièce d'identité. Nous nous réservons le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes. Nous ne pouvons être tenu de respecter cet engagement si l'ouverture des portes devait occasionner un dommage au véhicule.

En cas de perte des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous nous chargeons de vous fournir les clés de rechange que la personne de votre choix aura remises au siège de notre centrale d'assistance en Belgique. Si la sécurité du véhicule ne peut pas être garantie dans l'intervalle, nous remorquons le véhicule jusqu'au garage le plus proche et prenons en charge les frais de gardiennage pendant 24 heures maximum.

Dans les deux cas précités, le remorquage est exclu si le véhicule assuré est équipé d'un système antivol.

En cas de perte des clés du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci à votre domicile, nous vous informons des démarches à accomplir auprès des constructeurs pour obtenir un double des clés.

1.2.4. Chauffeur de remplacement

Si, en raison de notre intervention à l'occasion d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, le véhicule assuré ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, nous organisons et prenons en charge le transport d'une personne désignée par vous ou par nous pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique, ainsi que les passagers assurés, la remorque ou la caravane et les bagages qui n'ont pu être ramenés par les personnes rapatriées. Au besoin, nous payons les frais de logement d'une nuit à concurrence de maximum 125 EUR (petit déjeuner compris).

Nous ne sommes pas tenus 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.

1.2.5. Envoi de pièces détachées

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger, nous vous envoyons les pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement du véhicule, si elles sont introuvables sur place et dans la mesure où elles sont disponibles en Belgique. Nous avançons le prix des pièces que vous nous rembourserez dans les trente jours qui suivent la fin du voyage. L'intervention est toutefois limitée à la valeur résiduelle de votre véhicule à concurrence de sa valeur marchande fixée par Eurotax au moment de l'intervention.

2. FORMULE MOBILITÉ EXTRA

2.1. Extension de la formule Mobilité

Les prestations prévues sous «Mobilité Start» sont couvertes et étendues suivant les articles 2.2 à 2.5 ci-dessous.

2.2. Assistance en cas de vol ou d'immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou de dommages causés par accident, tentative de vol ou vandalisme

2.2.1. En cas de sinistre en Belgique

En cas de sinistre en Belgique, nous mettons à votre disposition soit un véhicule de remplacement de catégorie D pendant la durée de l'immobilisation et pour quinze jours consécutifs au maximum, soit un budget de mobilité.

2.2.2. En cas de sinistre à l'étranger

Nous intervenons dans les frais de logement à concurrence de maximum 175 EUR par nuit et par chambre, petit déjeuner compris.

Si le véhicule est volé ou immobilisé et qu'il est impossible d'effectuer la réparation ou si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous appliquerons les règles suivantes, en remplacement des règles prévues à l'article 1.2.1.c) de ce chapitre.

§1. La réparation peut s'effectuer dans les trois jours

Si la réparation peut s'effectuer dans les trois jours et vous attendez sur place la réparation:

- soit nous mettons à votre disposition un ***véhicule de remplacement de catégorie D*** pendant la durée de la réparation et pour trois jours consécutifs au maximum.
- soit nous mettons à votre disposition un ***budget de mobilité***.
- soit nous prenons en charge les frais de logement supplémentaires à concurrence de maximum 175 EUR par nuit et par chambre, petit déjeuner compris, pendant la durée de la réparation, avec un maximum de 1.400 EUR pour l'ensemble des assurés.

Si la réparation peut s'effectuer dans les trois jours et vous décidez ne pas attendre sur place la réparation, nous intervenons, à concurrence de 450 EUR au maximum, dans les frais de poursuite du voyage, de retour à votre domicile et de récupération du véhicule réparé. Pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où votre véhicule a été immobilisé.

§2. Le véhicule est volé ou la réparation ne peut s'effectuer dans les trois jours

Si le véhicule est volé ou que la réparation ne peut pas s'effectuer dans les trois jours:

- Soit vous décidez de rentrer au plus vite en Belgique. Nous nous chargeons du rapatriement des passagers, de la remorque ou de la caravane, du lieu d'immobilisation du véhicule à votre domicile en Belgique. Nous nous chargeons également du transport des objets personnels des passagers, ainsi que des animaux domestiques (chien ou chat) qui les accompagnent.
- Soit vous décidez de continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :
  - Pour la continuation du voyage, nous intervenons, à concurrence de maximum 450 EUR, dans les frais de transport de l'ensemble des passagers assurés
  - Pour votre retour au domicile, nous nous chargeons du rapatriement des passagers, de la remorque ou de la caravane, à partir du lieu où vous vous trouvez, c'est à dire dans le pays où votre véhicule a été immobilisé ou volé, vers votre domicile en Belgique.
- Soit vous souhaitez faire réparer votre véhicule sur place. Pendant la durée de la réparation, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement ou un budget de mobilité. Nous pouvons également prendre en charge vos frais de logement supplémentaires. Nous intervenons à concurrence de maximum 1.400 EUR pour l'ensemble de ces prestations.

Les deux dernières alternatives ne sont pas d'application en cas d'immobilisation de la remorque ou de la caravane.

2.3. Couverture des dégâts matériels au véhicule de location

Si vous louez un véhicule auprès d'une société de location reconnue, nous intervenons en cas de dégâts matériels ou de vol de ce véhicule durant la période de location. Nous remboursons la franchise prévue dans votre contrat de location après intervention de la garantie complémentaire «diminution de franchise» que vous avez éventuellement souscrite sur proposition de l'entreprise de location. Notre intervention se limite à 7.000 EUR par année d'assurance. L'indemnisation est diminuée d'une franchise de 50 EUR par sinistre.

Nous n'intervenons pas pour :

- tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par vous
- les dommages suite à un acte téméraire qui met la vie en danger sauf s'il est commis pour sauver autrui, un animal ou un bien ou en cas de légitime défense
- les dommages à l'intérieur du véhicule de location (brûlures dues à des cigarettes, dégâts causés par des animaux de compagnie…)
- les dommages au véhicule de location lorsqu'il est conduit par une personne autre que le conducteur repris sur le contrat de location
- les amendes, sanctions administratives
- les dommages matériels découlant de la dispersion, de l'infiltration, de la libération ou d'évasion de polluants
- les dommages dus à l'usure normale ou la détérioration graduelle du véhicule provoquée par des insectes ou la vermine.

Vous tenez compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et acceptez les conditions de location. La garantie est valable pour une durée de location de 31 jours maximum.

2.4. Véhicule de remplacement ou budget de mobilité en Belgique en attente du rapatriement du véhicule assuré

Si le véhicule doit être rapatrié depuis l'étranger, nous mettons à votre disposition, en Belgique, un ***véhicule de remplacement*** (de catégorie D au maximum) ou un ***budget de mobilité*** jusqu'au jour suivant le dépôt du véhicule assuré par le transporteur au garage de votre choix en Belgique.

2.5. Pick up and drop en cas d'accident de la circulation non immobilisant

Si votre véhicule doit être réparé chez un garagiste en Belgique suite à un accident de la circulation non-immobilisant et que le garagiste met un véhicule de remplacement à votre disposition, un chauffeur désigné par nous, se charge d'amener ce véhicule de remplacement chez vous et d'emmener votre véhicule au garage pour réparation. La réparation faite, il vous rapportera votre véhicule à votre domicile et reprendra le véhicule de remplacement du garage.

Cette prestation est limitée à une réparation par année d'assurance.

3. Exclusions

Nous refusons notre garantie :

a) Si le véhicule est immobilisé chez un garagiste

b) Pour les frais de diagnostic du garagiste/réparateur et de démontage du véhicule immobilisé

c) Pour les frais d'entretien ou de réparation du véhicule

d) Pour les frais de carburant et de lubrifiant nécessaires au dépannage

e) En cas d'immobilisation du véhicule pour un entretien

f) Pour toute panne, qui a déjà nécessité deux interventions de la centrale d'alarme au cours des douze mois écoulés. Si vous souhaitez des interventions supplémentaires, les frais en seront à votre charge.

g) Si le véhicule en panne est immobilisé sur une voie qui n'est pas accessible à un véhicule de remorquage

h) Pour les sinistres qui surviennent lorsque :

- le véhicule désigné est utilisé sans le consentement du propriétaire ou du détenteur habituel
- le véhicule assuré est utilisé comme machine-outil
- le véhicule désigné est donné en location
- le véhicule désigné est conduit par un garagiste ou une personne pratiquant la vente, la réparation, le dépannage ou le contrôle technique de véhicules automoteurs, lorsque le véhicule lui est confié en raison de ses fonctions. Cette exclusion vaut également pour les préposés des personnes précitées.

Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les dégâts éventuels causés au véhicule sur le lieu de gardiennage ou pendant le remorquage, ainsi qu'en cas de disparition ou de détérioration du contenu du véhicule. Nous intervenons toutefois pour récupérer les dommages auprès du responsable.

ASSURANCE BAGAGES

1. Étendue de la garantie

Les voyages garantis en Belgique doivent avoir une durée minimale de trois nuitées et les voyages à l'étranger doivent avoir une durée minimale d'une nuitée.

La garantie est acquise à partir du moment où vous quittez votre domicile en Belgique et se termine quand vous le rejoignez.

Nous assurons, à concurrence des montants et de la franchise repris aux conditions particulières, vos bagages que vous emportez lors d'un voyage contre :

- le vol
- la détérioration totale ou partielle occasionnée par des tiers et/ou par accident
- la perte pendant l'acheminement par un transporteur professionnel.

2. Calcul de l'indemnité

Sans préjudice aux limitations relatives aux objets, nous remboursons dans la limite des montants assurés, la valeur d'achat des bagages endommagés, volés ou non livrés déduction faite de leur moins-value suite à la vétusté ou la dépréciation au jour du sinistre.

En cas de détérioration partielle, seuls les frais de réparation du bagage ou de l'objet seront indemnisés à concurrence maximum de sa valeur au moment de sa détérioration partielle à savoir la valeur d'achat moins la vétusté et la dépréciation.

La vétusté ou la dépréciation est fixée forfaitairement à 10% par année entamée à calculer à partir de la date de la facture d'achat des objets en question.

3. Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus

Si vous récupérez la totalité ou une partie des objets volés ou perdus couverts par une garantie bagages, vous devez nous en aviser immédiatement par écrit dès que vous en êtes informé.

Si vous n'avez pas encore été indemnisé, vous devez reprendre possession des objets. Nous sommes alors tenus à indemniser uniquement la destruction totale ou partielle des objets retrouvés.

Si vous avez déjà été indemnisé, vous pouvez opter pour :

- soit l'abandon des objets
- soit la reprise des objets moyennant restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des indemnisations de la destruction totale ou partielle des objets retrouvés que nous fixons.

Vous devez nous faire connaître votre choix par écrit dans un délai de quinze jours. Passé ce délai, nous considérons que vous optez pour l'abandon.

4. Limitations et exclusions

4.1. Limitations de la couverture

4.1.1. Pour les objets précieux ou spéciaux

Les pierres précieuses, perles, bijoux, fourrures et montres portés sur le corps ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires (exemples : appareils photos, matériel cinématographique, gsm, caméra, smartphones, consoles de jeux vidéo), les portables informatiques, tous les types de lunettes, les verres/lentilles de contact, les jumelles, les instruments de musique, les prothèses médicales, les objets d'art, les antiquités, les tapis et les meubles ne sont garantis que contre le vol et sous condition de dépôt de plainte pour ce vol auprès des autorités locales.

4.1.2. Pour les bagages et effets personnels transportés par un véhicule

Si vous utilisez une voiture privée ou un mobil-home pour transporter vos bagages et effets personnels, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 6 heures et 22 heures.

4.1.3. Pour le matériel de camping installé sur un terrain de camping réglementé

Le matériel de camping installé sur un terrain de camping réglementé est assuré contre le vol et contre la destruction totale ou partielle résultant d'une force de la nature exceptionnelle.

4.1.4. Pour les objets se trouvant dans une chambre d'hôtel ou dans une résidence de vacances

Les objets personnels se trouvant dans une chambre d'hôtel ou dans une résidence de vacances sont assurés contre :

- la destruction totale ou partielle à la suite d'un incendie ou d'une explosion
- le vol, uniquement suite à un vol laissant des traces d'effraction visibles.

4.1.5. Pour la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport

Nous couvrons le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés par une société de transport que vous avez mandatée pour autant que vous ayez déclaré auprès de la société de transport la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés.

4.2. Exclusions

Nous refusons notre garantie pour :

a) Le vol de bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes

b) Les dommages accidentels des coulées de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages

c) Le vol, la perte ou le dommage de biens périssables

d) La confiscation ou la saisie de vos biens par les autorités douanières ou gouvernementales

e) Les dommages occasionnés par les mites, rongeurs, insectes, vers, vermine ou tout autre parasite

f) Les brûlures de cigarettes et les dommages causés par une source de chaleur non incandescente

g) Les collections, échantillons et marchandises à caractère professionnel

h) Le vol, la perte ou détérioration de valeurs. Par «valeurs» on entend les espèces, les billets de banque, ordres de paiement bancaires ou postaux, titres de voyage, chèques de voyage et/ou autres chèques, lettres de crédit, bons d'essence ou autres bons payés préalablement

i) Les dommages résultant de tout procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration

j) La casse de tout objet fragile tel que pendules, porcelaines, verreries, sculptures, marbres, objets d'art et antiquités, à moins que ces dommages ne résultent d'un incendie, d'un vol ou d'un accident survenu au véhicule de transport

k) Les armes de toutes sortes ainsi que leurs munitions

l) Les cyclomoteurs, vélos, chaises roulantes, remorques, caravanes, bateaux et autres moyens de transport ainsi que les accessoires qui y sont attachés ou arrimés

m) Le vol ou la perte de matériel de sport, buggy, voiture d'enfant, non transportés par une entreprise de transport

n) Les bagages transportés par un vélo.

SERVICES COMPLEMENTAIRES

En complément aux garanties assurées, vous pouvez bénéficier des services suivants.

1. Service d'information

Nous vous communiquons l'adresse et le numéro de téléphone des services médicaux suivants en Belgique :

a) Hôpitaux et cliniques

b) Services d'ambulance près de chez vous

c) Organismes pratiquant les soins à domicile

d) Loueurs de matériel médical

e) Stations thermales

f) Centres de revalidation

g) Pharmacies et médecins de garde

h) Maisons de retraite dans votre région.

Nous vous aidons à préparer votre voyage en vous communiquant des informations concernant :

a) Les mesures sanitaires et médicales préventives

b) Les vaccinations obligatoires et conseillées

c) Les références de sites d'informations ou de conseils d'organismes officiels (OMS, Institut Tropical d'Anvers, ...)

d) Les formalités administratives pour les voyageurs, les véhicules et les animaux domestiques

e) Les adresses des consulats et des offices de tourisme en Belgique et des consulats belges à l'étranger.

Ces renseignements vous seront communiqués sur simple appel téléphonique à notre centrale d'assistance. Le service d'information est opérationnel du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures (heure belge).

2. Service de téléconseil médical

Vous pouvez contacter notre équipe médicale pour toute question relative à :

a) une éventuelle infection (dont covid-19)

b) une pathologie

c) un traitement médical

Les informations fournies ne sont pas individualisées, ont pour objectif d'être scientifiquement exactes au moment de leur diffusion et respectent l'intégralité des règles déontologiques présidant à l'exercice de la profession médicale. Lorsqu'un examen clinique avec présence physique de l'assuré ou des examens complémentaires sont nécessaires et que notre équipe médicale estime qu'elle n'est pas en mesure de délivrer le service de téléconseil, l'assuré est renvoyé vers son médecin traitant.

Nous déclinons toute responsabilité concernant les erreurs ou omissions portant sur les informations diffusées par notre service médical. En tout état de cause, nous ne pouvons être tenus responsables de votre interprétation ou de votre utilisation des informations diffusées, ni de leurs conséquences.

Le service de téléconseil médical ne permet en aucun cas :

- la réalisation d'un diagnostic, d'une prescription ou d'une prise en charge médicale et ne constitue ni directement, ni indirectement une consultation médicale
- de prendre en charge des situations d'urgence. Il vous appartient d'appeler le service local d'urgence, de consulter un médecin traitant ou tout autre spécialiste.

Le service est accessible par téléphone du lundi au samedi, de 8 heures à 16 heures (heure belge), à l'exception des jours fériés. Il est réservé à toute personne physique de plus de 18 ans ou au représentant légal ayant la capacité d'exposer une demande et de comprendre l'avis donné par un membre de notre équipe médicale.

Le service de téléconseil médical est limité à deux interventions par assuré par année d'assurance.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. Conditions d'assurance

Les Conditions Particulières complètent les Conditions Générales et les remplacent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

2. Description du risque

2.1. Données à déclarer

Lors de la conclusion du contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer précisément toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant des éléments d'appréciation du risque.

En cours de contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer, dans les plus brefs délais, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme étant de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque assuré.

2.2. Omission ou inexactitude non-intentionnelles

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance d'une omission ou d'une inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet au jour où nous avons eu connaissance de la déclaration incomplète ou inexacte. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque.

En cas de sinistre, nous fournirons la prestation convenue si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut vous être reprochée. Si, au contraire, cette omission ou inexactitude peut vous être reprochée, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez correctement déclaré le risque. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées.

2.3. Omission ou inexactitude intentionnelles

Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration est intentionnelle et nous induit en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles nous sont dues.

2.4. Aggravation du risque

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé.

Si vous nous avez déclaré l'aggravation du risque, nous fournirons la prestation convenue, même si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet.

Si un sinistre survient alors que vous n'avez pas rempli votre obligation de déclaration, nous exécuterons la prestation convenue si le défaut de déclaration ne peut vous être reproché. Dans le cas contraire, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si l'aggravation avait été prise en considération. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées. Enfin, si vous avez tu l'aggravation du risque dans une intention frauduleuse, nous pouvons refuser notre garantie. Dans ce cas, les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

2.5. Diminution du risque

Lorsque le risque assuré a diminué de façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la conclusion du contrat, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous diminuerons la prime à due concurrence à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne parvenons pas à un accord sur le montant de la nouvelle prime dans un délai d'un mois à compter de votre demande de diminution, vous pouvez résilier le contrat.

3. Durée du contrat

3.1. Prise d'effet du contrat

La garantie prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières, après signature du contrat d'assurance par les deux parties et le paiement de la première prime.

3.2. Reconduction tacite

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et est tacitement reconduit par périodes successives d'un an, sauf résiliation signifiée par vous au moins deux mois avant l'expiration de la période en cours ou par nous au moins trois mois avant cette date.

4. Prime

4.1. Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation à l'échéance, sur simple demande de notre part.

4.2. Défaut de paiement de la prime

À défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie d'assurance ou résilier le contrat (même sans suspension préalable), après vous avoir mis en demeure par exploit d'huissier ou par lettre recommandée.

La suspension ou la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

Cette mise en demeure ne porte pas préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu dans la période précédant la suspension ou la résiliation.

Si la garantie a été suspendue, cette suspension prend fin dès que vous aurez payé les primes échues.

Nous pouvons suspendre notre obligation de garantie et résilier le contrat si nous en avons ainsi disposé dans la même mise en demeure. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du premier jour de la suspension.

Si nous avons suspendu la garantie d'assurance et que nous n'avons pas notifié la résiliation du contrat dans la même mise en demeure, la résiliation ne peut intervenir que moyennant une nouvelle mise en demeure faite conformément aux deux premiers alinéas.

La suspension de la garantie ne porte pas atteinte à notre droit de réclamer les primes à échoir ultérieurement, à condition que vous ayez été mis en demeure conformément au premier alinéa. Notre droit se limite toutefois aux primes afférentes à deux années consécutives.

5. Modification du contrat

5.1. Modification de la prime

Si nous modifions notre tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé. Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues à l'article 6.1. de ce chapitre. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de l'adaptation tarifaire.

Vous ne disposez pas de cette faculté de résiliation si le montant de la prime est modifié conformément à une disposition légale ou contractuelle.

5.2. Modification des conditions d'assurance

Si nous modifions nos conditions d'assurance, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé. Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues à l'article 6.1. de ce chapitre. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de la modification des conditions d'assurance.

6. Fin du contrat

6.1. Modalités de résiliation

La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par envoi recommandé ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Sauf mention contraire aux articles 3.2., 4.2., 6.2. et 6.3. de ce chapitre, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'un envoi recommandé, du lendemain de son dépôt.

Lorsque le contrat est résilié pour quelque cause que ce soit, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans un délai de trente jours à compter de la prise d'effet de la résiliation. En cas de résiliation partielle ou de tout autre diminution des prestations d'assurance, ceci ne s'applique qu'à la partie des primes correspondant à cette diminution et dans la mesure de celle-ci.

6.2. Vos facultés de résiliation

Vous pouvez résilier le contrat :

- à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'article 3.2. de ce chapitre
- à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat.
- suite à une augmentation de la prime, conformément à l'article 5.1. de ce chapitre
- suite à une modification des conditions d'assurance, conformément à l'article 5.2. de ce chapitre
- suite à une diminution du risque, conformément à l'article 2.5. de ce chapitre
- après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

6.3. Nos facultés de résiliation

Nous pouvons résilier le contrat :

- à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'article 3.2. de ce chapitre
- à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat.
- en cas de défaut de paiement de la prime, conformément à l'article 4.2. de ce chapitre
- en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque ou en cas d'aggravation de celui-ci, conformément aux articles 2.2. et 2.4. de ce chapitre
- après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée. Lorsque l'assuré, le bénéficiaire ou vous-même n'avez pas respecté, dans une intention frauduleuse, une des obligations issues du sinistre, nous pouvons résilier le contrat à tout moment, à condition d'avoir déposé plainte, avec constitution de partie civile, contre une de

ces personnes devant un juge d'instruction ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement sur la base des articles du Code pénal prévus à cet effet. La résiliation prend alors effet un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

6.4. Cas particuliers

6.4.1. Déménagement à l'étranger

Si votre résidence principale n'est plus en Belgique, le contrat prend fin de plein droit à la date de votre déménagement.

6.4.2. Décès

Si vous décédez, ce contrat est transféré à vos héritiers légaux ou à vos ayants-droits (à l'exclusion de l'État) qui peuvent notifier la résiliation du contrat par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours de votre décès.

Nous pouvons également résilier le contrat dans les trois mois du jour où nous avons eu connaissance de votre décès.

6.4.3. Faillite

Si vous faites faillite, le contrat subsiste au profit de la masse des créanciers qui devient débitrice envers nous du montant des primes à échoir à partir de la déclaration de faillite.

Le curateur peut néanmoins résilier le contrat dans les trois mois suivant la déclaration de la faillite. Nous avons également ce droit au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

7. Procédure en cas de sinistre

7.1. Demande d'assistance

En cas de sinistre, vous devez immédiatement contacter notre centrale d'assistance (disponible 24 heures sur 24). Vous vous engagez à la renseigner aussi bien que possible sur les circonstances et la nature des dommages et à vous conformer à ses instructions.

Nous ne pouvons nous substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence. Lorsque vous êtes malade ou blessé, vous devez faire appel en priorité aux services de secours locaux.

Toute assistance, tout débours ou toute prestation ne donne droit à une indemnisation que si la centrale d'assistance a été prévenue de la procédure d'assistance et a marqué son accord, sauf pour les frais médicaux ambulatoires inférieurs à 250 EUR.

Lorsque la prestation n'a pas été organisée par notre centrale d'assistance ou a été fournie sans son autorisation, nous refuserons notre garantie. Toutefois, si vous avez été dans l'impossibilité de joindre la centrale d'assistance car vous avez été pris en charge par une ambulance ou si le véhicule a été remorqué sur ordre de la police, nous interviendrons sur base des pièces justificatives.

Chaque assistance, transport, rapatriement, réparation et remorquage est organisé avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de service est responsable des prestations effectuées par ses soins.

7.2. Déclaration d'un sinistre

Dès que possible, et en tout cas endéans les sept jours calendrier, vous devez déclarer le sinistre auprès de notre centrale d'assistance et vous conformer aux instructions.

Sans retard, et en tout cas endéans les trente jours, vous fournissez tous les renseignements utiles et répondez aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et de fixer l'étendue du sinistre.

Vous transmettez les documents justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et les dommages encourus.

Vous autorisez en outre les médecins du sous-traitant à recueillir les informations médicales et à examiner l'assuré concerné.

En Belgique, comme pendant votre séjour à l'étranger, vous prenez les mesures nécessaires afin de pouvoir récupérer vos frais auprès de la Sécurité Sociale ou toute autre compagnie d'assurance.

En cas de perte, vol ou vandalisme, faites immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités locales les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez une indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens. Vous êtes tenus de justifier, par tous les moyens en votre pouvoir et par tous les documents en votre possession, par exemple les factures d'achats, de l'existence et de la valeur des biens au moment du sinistre ainsi que de l'importance et l'étendue des dommages en cas de destruction totale ou partielle.

Si vous manquez à l'une ou l'autre de vos obligations et que l'ampleur du dommage augmente par conséquent, vous perdrez votre droit à la prestation d'assurance. Le manquement à vos obligations avec intention frauduleuse par omission intentionnelle ou fausse déclaration entraîne toujours la perte de tous vos droits aux prestations d'assurance.

8. Subrogation

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités et frais que nous avons payés, dans tous vos droits et actions contre le responsable du dommage.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons vous réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut vous nuire si vous n'avez été que partiellement indemnisé. Dans ce cas, vous pouvez exercer vos droits, pour ce qui reste dû, de préférence à l'assureur.

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

9. Prescription

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite après trois ans à dater de l'événement qui donne ouverture à l'action.

10. Gestion des plaintes

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter votre conseiller DVV ou votre chargé de relation et, à défaut, le gestionnaire de votre dossier. Ils prendront le temps de vous écouter et de chercher une solution avec vous.

Faute de solution, ou si vous ne souhaitez pas signaler votre plainte à votre personne de contact, vous pouvez vous adresser au Service Plaintes de DVV, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à ***plaintes@dvv.be***.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée? Vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à ***info@ombudsman-insurance.be***. Plus d'infos: ***ombudsman-insurance.be***

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.

11. Communications

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent être adressées à notre siège social ou à toute personne désignée à cette fin dans le contrat, via la poste ou courrier électronique.

Celles qui vous sont destinées seront valablement expédiées à la dernière adresse qui nous est connue ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui nous aurait été communiquée.

12. Vente à distance – Droit de rétractation

En cas de contrat d'assurance à distance, tant vous que nous pouvons résilier le contrat, sans pénalité et sans obligation de motivation, par lettre recommandée dans un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat.

Si la demande de résiliation vient de vous, celle-ci prend effet immédiat au moment de la notification.

Si la décision de résilier vient de nous, celle-ci prend effet huit jours après sa notification.

Si le contrat est résilié et que l'exécution du contrat avait déjà commencé à votre demande, avant la résiliation, vous êtes tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de l'indemnité pour les services déjà fournis.

À l'exception du paiement pour les services déjà fournis, nous remboursons toutes les sommes que nous avons perçues de votre part conformément au présent contrat. Nous disposons à cette fin d'un délai de trente jours qui commence à courir :

- si vous procédez à la résiliation, à compter du jour où nous recevons la notification de la résiliation ;
- si nous procédons à la résiliation, à compter du jour où nous envoyons la notification de la résiliation.

Toute communication ou notification concernant le droit de rétractation doit être adressée à notre siège social.

13. Responsabilité des auxiliaires

Les dispositions légales relatives à la responsabilité extra-contractuelle (Livre 6 du Code civil) ne s'appliquent pas dans la relation contractuelle entre nous et le preneur d'assurance. La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle est exclusivement régie, dans les limites autorisées par la loi, par les règles du droit du contrat d'assurance, même lorsque le fait générateur du dommage constitue également un acte illégal.

La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par l'intervention d'un de nos auxiliaires ne constitue, dans les limites autorisées par la loi, qu'un motif d'action en responsabilité contre nous et non un motif d'action en responsabilité extracontractuelle contre notre auxiliaire. L'auxiliaire vise : une personne physique ou morale qui est chargée par nous ou qui intervient dans tout ou une partie de l'exécution d'une de nos obligations contractuelles vis à vis du preneur d'assurance, que cette personne soit directement désignée ou engagée par nous, ou par l'intermédiaire d'une société contrôlée directement ou indirectement par nous. Cela inclut notamment les employés, les administrateurs (exécutifs ou non exécutifs), les agents liés et les prestataires de services indépendants, ainsi que leurs employés, gérants ou administrateurs, agents et prestataires de services indépendants.

14. Intérêts de retard et indemnité forfaitaire en cas de non-paiement d'une dette

Si vous ne payez pas une dette certaine, liquide et exigible, nous vous envoyons un premier rappel gratuit. Si vous ne payez pas dans le délai indiqué dans ce premier rappel, des intérêts de retard vous sont facturés ainsi qu'une indemnité forfaitaire déterminée comme suit:

- en cas de solde dû jusqu'à 150 EUR: 20 EUR;
- en cas de solde dû de plus de 150 EUR et jusqu'à 500 EUR: 30 EUR majorés de 10% du montant supérieur à 150 EUR;
- en cas de solde dû de plus de 500 EUR: 65 EUR majorés de 5% du montant supérieur à 500 EUR, l'indemnité forfaitaire étant limitée à 2.000 EUR.

Les montants mentionnés ci-dessus peuvent être indexés automatiquement sur base de l'indice des prix à la consommation, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.