

F-PROTECTION - F-SELECTION F-MOBILITY - F-MOBILITY CT

CONDITIONS GENERALES 21.08.042

TABLE DES MATIERES

I. DISPOSITIONS COMMUNES	3
1.1 Définitions	3
1.2 Correspondance et communication	5
1.3 Objet du présent contrat	5
1.4 Territorialité	6
1.5 Paiement de la prime	6
1.6 Durée du présent contrat et prise d'effet de la garantie	6
1.7 Faculté de rétractation	7
1.8 Résiliation	7
1.9 Intervention maximale des garanties	7
1.10 Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements	7
1.11 Modalités d'application	7
1. Frais d'appel d'assistance	7
2. Prestations d'assistance	7
3. Titres de transport	8
4. Frais d'hôtels	8
5. Prestataire de services	8
6. Transport des Bagages	8
7. Véhicule de remplacement	8
8. Obligations légales	8
1.12 Cadre juridique	8
1. Subrogation	8
2. Reconnaissance de dettes	8
3. Prescription	9
4. Juridiction	9
5. Loi du contrat	9
6. Plaintes	9
7. Protection de Vos données personnelles	9
8. Fraude	9
1.13 Vos obligations	9
1. La communication d'un sinistre	9
2. La fourniture de renseignements utiles	9
3. Prévention de sinistres	9
4. Circonstances pour l'évaluation du risque par l'Assureur	10
5. Autres assurances	10
1.14 Preuve en cas de vol ou de vandalisme	10
1.15 Sanctions en cas de non-respect de vos obligations	10
1.16 Droit de contrôle de l'Assureur	10

1.17 Exclusions	10
1. Exclusions générales	11
2. Sont exclus de la garantie « Assistance au véhicule et aux passagers assurés »	11
3. Sont exclus de la garantie « Assistance aux Personnes »	11
4. Circonstances exceptionnelles	11
II. ASSISTANCE	12
2.1. Assistance au Véhicule et aux Passagers assurés	12
1. Si Vous avez souscrit les formules F-Mobility ou F-Mobility CT et en cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident immobilisant, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident	12
2. Si Vous avez souscrit la formule F-Protection ou F-Selection, et en cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident immobilisant, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident	13
3. Assistance en cas de vol (pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT, F-Selection et F-Protection)	16
4. Le véhicule de remplacement pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT et F-Selection	16
5. Assistance pour Votre caravane ou Votre remorque (pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT F-Selection et F-Protection)	16
6. Assistance pour Votre bateau de plaisance (pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT, F-Selection et F-Protection)	17
7. Limitations dans le cadre de la garantie « Assistance au véhicule et aux passagers assurés »	17
2.2. Assistance Personnes	18
1. Transport, retour ou rapatriement	18
2. Frais médicaux	19
3. Chauffeur de remplacement	18
4. Frais de séjour	19
5. Visite à l'hôpital	19
6. Le retour anticipé à Votre domicile depuis l'étranger pour la formule F-Selection	20
7. Décès d'une personne Assurée	20
8. Vacances à la montagne	20
9. Envoi de médicaments et d'équipements médicaux	20
10. Perte ou vol de vos Bagages ou documents	21
III. SERVICES COMPLÉMENTAIRES	21
1. Transfert d'argent	21
2. Bagages abandonnés à l'étranger	21
3. Vos animaux domestiques	21
4. Assistance juridique à l'Etranger	22
5. La transmission d'un message urgent	22
6. Problèmes linguistiques à l'étranger	22
7. Assistance psychologique en Belgique et à l'Etranger	22
8. Assistance non garantie	22

CONDITIONS GENERALES

F-Protection ; F-Selection ; F-Mobility ; F-Mobility CT

- **F-Protection** : assistance personnes & véhicule
- **F-Selection** : assistance personnes & véhicule + véhicule de remplacement
- **F-Mobility** : assistance véhicule + véhicule de remplacement
- **F-Mobility CT** : assistance véhicule utilitaire + véhicule de remplacement

Les présentes conditions générales définissent les prestations garanties contractuellement par Europ Assistance aux Assurés. Les conditions générales, ainsi que les conditions particulières ci-dessous, sont désignées par le terme "contrat".

Si Vous avez besoin d'assistance , Vous pouvez joindre Europ Assistance 24/24, 7/7 au numéro suivant :

Tél. : +32 2 509 08 00

Europ Assistance ne couvrira ni versera aucune indemnité ni fournira aucun avantage ou service tel que décrit dans la police si cela l'expose à une sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

I. DISPOSITIONS COMMUNES

1.1 Définitions

Les parties au contrat sont :

Le Preneur d'assurance

La personne physique ou morale qui a conclu le présent contrat et dont le Domicile, pour la personne physique, et le siège social, pour la personne morale, est situé en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg (ci-après dénommé « Luxembourg »).

Fédérale Assurance

Fédérale Assurance SC, TVA BE 0403.257.507, RPM Bruxelles, Société Coopérative d'Assurance, entreprise d'assurances agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le n° 87, dont le siège social est situé Rue de l'Etuve, 12 à 1000 Bruxelles.

Fédérale Assurance agit en tant que distributeur.

L'Assureur

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette à 92230 Gennevilliers, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Europ Assistance organise et porte le risque en tant qu'assureur de l'assistance.

Les termes suivants utilisés dans le texte des présentes conditions générales sont définis ci-après, par ordre alphabétique :

Accident corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique constatée de manière irréfutable par un médecin agréé, d'origine soudaine et indépendante de la volonté de l'Assuré, provoquant des blessures corporelles.

Accident immobilisant

Toute collision (comme un choc contre un corps fixe ou mobile), renversement, sortie de route ou incendie du Véhicule assuré, que le Véhicule assuré soit ou non en circulation, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le Véhicule assuré de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

Est assimilé à un Accident immobilisant : lorsque l'Assuré se trouve, contre sa volonté, bloqué avec le Véhicule assuré sur une route ou un parking qui est accessible au service de remorquage et de dépannage de l'Assureur.

Assuré(s)

Pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et qu'elles y résident habituellement, les personnes assurées sont :

- la personne physique dont le nom est mentionné sous la rubrique « Assurés » des Conditions Particulières.

Sont également automatiquement assurés par la même police :

- les membres de la famille de l'Assuré notamment : l'époux(se), le partenaire cohabitant de droit ou de fait et leurs ascendants et descendants en ligne directe, vivant sous le même toit que l'Assuré, désignée ci-après comme la 'Famille Assurée'. L'enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du jour suivant son arrivée en Belgique ou au Luxembourg ;
- les enfants non mariés de la Famille Assurée qui résident ailleurs en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg pour des raisons d'études, mais qui restent domiciliés chez la Famille Assurée ;
- les enfants mineurs accompagnants issus d'un mariage dissous qui ne vivent pas sous le même toit que la Famille Assurée ;
- les petits-enfants mineurs de la Famille Assurée qui accompagnent mais qui ne vivent pas sous le même toit et qui ne sont pas accompagnés des parents ;
- les grands-parents ne vivant pas sous le même toit mais accompagnant des petits-enfants mineurs de la Famille Assurée et qui ne sont pas accompagnés par leurs parents ;
- les Passagers assurés : toute personne qui accompagne la Famille Assurée gratuitement dans le Véhicule assuré, domiciliée en Belgique ou au Luxembourg et qui participe en compagnie de la Famille Assurée à un voyage commun. Le nombre de passagers ne peut dépasser le nombre maximum de personnes transportables prévu par le constructeur de votre véhicule. Les auto-stoppeurs voyageant dans le Véhicule assuré ne sont pas couverts.

Dans les Conditions Générales, les Assurés sont désignés par les termes de « Vous » ou « Votre ».

Bagages

Tous les objets mobiliers qui sont Votre propriété et que Vous emportez durant Votre déplacement pour Votre usage personnel, ou que Vous achetez durant Votre déplacement dans le but de les ramener avec Vous.

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

Catastrophe naturelle

Une catastrophe naturelle est un événement de forte intensité et soudain d'origine naturelle ayant des conséquences destructives à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements dont la cause émane de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol : inondations, raz de marée, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les événements qui en résultent directement.

Dans le cadre du présent contrat, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme des catastrophes naturelles.

Degré de parenté

Le degré de parenté est déterminé en remontant la lignée jusqu'au membre commun de la famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent. Par exemple : deux frères sont des parents du 2ème degré, l'oncle et le neveu sont des parents du 3ème degré. Dans la présente convention, le partenaire suit le même degré de parenté que celui du membre de la famille qui a droit à la prestation.

Domicile

Le lieu en Belgique ou au Luxembourg où l'Assuré est inscrit à titre principal dans les registres de la population.

Durée de l'immobilisation

La durée prévue entre la réception par l'Assureur de votre premier appel et la fin prévue de la réparation du véhicule assuré.

Erreur de pilotage

Une erreur commise dans le cadre de l'utilisation du Véhicule assuré en ce qui concerne l'usage des clés et/ou de carburant. Par exemple: faire le plein avec un mauvais carburant, panne d'essence, oubli des clés dans le véhicule fermé, perte des clés, etc.

F.A.S.T.

F.A.S.T. ou 'Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst' est une mesure prise par le gouvernement flamand et la Police Fédérale qui a pour but de sécuriser et libérer d'une façon plus rapide les autoroutes.

Tout véhicule immobilisé sur la voie de circulation ou juste à côté (ex. : sur la bande d'arrêt d'urgence) d'une autoroute en Flandre ou d'une partie déterminée du Ring de Bruxelles (sur les dites 'gegunde percelen') est pris en charge par un dépanneur F.A.S.T. afin de libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T. n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes et uniquement dans certains cas exceptionnels sur les aires de stationnement.

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

Est assimilée à une intervention « F.A.S.T. » : l'intervention d'une autre instance officielle autorisée à dépanner un véhicule sur une autre autoroute (étrangère).

Frais de Drop-off

Ce sont les frais facturés par l'agence de location lorsque le véhicule de location est rendu à un autre endroit que l'agence de location où il a été retiré.

Frais médicaux

S'ils sont prescrits par un médecin ou un dentiste :

- les honoraires médicaux ;
- les frais de traitement et de séjour en cas d'hospitalisation ;
- les frais de médicaments prescrits par un médecin.

Garage

Une entreprise commerciale agréée, en possession des autorisations légales pour effectuer le gardiennage, l'entretien et la réparation de véhicules.

Maladie

Une altération de la santé de l'Assuré dûment constatée par un médecin agréé, présentant un caractère soudain et imprévisible.

Panne

Une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant le véhicule assuré sur le lieu de survenance de cet événement.

Sinistre

Tout événement à caractère accidentel et imprévisible qui donne droit à la garantie du présent contrat.

Terrorisme

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

Véhicule assuré

Le véhicule immatriculé en Belgique ou au Luxembourg mentionné dans les Conditions Particulières pour autant que le véhicule appartienne à l'une des catégories suivantes :

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

Dans tous les cas, le véhicule doit appartenir à ou être conduit habituellement par un Assuré.

Dans les Conditions Générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes "Votre véhicule", "Votre caravane" ou "Votre remorque".

1.2 Correspondance et communication

Toute communication relative à un sinistre déjà ouvert doit être adressée à Europ Assistance, Boulevard du Triomphe 170 à 1160 Bruxelles.

- Par téléphone : +32 2 509 08 00
- Par e-mail : help@europ-assistance.be
- Par la poste : Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles

Toute communication concernant la gestion administrative de Votre contrat d'assurance doit être faite à Fédérale Assurance S.C., Rue de l'Etuve 12 à 1000 Bruxelles ou par e-mail au Département Emission-Gestion-Accident : accidents@federale.be.

Les courriers qui Vous sont adressés sont valablement envoyés à l'adresse reprise dans les Conditions particulières ou à l'adresse que Vous communiquerez ultérieurement à l'Assureur.

1.3 Objet du présent contrat

Dans les limites, modalités et montants spécifiés dans les Conditions Générales et particulières, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour l'exécution des prestations garanties en Votre faveur et en faveur de Vos véhicules, ainsi que le paiement des montants prévus.

1.4 Territorialité

1. Si Vous avez souscrit **les formules F-Protection et F-Selection**, la garantie “**Assistance aux Personnes**” est d’application dans le monde entier, hors du Domicile.
2. Dans les présentes Conditions Générales le terme « Belgique » doit être systématiquement lu comme « Belgique » et « Grand-Duché de Luxembourg », y compris dans un rayon de 50 kilomètres des frontières nationales belges ou luxembourgeoises respectives.
3. Dans le cadre de toutes les formules, la garantie « Assistance au véhicule et aux passagers assurés » ne s’applique que dans les régions suivantes :

- ✓ Belgique et Luxembourg ;
- ✓ Albanie - Allemagne - Andorre - Autriche - Biélorussie – Bosnie - Herzégovine - Bulgarie – Chypre (limité aux parties géographiques sous le contrôle du gouvernement de la République Chypriote) - Croatie - Danemark - Espagne - Estonie - Finlande - France - Grèce - Hongrie - Irlande - Islande - Italie - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Macédoine du Nord - Malte- Maroc - Monaco - Monténégro - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal - Roumanie - Royaume-Uni - Saint-Marin - Serbie (limité aux parties géographiques tombant sous le contrôle du gouvernement de la République Serbe) - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse - Tchèque - Tunisie - Turquie - Vatican.
Désignés ci-après sous le terme ‘à l’Etranger’.

Limitations de la territorialité :

- les pays non désignés ci-dessus, sont couverts pour autant que l’Assureur soit en mesure de procéder à l’exécution du contrat ;
- sont exclus, même s’ils figurent parmi les pays couverts, les pays ou régions en état de guerre (civile), ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions de la libre circulation de personnes et de biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l’exécution du contrat ;
- la situation au niveau des pays exclus est susceptible d’être modifiée en fonction de l’évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels l’Assureur exerce son activité. Sur ce point, l’Assureur suit en la matière les avis et recommandations du SPF des Affaires Etrangères.

1.5 Paiement de la prime

Le paiement de la prime, en plus de la signature des Conditions Particulières, constitue la preuve de la prise de connaissance et de l’acceptation du contrat.

La prime doit être payée à l’échéance à Fédérale Assurance. Dans tous les cas, la couverture ne prend effet qu’après le paiement de la première prime annuelle.

En cas de non-paiement de la prime à la date d’échéance, l’Assureur peut suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le Preneur d’assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste. La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prend effet à l’expiration d’un délai de quinze (15) jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.

L’Assureur peut aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au Preneur d’assurance qu’une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l’expiration d’un délai de quinze (15) jours à compter du premier jour de la suspension. Si l’Assureur n’a pas mentionné la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l’alinéa 4 du présent article.

1.6 Durée du présent contrat et prise d’effet de la garantie

La durée du présent contrat est d’un (1) an. Il est reconduit tacitement pour des périodes successives d’un (1) an, sauf si l’une des parties s’y oppose au moins trois (3) mois avant l’échéance annuelle selon les modalités prévues à l’article 1.8 point 3.

La garantie prend cours à 0 heure à la date mentionnée dans les Conditions Particulières. Dans tous les cas, la garantie ne commence que le lendemain de la réception par Fédérale Assurance de la police présignée (document appelé aussi « Conditions particulières ») et dûment complétée, signée par le Preneur d’assurance et, en tout état de cause, au plus tôt après le paiement de la première prime par le Preneur d’assurance.

La garantie est d'application en Belgique pendant toute la durée assurée. La garantie ne s'applique en dehors de la Belgique (ci-après à « l'Etranger ») que pour les sinistres qui ont eu lieu durant les trois (3) premiers mois de Votre séjour à l'Etranger. Pour les séjours de plus de trois (3) mois à l'Etranger, seuls les événements qui surviennent avant l'expiration des trois (3) premiers mois de Votre séjour sont pris en considération.

1.7 Faculté de rétractation

Si le contrat est souscrit pour une durée supérieure à vingt-neuf (29) jours, le Preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'accusé de réception par l'Assureur de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. L'Assureur a la même faculté dans le même délai la résiliation devenant alors effective huit (8) jours après sa notification. En cas de résiliation, l'Assureur rembourse au Preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime qui aurait été appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

1.8 Résiliation

1. L'Assureur peut adapter la prime ou les conditions d'assurance à la date d'échéance annuelle suivante. Dans ce cas, le Preneur d'assurance peut toujours résilier le contrat dans les trois (3) mois qui suivent la réception de l'avis de modification. Si le Preneur d'assurance résilie le contrat pendant cette période de réflexion de trois (3) mois et si cette résiliation survient après la date d'échéance du contrat, le délai de résiliation est d'un (1) mois.
2. L'Assureur et le Preneur d'assurance peuvent résilier le contrat après un sinistre ou après une demande d'assistance, mais au plus tard un (1) mois après le versement de l'indemnité, le règlement de l'assistance ou le refus d'indemnisation ou d'assistance. Les primes payées pour la période d'assurance postérieure à la date d'effet de la résiliation sont remboursées au *pro rata* dans un délai de quinze (15) jours à compter de cette date d'effet de résiliation.
3. L'Assureur et le Preneur d'assurance peuvent résilier le contrat à la date d'échéance annuelle. La résiliation doit se faire au moins trois (3) mois avant la date d'échéance annuelle du contrat par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

1.9 Intervention maximale des garanties

Si le même risque est couvert par plusieurs contrats souscrits auprès de l'Assureur, les garanties des différents contrats ne sont pas cumulables. Les conditions du contrat offrant les garanties les plus élevées sont d'application.

1.10 Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour Vous.

1.11 Modalités d'application

1. Frais d'appel d'assistance

L'Assureur prend en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'e-mail que Vous avez effectués à l'étranger pour l'atteindre (premier appel ainsi que ceux que l'Assureur Vous demande expressément), à la condition que Votre premier appel soit suivi d'une assistance garantie par le contrat et ce à concurrence de 125 EUR maximum par sinistre assuré.

2. Prestations d'assistance

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat, ainsi que l'engagement de frais y afférents, engagés par Vous, ne peuvent être indemnisés que si l'Assureur en a été averti et a au préalable expressément marqué son accord.

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

Par ailleurs, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par Vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais que L'Assureur aurait pris à sa charge s'il avait organisé lui-même l'assistance.

L'accord préalable de l'Assureur n'est pas requis en cas de frais ambulatoires à concurrence de 250 EUR ou pour un premier remorquage jusqu'au Garage le plus proche, imposé par une instance officielle.

3. Titres de transport

Un transport ou un rapatriement est organisé soit par avion en *classe économique*, soit en train de 1ère classe si la distance est de moins de 1000 kilomètres. Dans tous les cas, c'est à l'Assureur que revient le choix des moyens de transport les plus adéquats. L'Assureur tient compte des moyens de transport et des frais initialement prévus et donne priorité à ceux-ci s'ils peuvent encore être utilisés.

4. Frais d'hôtels

L'Assureur prend en charge les frais d'une chambre avec petit déjeuner, à concurrence de 100,- EUR par nuit et par personne.

5. Prestataire de services

Vous êtes toujours en droit de refuser le prestataire de services mandaté par l'Assureur (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, l'Assureur Vous propose d'autres prestataires de services à proximité, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec Votre accord et sous Votre contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que l'Assureur ne prend pas en charge, il Vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire de services est le seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

6. Transport des Bagages

Cette prestation s'applique uniquement aux Bagages dont Vous ne pouvez pas Vous charger à la suite d'un événement assuré. L'Assureur décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux Bagages lorsque Vous les laissez dans Votre véhicule qui doit être transporté par l'Assureur.

7. Véhicule de remplacement

Les prestations relatives au véhicule de remplacement sont garanties dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous acceptez de Vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge, etc). Toute utilisation du véhicule de remplacement au-delà de la durée garantie, la caution à payer, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances supplémentaires et la franchise d'assurance en cas d'accident en tort restent à Votre charge.

8. Obligations légales

Pour l'application de la garantie, Vous acceptez les obligations ou limitations résultant de l'obligation de l'Assureur de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels l'Assureur intervient.

1.12 Cadre juridique

1. Subrogation

L'Assureur est subrogé dans Vos droits et actions en justice contre tout tiers, à concurrence de ses débours qui sont directement liés à une prestation qu'il a fournie.

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

2. Reconnaissance de dettes

Vous vous engagez à rembourser à l'Assureur, dans un délai d'un mois à partir du paiement, le coût des prestations qui ne sont pas garanties par le contrat et que l'Assureur Vous a accordées à titre d'avance.

3. Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

4. Juridiction

Tout litige relatif au présent contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.

5. Loi du contrat

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

6. Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat ou de son exécution peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél. : 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h, ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le Preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

7. Protection de vos données personnelles

L'Assureur et Fédérale Assurance traitent vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'Assureur et de Fédérale Assurance. Vous les trouverez à l'adresse suivante : www.europ-assistance.be/privacy et www.federale.be/fr/protection-du-consommateur. Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- les coordonnées du délégué à la protection des données (DPO) ;
- les finalités du traitement de Vos données personnelles ;
- les intérêts légitimes pour le traitement de Vos données personnelles ;
- les tiers qui peuvent recevoir Vos données personnelles ;
- la durée de conservation de Vos données personnelles ;
- la description de Vos droits en ce qui concerne Vos données personnelles ;
- la possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de Vos données personnelles.

8. Fraude

Toute forme de fraude dans l'élaboration du présent contrat, de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires entraîne la perte de tous Vos droits vis-à-vis de l'Assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

En cas de fraude, l'Assureur se réserve le droit de poursuivre le fraudeur devant les tribunaux compétents.

1.13 Vos obligations

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

1. La communication d'un sinistre

En cas de sinistre, Vous devez immédiatement – après avoir reçu les premiers soins médicaux d'urgence – contacter l'Assureur et Vous conformer à ses instructions : Vous pouvez téléphoner (24h sur 24) au numéro +32 2 509 08 00.

2. La fourniture de renseignements utiles

Vous êtes tenu de fournir, sans attendre, tous les renseignements utiles à l'Assureur et de répondre aux questions qui Vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur du sinistre.

3. Prévention de sinistres

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter un sinistre. Vous devez également prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou limiter les conséquences négatives d'un sinistre.

4. Circonstances pour l'évaluation du risque par l'Assureur

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

5. Autres assurances

- A. Si Vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, Vous êtes tenu de communiquer à l'Assureur les garanties et l'identité de ces assureurs.
- B. Tant en Belgique que pendant Votre séjour à l'étranger, Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement de Vos frais auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme d'assurance et rembourser ces frais à l'Assureur s'il les a avancés.

1.14 Preuve en cas de vol ou de vandalisme

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

1.15 Sanctions en cas de non-respect de vos obligations

Lorsque Vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées à l'article 1.13, l'Assureur peut :

- réduire la prestation contractuelle ou Vous réclamer les dépenses engagées, à concurrence du préjudice subi par l'Assureur ;
- refuser la prestation contractuelle ou Vous réclamer la totalité des dépenses engagées par l'Assureur, si Vous avez manqué à vos obligations dans une intention frauduleuse.

1.16 Droit de contrôle de l'Assureur

Vous reconnaissez le droit de l'Assureur de vérifier le contenu de l'ensemble de Vos déclarations et/ou de tout document que Vous lui soumettez.

L'Assureur se réserve le droit de désigner un médecin-contrôle et d'exiger la liste des médicaments prescrits en cas de problème médical.

1.17 Exclusions

1. Exclusions générales

- Tous les sinistres existants avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie concernée, et leurs conséquences ;
- Toutes les circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie concernée, permettant raisonnablement de prévoir le sinistre ;
- Toutes les Maladies ou tous les accidents existant au moment de la prise d'effet de la garantie concernée et leurs conséquences.

Ne sont toutefois pas exclus : une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après le départ en voyage, d'une Maladie existante au moment du départ en voyage, si cette Maladie était stable durant les 2 mois qui ont précédé le départ en voyage et si aucune thérapie n'avait été entamée ou adaptée pendant les 2 mois qui ont précédé le départ en voyage ;

- Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les troubles ou les événements consécutifs à la consommation d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit nécessairement la seule cause du trouble ou de l'événement, ou d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- Un comportement imprudent et des activités liées à des risques spéciaux dans le cadre du travail ou de l'activité professionnelle ;
- Les voyages aériens, sauf en tant que passager payant à bord d'un appareil agréé pour le transport public de voyageurs ;
- Les sinistres résultant de la participation à des paris, délits ou rixes, sauf en cas de légitime défense ;

- Les sinistres résultant de la participation, à titre professionnel ou dans le cadre d'un contrat rémunéré, à un sport, à une compétition ou à des entraînements. En outre, tous les sinistres résultant de toute participation en tant que compétiteur ou assistant à un sport ou à une compétition avec véhicules automoteurs (essais, compétitions, rallyes, raids, etc.), ainsi que des entraînements ;
 - Les sinistres résultant de grèves, de décisions des autorités, d'une limitation de la libre circulation, de rayonnements radioactifs ou du non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles ;
 - Les sinistres résultant d'une guerre, guerre civile, insurrection, révolution ou émeute, sauf à l'Etranger, si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où Vous séjournez et si Vous avez été surpris par cet événement ;
 - Les sinistres dus à un acte de terrorisme ou à un accident nucléaire ;
 - Les sinistres dus à une faillite et une insolvabilité ;
 - Les sinistres dus à une tentative de suicide ou suicide ;
 - Les sinistres dus à des épidémies et une quarantaine ;
 - Les sinistres dus à des catastrophes naturelles ;
- et, en général, tous les frais non expressément repris dans le contrat.

2. Sont exclus de la garantie « Assistance au véhicule et aux passagers assurés »

- Les types de véhicules suivants :
 - les véhicules de location, sauf les véhicules de leasing et les véhicules loués pour une période minimale de 6 mois ;
 - les véhicules de plus de 8 places, conducteur compris ;
 - les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
 - les véhicules pourvus de plaques de transit, de commerce ou d'essai ;
 - les caravanes résidentielles ;
 - les remorques dont les dimensions, chargement compris, excèdent 6 mètres de longueur, 2,5 mètres de largeur ou 2,5 mètres de hauteur.
- L'ensemble des services auxquels l'Assureur s'engage en vertu du présent contrat en cas d'immobilisation à la suite du non-respect d'une réglementation locale, telle que les conditions de validité de Votre permis, les infractions au code de la route, etc ;
- Les sinistres dus à des défauts techniques pendant Votre déplacement qui étaient connus au moment de quitter Votre Domicile ;
- Les sinistres dus à un entretien insuffisant de Votre véhicule ;
- Les pannes répétées ou une aggravation d'une panne à la suite de la non-réparation de Votre véhicule ;
- L'immobilisation de Votre véhicule résultant du rappel systématique d'une série de véhicules ;
- Les frais de pièces détachées et de pièces de rechange ainsi que les frais de réparation , les frais d'entretien ordinaire, les travaux d'entretien et les frais de devis ;
- Les frais de douane, de transit, de péage, les taxes, les amendes, les frais de carburant et les frais de restauration et de boissons.

3. Sont exclus de la garantie « Assistance aux Personnes »

- les frais de cures, d'héliothérapie, de régimes ;
- les frais de médecine préventive ;
- les frais d'exams périodiques de contrôle ou d'exams d'observation ;
- les frais de contraception ;
- les frais de lunettes, verres de lunettes, lentilles de contact ;
- les frais de prothèses, béquilles, appareils médicaux et vaccins ;
- les frais d'opérations ou de traitements esthétiques à moins qu'ils ne soient médicalement nécessaires en raison d'une lésion physique à la suite d'un accident ;
- les frais de diagnostic, traitement et médication, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale ;
- les sinistres résultant 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 (et ce, en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître).

4. Circonstances exceptionnelles

L'Assureur ne peut être tenu responsable des retards ou défauts d'exécution des prestations contractuelles si ces retards ou inexécutions sont la conséquence d'un cas de force majeure.

II. ASSISTANCE

2.1. Assistance au Véhicule et aux Passagers assurés

1. **Si Vous avez souscrit les formules F-Mobility ou F-Mobility CT et en cas d'immobilisation de Votre véhicule suite à une Panne, un Accident immobilisant, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident, Vous bénéficiez des garanties suivantes.**

L'Assureur organise et prend en charge ce qui suit :

a. En Belgique

1° Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre Votre véhicule en état de marche.

2° Remorquage du Véhicule

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre Votre véhicule en état de marche et que la durée de l'immobilisation est inférieure à quatre (4) heures, le remorquage de Votre véhicule jusqu'au Garage le plus proche de la marque de Votre véhicule ou jusqu'à un autre Garage proche si la marque de Votre véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à quatre (4) heures, le remorquage de Votre véhicule jusqu'au Garage désigné par Vous à proximité de Votre domicile.

3° Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à quatre (4) heures, un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues au chapitre I, article 1.11, point 7 des présentes Conditions Générales.

4° Rapatriement médical des passagers blessés

En cas de lésions corporelles provoquées par un accident de la route avec Votre véhicule, les Assurés blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties de l'article 2.2. points 1.1 et 7 des présentes Conditions Générales.

b. A l'Etranger

1° Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre Votre véhicule en état de marche.

2° Remorquage du Véhicule

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

3° Rapatriement du véhicule

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à cinq (5) jours calendrier, le rapatriement de Votre véhicule jusqu'au Garage désigné par Vous à proximité de Votre Domicile et les frais de gardiennage pour Votre véhicule, jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur de l'Assureur, à concurrence de maximum dix (10) jours calendrier.

4° Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de Votre véhicule, l'Assureur organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en Belgique.

L'Assureur avance le prix d'achat de ces pièces, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur à l'Assureur si leur prix d'achat est supérieur à 500,-EUR.

Vous êtes tenu de rembourser à l'Assureur le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés par l'Assureur dans les trente (30) jours qui suivent l'envoi.

La non-disponibilité des pièces en Belgique et la cessation de leur fabrication par le constructeur constituent des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

5° Abandon de Votre épave

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à cinq (5) jours calendrier et si Vous devez abandonner l'épave de Votre véhicule sur place, l'Assureur organise et prend en charge l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut y rester.

6° Un véhicule de remplacement ou le rapatriement

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à quatre (4) heures, un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues au chapitre I, article 1.11 point 7 des présentes Conditions Générales.

Si la durée de l'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à cinq (5) jours calendrier, Vous avez le choix entre :

- soit le rapatriement des passagers assurés ;
- soit un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités du chapitre I, article 1.11 point 7 des présentes conditions générales.

7° Chauffeur de remplacement

Si l'Assureur rapatrie les passagers assurés et qu'il ne reste plus personne pour conduire le véhicule réparé, le transport de la personne désignée par Vous ou par l'Assureur depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant 1 nuit d'hôtel pour cette personne. Pour pouvoir bénéficier de cette prestation, le Véhicule assuré doit se trouver en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

8° Rapatriement médical du passager assuré blessé

En cas de lésions corporelles provoquées par un accident de la route avec Votre véhicule, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties de l'article 2.2, points 1.1 et 7 des présentes Conditions Générales.

2. Si Vous avez souscrit la formule F-Protection ou F-Selection, et en cas d'immobilisation de Votre véhicule suite à une Panne, un Accident immobilisant, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident, Vous pouvez bénéficier des garanties suivantes.

L'Assureur organise et prend en charge ce qui suit :

a. En Belgique

1° Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre Votre véhicule en état de marche.

2° Remorquage du véhicule

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre Votre véhicule en état de marche et que la durée de l'immobilisation est inférieure à quatre (4) heures, le remorquage de Votre véhicule jusqu'au Garage le plus proche de la marque de Votre véhicule ou jusqu'à un autre Garage proche si la marque de Votre véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

Si la durée de l'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à quatre (4) heures, le remorquage de Votre véhicule jusqu'au Garage désigné par Vous à proximité de Votre Domicile.

3° Assistance aux passagers assurés

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à quatre (4) heures, l'Assureur prend en charge le paiement de 65,- EUR par passager assuré pour les frais supplémentaires, rendus nécessaires par Votre immobilisation, pour un hôtel ou un transport local.

Si Vous avez souscrit la **formule F-Selection**, les passagers assurés peuvent opter, au lieu d'un paiement de 65,- EUR, tel que décrit ci-dessus, pour :

- un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article Chapitre I., article 1.11, point 7 des présentes Conditions Générales.

4° Rapatriement médical des passagers assurés blessés

En cas de lésions corporelles provoquées par un accident de la route avec Votre véhicule, les passagers blessés assurés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties de l'article 2.2, points 1.1 et 7 des présentes Conditions Générales.

b. A l'Etranger

1° Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre Votre véhicule en état de marche.

2° Remorquage du véhicule

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

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à cinq (5) jours calendrier, le rapatriement de Votre véhicule jusqu'au Garage désigné par Vous à proximité de Votre Domicile et les frais de gardiennage pour Votre véhicule, à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur de l'Assureur, à concurrence de maximum dix (10) jours calendrier.

Si Vous décidez de faire réparer Votre véhicule sur place sans attendre la fin des réparations, l'Assureur fournit un titre de transport à une personne désignée par Vous ou par l'Assureur à partir de son domicile en Belgique pour ramener Votre véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et, si nécessaire, une nuit d'hôtel à cette personne.

3° Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de Votre véhicule, l'Assureur organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en Belgique.

L'Assureur avance le prix d'achat de ces pièces, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur à l'Assureur si leur prix d'achat est supérieur à 500,- EUR.

Vous êtes tenu de rembourser à l'Assureur le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés par l'Assureur dans les trente (30) jours calendrier qui suivent l'envoi.

La non-disponibilité des pièces en Belgique et la cessation de leur fabrication par le constructeur constituent des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

4° Abandon de Votre épave

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à cinq (5) jours calendrier et si Vous devez abandonner Votre épave sur place, l'Assureur organise et prend en charge l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut pas y rester.

5° Assistance aux passagers assurés

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à vingt-quatre (24) heures et inférieure à cinq (5) jours calendrier, l'Assureur prend en charge le paiement à concurrence de 125,- EUR par passager assuré, pour les frais supplémentaires rendus nécessaires suite à Votre immobilisation, pour un hôtel ou un transport local.

- Si Vous avez souscrit la **formule F-Selection**, les passagers immobilisés peuvent opter, au lieu du paiement de 125,- EUR tel que décrit ci-dessus, pour un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues au Chapitre I, article 1.11, point 7 des présentes Conditions Générales.

6° Assistance en cas d'une immobilisation de plus de 5 jours calendrier

Si la durée d'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à cinq (5) jours calendrier, l'Assureur Vous propose une des options suivantes :

- Soit Vous souhaitez regagner immédiatement Votre Domicile. L'Assureur organise et prend en charge Votre transport à partir du lieu dans le pays où Votre véhicule est immobilisé vers Votre Domicile. L'Assureur peut selon Vos besoins et selon les disponibilités locales, mettre un véhicule de remplacement à Votre disposition à partir du lieu d'immobilisation jusqu'à Votre Domicile ;
- Soit Vous souhaitez rester sur place et faire réparer Votre véhicule sur place. L'Assureur organise et prend en charge les frais d'hôtel supplémentaires suite à Votre immobilisation à concurrence de maximum 100,- EUR par jour et par passager assuré. L'indemnisation des frais d'hôtel supplémentaires ne peut en aucun cas dépasser le montant que l'Assureur aurait pris en charge pour le rapatriement des passagers assurés ;
- Soit , Vous souhaitez continuer Votre voyage. Si Vous avez souscrit la **formule F-Selection**, Vous avez droit à un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités telles que décrites au Chapitre I, article 1.11, point 7 des présentes Conditions Générales.

7° Chauffeur de remplacement

Si l'Assureur rapatrie les passagers assurés et qu'il ne reste plus personne pour conduire le véhicule réparé, le transport de la personne désignée par Vous ou par l'Assureur depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et, si nécessaire, 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

Pour bénéficier de cette prestation, Votre véhicule doit se trouver en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

8° Rapatriement médical des passagers blessés

En cas de lésions corporelles provoquées par un accident de la route avec le Véhicule assuré, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties de l'article 2.2, points 1.1 et 7 des présentes Conditions Générales.

3. Assistance en cas de vol (pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT, F-Selection et F-Protection)

Si Votre véhicule est volé au cours d'un déplacement, l'Assureur organise et prend en charge ce qui suit :

3.1. A l'égard de Votre véhicule

1° Si Votre véhicule est retrouvé en état de marche :

Si cela a lieu dans les six (6) mois qui suivent le vol et si Vous n'avez pas été indemnisé dans le cadre d'une autre police d'assurance.

Un ticket de transport pour une personne désignée par Vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener Votre véhicule à son emplacement habituel en Belgique et, si nécessaire, 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

2° Si Votre véhicule est retrouvé, mais qu'il n'est pas en état de marche :

Si cela a lieu dans les six (6) mois qui suivent le vol et si Vous n'avez pas été indemnisé dans le cadre d'une autre police d'assurance :

- Si Vous souhaitez récupérer Votre véhicule :
 - Si la durée de l'immobilisation de Votre véhicule pour sa réparation est inférieure à 5 jours calendrier : Une fois que Votre véhicule a été remis en état de marche, un ticket de transport pour une personne désignée par Vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et, si nécessaire, 1 nuit d'hôtel pour cette personne.
 - Si la durée de l'immobilisation de Votre véhicule est supérieure à cinq (5) jours calendrier, le rapatriement de Votre véhicule vers le Garage que Vous désignez à proximité de Votre Domicile et la prise en charge des frais de gardiennage pour Votre véhicule, jusqu'au jour de l'enlèvement par le transporteur de l'Assureur, à concurrence de maximum dix (10) jours calendrier.
- Si Vous souhaitez abandonner Votre véhicule : L'Assureur organise et prend en charge l'abandon de l'épave de Votre véhicule ou son transport hors du pays si elle ne peut y rester.

3.2. A l'égard des passagers assurés

1° Transport vers un hôtel et frais d'hôtel

Le transport des passagers assurés du lieu de leur immobilisation à un hôtel situé à proximité. Les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu de leur immobilisation pendant maximum une (1) nuit.

2° Rapatriement

Si Votre véhicule n'est pas retrouvé dans les vingt-quatre (24) heures :

- soit le rapatriement des passagers assurés ;
- soit, **pour les bénéficiaires des formules F-Mobility, F-Mobility CT et F-Selection**, un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités du chapitre I, article 1.11, point 7 des présentes Conditions Générales. Les frais de ce véhicule de remplacement ne peuvent excéder les frais que l'Assureur aurait pris en charge pour le rapatriement des passagers assurés.

4. Le véhicule de remplacement pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT et F-Selection

4.1. Généralités

Lorsque les présentes conditions générales prévoient le droit pour l'Assuré de bénéficier d'un véhicule de remplacement, l'Assureur organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie B maximum (pour les formules F-Mobility et F-Selection), ou d'une camionnette de moins de 3,5 tonnes (**pour la formule F-Mobility CT**), pour un usage local :

- si la durée de l'immobilisation de Votre véhicule, remorqué par l'Assureur ou par F.A.S.T ou par un organisme officiel agréé équivalent, est supérieure à quatre (4) heures ou si son irréparabilité définitive est constatée par le Garage ; OU
- en cas de vol de Votre véhicule.

L'Assureur organise et prend en charge un véhicule de remplacement conformément aux modalités des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières et, en tout état de cause, pour une période maximale de cinq (5) jours.

4.2. Paiement du véhicule de remplacement

L'Assureur prend en charge, si cela s'avère nécessaire, conformément aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières, le prix de location, les frais pour les assurances légales obligatoires et les frais de *drop-off*.

4.3. Etat du véhicule de remplacement

L'Assureur n'est pas responsable des éventuels frais pour le nettoyage de l'intérieur du véhicule de remplacement.

5. Assistance pour Votre caravane ou Votre remorque (pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT, F-Selection et F-Protection)

Si Votre caravane ou Votre remorque est tractée par Votre véhicule durant un déplacement, Vous bénéficiez des garanties suivantes :

5.1. En cas d'immobilisation de Votre caravane ou de Votre remorque suite à une Panne, un Accident immobilisant, une tentative de vol, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme, l'Assureur organise et prend en charge la même assistance que pour Votre véhicule, telle que décrite dans les présentes Conditions Générales à l'exclusion des prestations à l'égard des passagers assurés.

Si Vous êtes rentré à Votre domicile et si Votre caravane ou Votre remorque a été réparée ou retrouvée en état de marche sur place après un vol, l'Assureur paie vos frais de carburant à concurrence de 75,- EUR pour ramener Votre caravane ou Votre remorque à Votre domicile.

5.2. L'Assureur organise et prend en charge les frais de remorquage, de transport ou de rapatriement en cas de :

- Prise en charge et organisation par l'Assureur du rapatriement de Votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- Prise en charge et organisation de l'abandon de l'épave de Votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- Vol de Votre véhicule tracteur.

6. Assistance pour Votre bateau de plaisance (pour les formules F-Mobility, F-Mobility CT, F-Selection et F-Protection)

L'Assureur organise et prend en charge le rapatriement de Votre bateau de plaisance dans les conditions et circonstances suivantes :

1° Conditions

- lorsque Votre remorque à bateau assurée n'est pas endommagée ou est réparée, et est adaptée pour le transport de bateau de plaisance ;
- lorsque Votre remorque à bateau assurée a été volée ou n'est pas réparable, et Vous mettez sur place une remorque de remplacement à la disposition de l'Assureur.

2° Circonstances

- Lorsque l'Assureur Vous transporte ou Vous rapatrie pour des raisons médicales, qui Vous empêchent de conduire Votre véhicule tractant la remorque à bateau, et si aucun autre assuré Vous accompagnant ne peut conduire Votre véhicule à Votre place.
- Lorsque l'Assureur transporte ou rapatrie la remorque à bateau ou Votre véhicule.
- En cas de vol de Votre véhicule tracteur ou lorsque Vous abandonnez sur place l'épave de Votre véhicule tractant Votre remorque à bateau.

7. Limitations dans le cadre de la garantie « Assistance au véhicule et aux passagers assurés »

a. L'âge du véhicule

Si Votre véhicule a plus de 10 ans au moment de la souscription, l'Assureur se limite, en cas de panne, à l'organisation des prestations et ne prend pas en charge les frais.

b. Erreur de pilotage

Les prestations auxquelles l'Assureur s'engage par le présent contrat se limitent à l'organisation et à la prise en charge d'un remorquage vers un Garage à proximité si l'immobilisation de Votre véhicule résulte d'une erreur de pilotage.

c. Remorquage non organisé par l'Assureur

La prise en charge par l'Assureur est en tout cas limitée à 250 EUR lorsque le remorquage de Votre véhicule n'est pas organisé par ses soins, sauf si l'immobilisation a eu lieu sur les autoroutes flamandes ou sur le Ring de Bruxelles et que le remorquage est réglé par F.A.S.T ou par un organisme officiel agréé équivalent sur d'autres autoroutes. Dans ce cas l'Assureur rembourse les frais engagés pour le dépannage/remorquage et les frais de signalisation.

d. Rapatriement du véhicule

Lorsque l'Assureur rapatrie Votre véhicule, les frais pris en charge pour le rapatriement sont limités à la valeur de Votre véhicule selon Eurotax au moment de Votre appel.

Si ces frais sont supérieurs, l'Assureur peut rapatrier Votre véhicule, moyennant le paiement à l'Assureur de la différence entre les frais de rapatriement et la valeur de Votre véhicule.

e. Envoi de pièces de rechange

Les frais que l'Assureur prend en charge suite à l'envoi de pièces de rechange sont limités à la valeur de Votre véhicule et au maximum, à la valeur de Votre véhicule selon Eurotax, au moment de Votre appel.

f. Abandon de l'épave

Les frais que l'Assureur prend en charge suite à l'abandon de l'épave de Votre véhicule sont limités à maximum 65,- EUR pour les frais de gardiennage et jusqu'à maximum 620,- EUR pour les frais administratifs et de transport de l'épave.

g. Frais de gardiennage.

L'indemnité que l'Assureur prend en charge pour les frais de gardiennage de Votre véhicule est limitée à 65,- EUR.

2.2. Assistance Personnes

Si Vous avez souscrit la formule F-Protection ou F-Selection, Vous bénéficiez de toutes les prestations reprises dans le présent article 2.2., à l'exception du point 6 qui est uniquement acquis si Vous avez souscrit la formule F-Selection.

Si Vous avez souscrit la formule F-Mobility ou F-Mobility CT, Vous bénéficiez uniquement des prestations reprises dans l'article 2.2. points 1.1. et 7 et ce, uniquement après un accident de circulation avec Votre véhicule.

1. Transport, retour ou rapatriement

1.1. de l'Assuré malade ou blessé

Si Votre état de santé durant Votre déplacement nécessite un transport ou un rapatriement suite à une Maladie ou un Accident corporel, l'Assureur organise et prend en charge Votre transport du lieu où Vous êtes immobilisé jusqu'à Votre Domicile, jusqu'à l'hôpital le plus proche de Votre Domicile ou jusqu'à l'hôpital le plus adapté pour Vous soigner. Le mode de transport ou du rapatriement s'effectue selon la prescription du médecin traitant local après approbation du médecin de l'Assureur.

Le transport ou le rapatriement sera effectué sous surveillance médicale si Votre situation médicale le requiert. La décision concernant le transport ou le rapatriement, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital sont exclusivement pris par le médecin de l'Assureur, après concertation avec le médecin traitant sur place et le cas échéant avec le médecin traitant en Belgique, en tenant uniquement compte de Vos intérêts médicaux et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur.

1.2. D'un accompagnant

L'Assureur organise et prend en charge le transport d'une personne Assurée pour Vous accompagner à Votre Domicile ou à l'hôpital si Vous êtes transporté ou rapatrié par l'Assureur conformément à l'article 2.2 point 1.1.

1.3. Des autres personnes Assurées

1° Visite à l'hôpital

L'Assureur prend en charge et organise le transport local, à l'Etranger, des autres personnes assurées pour venir Vous rendre visite à l'hôpital à concurrence de 65,- EUR.

2° Rapatriement

Si l'Assureur prend en charge le rapatriement médical d'une personne Assurée et si les autres personnes Assurées sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu, il organise et prend en charge leur rapatriement.

3° Les enfants assurés de moins de 18 ans

Si pour des raisons médicales, Vous ne pouvez pas Vous occuper des enfants Assurés de moins de 18 ans qui Vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour Vous, l'Assureur organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse depuis son domicile en Belgique pour apporter son aide aux enfants assurés de moins de 18 ans pendant leur rapatriement. L'Assureur prend en charge au maximum 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

L'Assureur organise et prend en charge le rapatriement des enfants assurés de moins de 18 ans s'ils sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

2. Frais médicaux

Si Vous avez engagé des frais médicaux à l'Etranger suite à une Maladie ou à un Accident corporel, l'Assureur prend en charge les sommes prévues au présent article, après déduction des indemnités auxquelles Vous avez droit auprès de la Sécurité sociale, Votre Mutualité ou tout autre assureur qui couvre ce risque.

Le total de ces paiements est limité à un maximum de :

- Pour la formule F-Protection : 30.000,- EUR ;
- Pour la formule F-Selection : 100.000,- EUR.

1° Les frais médicaux à l'Etranger.

En cas d'hospitalisation, l'Assureur peut avancer les frais médicaux. Dans ce cas, l'Assureur Vous transmettra les factures qu'il aura payées. Vous devez remettre ces factures à Votre mutuelle ou toute assurance maladie et rembourser à l'Assureur les quotes-parts qui Vous seront reversées.

- 2° Le transport local à l'Étranger, par ambulance vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche pour recevoir les premiers soins, à concurrence de 1.000,- EUR.
- 3° Les soins en Belgique suite à un incident médical à l'Étranger. L'Assureur prend en charge à concurrence de 5.000,- EUR les frais médicaux prescrits par un médecin en Belgique pendant les 3 premiers mois suivant Votre rapatriement à la suite d'un incident médical survenu à l'Étranger.
- 4° les frais de soins dentaires sont limités à 250,- EUR par personne assurée.
- 5° les frais de kinésithérapie sont limités à 250,- EUR par personne assurée.

3. Chauffeur de remplacement

Si, en raison de l'intervention de l'Assureur à l'occasion d'une Maladie, d'un Accident corporel ou d'un décès, le Véhicule assuré ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, l'Assureur organise et prend en charge le transport d'une personne désignée par Vous ou par l'Assureur 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 et si nécessaire 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

4. Frais de séjour

Dans les circonstances décrites ci-dessous, l'Assureur s'engage à une des prestations suivantes :

1° Prolongation du séjour

Si Vous devez prolonger Votre séjour, sur prescription du médecin traitant sur place, en raison de Votre maladie ou de Votre Accident corporel :

- L'Assureur prend en charge au maximum sept (7) nuits d'hôtel pour Vous et une autre personne assurée ;
- L'Assureur organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

2° Amélioration de Vos conditions de logement

Si Vous devez améliorer sur prescription médicale, la qualité de Votre logement à la suite d'une Maladie ou d'un Accident corporel, l'Assureur prend en charge les frais complémentaires pour une période de maximum sept (7) nuits pour Vous et une autre personne assurée.

5. Visite à l'hôpital

Si Vous devez être hospitalisé à l'étranger à la suite d'une Maladie ou d'un Accident corporel, l'Assureur garantit ce qui suit :

5.1. Personnes assurées de moins de 18 ans

Si la personne assurée a moins de 18 ans et voyage sans ses parents :

- L'Assureur organise et prend en charge le transport aller et retour des parents depuis leur domicile, afin de se rendre au chevet de leur enfant à l'hôpital ;
- L'Assureur prend en charge au maximum sept (7) nuits d'hôtel pour les parents.

5.2. Personnes non-accompagnées de plus de 18 ans

Si l'Assuré séjourne plus de cinq (5) jours à l'hôpital et voyage seul :

- L'Assureur organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par l'Assuré ou d'un membre de sa famille depuis son domicile en Belgique, afin de rendre visite à l'Assuré à l'hôpital ;
- L'Assureur prend en charge au maximum sept (7) nuits d'hôtel pour cette personne.

5.3. Garde d'enfants Assurés de moins de 18 ans

Si, pour des raisons médicales, Vous êtes dans l'incapacité de Vous occuper des enfants Assurés de moins de 18 ans qui Vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour Vous, la couverture de l'article 2.2, point 1.3.3° est d'application.

6. Le retour anticipé à Votre domicile depuis l'étranger pour la formule F-Selection

6.1. Pour cause de décès ou d'hospitalisation s'il y a danger de mort imminente de :

- Votre époux(-se) cohabitant(-e) de fait ou de droit ;
- Toute personne qui vit habituellement avec Vous dans un lien familial ;
- Tout parent ou allié jusqu'au deuxième degré (enfants, petits-enfants, (beaux) parents, grands-parents, (belle) sœur et (beau) frère) ;
- Un de vos collaborateurs professionnels, si Votre présence est nécessaire pour le remplacer ;
- La personne qui garde, pendant Votre voyage, Vos enfants mineurs ou toute personne moins-valide qui vit avec Vous.

A l'occasion de ces événements, l'Assureur organise et prend en charge les dispositions suivantes afin de Vous permettre d'assister à l'enterrement ou de pouvoir effectuer une visite à l'hôpital :

- soit le rapatriement des personnes Assurées à l'étranger ;
- soit le transport aller et retour d'une personne Assurée. Dans ce cas, le voyage retour doit avoir lieu dans les huit (8) jours qui suivent le rapatriement et avant la fin prévue du voyage.

6.2. Pour cause d'hospitalisation de Votre enfant assuré de moins de 18 ans qui ne Vous accompagne pas en voyage suite à une Maladie ou à un accident survenu pendant Votre déplacement à l'étranger

A l'occasion de cet événement, l'Assureur organise et prend en charge Votre rapatriement si le médecin traitant prévoit que l'enfant devra être hospitalisé pendant plus de quarante-huit (48) heures et si Votre retour prématuré se justifie par la gravité de son état de santé.

Si l'état de l'enfant ne justifie pas Votre retour anticipé ou si Vous êtes dans l'incapacité de rentrer immédiatement de voyage, le service médical de l'Assureur Vous informera, après contact avec le médecin traitant sur place, de l'évolution de l'état de santé de Votre enfant.

7. Décès d'une personne Assurée

7.1. A l'Etranger

L'Assureur prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Sont également compris le cercueil en zinc, l'embaumement et les frais de douane.

L'Assureur prend en charge en outre le traitement *post-mortem*, cercueil compris, à concurrence de 1.500 EUR par personne Assurée décédée. En aucun cas les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par l'Assureur.

L'Assureur prend également en charge les frais d'inhumation ou de crémation à l'étranger à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée, si les héritiers le souhaitent. Ceci comprend le traitement *post-mortem* et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille, l'inhumation ou la crémation à l'exception des frais engagés pour le service funèbre et le rapatriement de l'urne. Enfin, l'Assureur organise et prend en charge le rapatriement des autres personnes Assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

7.2. Lors d'un déplacement en Belgique

L'Assureur prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. L'Assureur ne participe pas aux frais du cercueil, du traitement post-mortem, du service funéraire, de l'enterrement ou de la crémation.

8. Vacances à la montagne

8.1. Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger

L'Assureur prend en charge les frais de fonctionnement des services de recherche et de sauvetage – engagés à l'occasion de Votre Accident corporel ou de Votre disparition – jusqu'à maximum 3.750,- EUR par personne assurée.

8.2. Votre skipass

L'Assureur rembourse Votre skipass à raison des jours non utilisés, à concurrence de 125,- EUR, dans le cas de Votre rapatriement ou de Votre hospitalisation pendant plus de quarante-huit (48) heures suite à une Maladie ou à un Accident corporel.

8.3. Limite

Les sinistres résultant de la pratique du ski en dehors des pistes balisées sont couverts uniquement si les Assurés sont accompagnés d'un moniteur provenant d'un organisme agréé pour les randonnées hors-piste en ski.

9. Envoi de médicaments et d'équipements médicaux

Si Vous avez perdu vos médicaments, prothèses, lunettes de vue ou lentilles de contact à l'Etranger ou si ces objets ont été volés à l'Etranger, l'Assureur organise leur remplacement et prend en charge leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place à l'Etranger et qu'ils aient été prescrits par un médecin.

Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la Sécurité sociale belge. Néanmoins, Vous devez obtenir l'accord préalable du service médical de l'Assureur et l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale.

Vous êtes tenu de rembourser le prix d'achat de ces objets à l'Assureur dans les trente (30) jours qui suivent le paiement de ce prix d'achat par L'Assureur.

10. Perte ou vol de vos Bagages ou documents

10.1. Bagages

Si Vous avez perdu vos Bagages à l'Etranger ou s'ils ont été volés à l'Etranger, l'Assureur organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'effets personnels. Ceux-ci doivent être délivrés à l'Assureur par une personne désignée par Vous.

10.2. Tickets de transport

Si Vous avez perdu vos tickets de transport à l'Etranger ou s'ils ont été volés à l'Etranger, l'Assureur organise Votre rapatriement moyennant paiement préalable à l'Assureur des frais des tickets de transport par Vous ou par une personne désignée par Vous.

10.3. Documents d'identité

Si Vous avez perdu vos documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation ou visa) à l'Etranger ou si ces documents ont été volés à l'Etranger, l'Assureur prend en charge les frais administratifs à concurrence de 125,- EUR en vue de leur remplacement, à condition que Vous ayez rempli toutes les formalités requises à l'Etranger, telles que la déclaration auprès des instances compétentes, à la police, à l'ambassade, au consulat, etc.

III. SERVICES COMPLÉMENTAIRES

1. Transfert d'argent

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat pendant que Vous êtes à l'Etranger, l'Assureur peut mettre de l'argent à Votre disposition à concurrence de 2.500 EUR, à condition que l'équivalent en ait été payé préalablement à l'Assureur.

2. Bagages abandonnés à l'étranger

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces Bagages, l'Assureur organise et indemnise le transport de vos Bagages et de Votre vélo à concurrence de 200,- EUR au total, sauf si Vous allez rechercher Vous-même Votre véhicule abandonné ou si l'Assureur rapatrie Votre véhicule.

3. Vos animaux domestiques

1° Rapatriement

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

2° Frais de vétérinaire pour les **formules F-Protection et F-Selection**

Si Votre chien ou Votre chat qui Vous accompagne à l'étranger est Malade ou est victime d'un Accident corporel, l'Assureur prend en charge les frais d'un vétérinaire à concurrence de 65,- EUR à condition que Votre chat ou Votre chien ait reçu les vaccinations obligatoires.

4. Assistance juridique à l'Etranger

L'Assureur s'engage aux prestations suivantes :

- 1° L'indemnisation des honoraires d'un expert, huissier et avocat sur place à concurrence de 250,- EUR , afin de préserver vos intérêts en cas de dommages matériels à Votre véhicule à la suite d'un accident de la circulation avec Votre véhicule à l'Etranger.
- 2° Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'Etranger suite à un accident de la circulation avec Votre véhicule :
 - a. L'indemnisation à concurrence de 1.250,- EUR des honoraires de Votre avocat à l'Etranger.
 - b. L'avance d'une caution pénale à payer à l'Etranger à concurrence de 12.500,- EUR, si Vous êtes emprisonné à l'Etranger ou si Vous risquez de l'être à la suite de cet accident.

Vous êtes tenu de rembourser cette somme à L'Assureur dans les trente (30) jours qui suivent le paiement par L'Assureur. Si toutefois les autorités locales libèrent la caution versée avant la fin de ce délai, Vous devez la rembourser immédiatement à l'Assureur.

5. La transmission d'un message urgent

Si en cas de Maladie ou d'Accident corporel, Vous souhaitez transmettre un message urgent depuis l'étranger à Votre famille ou à des personnes de Votre entourage immédiat en Belgique, l'Assureur prend les mesures nécessaires pour transmettre ce message aux personnes concernées.

6. Problèmes linguistiques à l'étranger

Si pendant Votre séjour à l'étranger, Vous rencontrez de sérieux problèmes de compréhension de la langue parlée dans le cadre de sinistres couverts par le présent contrat, l'Assureur Vous apporte son aide dans la mesure de ses possibilités.

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

7. Assistance psychologique en Belgique et à l'Etranger

Si Vous êtes victime d'un choc psychologique grave comme, un accident de la circulation, un attentat, une agression, un car-jacking ou un incendie grave, l'Assureur organise et prend en charge, après accord de son médecin :

- les premières séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé reconnu et désigné par le médecin-conseil de l'Assureur (maximum cinq (5) séances d'une (1) heure) : le psychologue Vous contactera, dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent Votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.
- Si Vous êtes en déplacement à l'Etranger, les entretiens peuvent avoir lieu par téléphone.

Si Vous n'avez pas fait appel à l'Assureur pour une assistance psychologique, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement des séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé à concurrence de 250,- EUR.

8. Assistance non garantie

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