



## **ASSURANCE ASSISTANCE**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>I. CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION .....</b>	<b>5</b>
1. DEFINITIONS .....	5
1.1. Accident avec dommages corporels .....	5
1.2. Accident de la circulation .....	5
1.4. Personnes assurées .....	5
1.5. Autorité médicale compétente .....	6
1.6. Bagages .....	6
1.7. Résidence .....	6
1.8. Frais d'hôtel .....	6
1.9. Feu .....	6
1.10. Incident médical .....	6
1.11. Incident technique .....	6
1.12. AXA PARTNERS/Assureur .....	6
1.13. Maladie .....	7
1.14. Défaut technique .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.15. Pays de résidence .....	7
1.16. Titulaire de la police d'assurance .....	7
1.17. Rapatriement .....	7
1.18. Retour pour raisons de santé .....	7
2. OBJET ET TERRITORIALITÉ DE L'ASSISTANCE .....	7
2.1. Objectif .....	7
2.2. L'étendue du territoire .....	7
3. CONDITIONS D'OCTROI DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....	8
3.1. Événements .....	8
3.2. Transport .....	8
3.3. Organisation .....	8
3.4. Durée du déplacement .....	8
3.5. État du véhicule .....	8
4. ASSISTANCE AUX PERSONNES DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE .....	9
4.1. Assistance médicale .....	9
4.2. Coûts de la recherche et du sauvetage .....	9
4.3. Hospitalisation à la suite d'un incident médical .....	9
4.4. Assistance en cas de décès .....	9
4.5. Transmission de messages urgents .....	10
4.6. Hospitalisation d'un assuré âgé de moins de 18 ans .....	10
4.7. Informations sur la santé .....	10
5. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER .....	11
5.1. Coûts de la recherche et du sauvetage .....	11
5.2. Remboursement du montant .....	11
5.3. Frais d'appel à l'étranger .....	11
5.4. Accident de ski .....	11
5.5. Assistance à la suite d'un incident médical .....	11
5.6. Assistance en cas d'hospitalisation d'une personne assurée voyageant seule .....	12
5.7. Assistance à la suite d'un rapatriement .....	12
5.8. Assistance en cas de décès .....	13
5.9. Retour anticipé d'une personne assurée .....	14
5.10. Animaux de compagnie .....	14
5.11. Transmission de messages urgents .....	14
5.12. Prolongation du séjour de l'assuré .....	15
5.13. Prolongation du séjour des autres personnes assurées .....	15
5.14. Prolongation du séjour en cas de force majeure .....	15
5.15. Garde d'enfants de moins de 18 ans .....	15
6. REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX .....	15
6.1. Remboursement des frais médicaux à l'étranger .....	15
6.2. Conditions de prise en charge des frais médicaux .....	16
6.3. Modalités de remboursement des frais médicaux .....	16
6.4. Remboursement des frais médicaux pendant la période de convalescence dans le pays de résidence .....	16
7. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE DANS LE PAYS DE RESIDENCE .....	16
7.1. Aide psychologique .....	17
8. RENSEIGNEMENTS SUR L'ASSISTANCE - LIGNE D'INFORMATION 24 HEURES SUR 24 .....	17
9. ET ENFIN DES CONSEILS DANS LE CADRE D'UN DEPART A L'ÉTRANGER. ASSISTANCE AUX CYCLISTES .....	17
9.1. Incident .....	17

9.2.	Couverture de la bicyclette .....	18
9.3.	Garantie.....	18
10.	RACHAT DE FRANCHISE .....	19
10.1.	Garantie.....	19
10.2.	Conditions.....	19
11.	COUVRIR L'ARGENT LIQUIDE .....	20
11.1.	Assistance ante mortem .....	20
11.2.	Assistance post mortem .....	20
12.	CONDITIONS GENERALES .....	21
12.1	Obligations du preneur d'assurance et de la personne assurée .....	21
12.2	Expertise .....	21
13.	EXCLUSIONS .....	22
13.1.	Exclusions communes à toutes les garanties .....	22
13.2.	Exclusions relatives à l'assistance aux personnes.....	22
13.3	Exclusions relatives à l'assistance cycliste .....	22
13.4.	Exclusions relatives à la renonciation à la franchise.....	23
13.5.	Exclusions relatives à la couverture en espèces.....	24
14.	LE.....	CADRE JURIDIQUE
14	24	
14.1	Date de début du contrat .....	24
14.2	Durée du contrat.....	24
14.3.	Fin du contrat.....	24
14.4.	Paie ment de la prime.....	25
14.5.	Non-paiement de la prime .....	25
14.6	Adaptation des conditions ou du taux d'assurance .....	25
14.7	Les obligations de l'assuré.....	26
14.8	Subrogation .....	26
14.9.	Pluralité d'assurances.....	27
14.10.	Intervention non contractuelle.....	27
14.11.	Protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données à caractère personnel.....	27
14.12.	Correspondance .....	28
14.13.	Droit applicable.....	28
14.14.	Plaintes.....	28
14.15.	Clause pénale.....	28
<b>II.</b>	<b>COUVERTURES OPTIONNELLES .....</b>	<b>30</b>
1.	DEFINITIONS .....	30
1.1.	Accident.....	30
1.2.	Contrat de voyage .....	30
1.3.	Date de départ.....	30
1.4.	Date de souscription .....	30
1.5.	Compagnon de voyage .....	30
1.6.	Partenaire.....	30
1.7.	Maladie.....	30
1.8.	Dommages matériels importants aux biens immobiliers .....	30
2.	SOMME ASSUREE .....	30
3.	GARANTIE .....	31
3.1	Frais d'annulation .....	31
3.2	Interruption de voyage.....	31
4.	EXCLUSIONS.....	32
5.	DETERMINATION DE L'INDEMNISATION .....	32
5.1	Annulation.....	32
5.2	Interruption de voyage.....	33
6	LIMITE DE L'INDEMNISATION .....	33
7.	DÉBUT ET FIN DE LA GARANTIE .....	33
8.	OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ .....	33
9	CONDITIONS CONVENUES .....	33
1.	DEFINITIONS .....	34
1.1.	Passagers du véhicule assuré.....	34
1.2.	Valeur résiduelle du véhicule assuré .....	34
1.3	Véhicule assuré.....	34
1.4.	Vol ou tentative de vol du véhicule assuré.....	34
2.	ASSISTANCE AU VÉHICULE ASSURÉ ET AUX PASSAGERS ASSURÉS DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE .....	34
2.1.	Dépannage - remorquage en cas d'incident technique .....	34
2.2	Mobilité des personnes assurées .....	35
2.3	Autres cas d'assistance au véhicule .....	35
3.	ASSISTANCE AU VÉHICULE ASSURÉ ET AUX PASSAGERS ASSURÉS A L'ÉTRANGER.....	36
3.1.	Dépannage- remorquage en cas d'incident technique.....	36

3.2	<i>Expédition de pièces à la suite d'un incident technique</i> .....	36
3.3	<i>Transport - rapatriement du véhicule assuré à la suite d'un incident technique</i> .....	37
3.4	<i>Assistance aux occupants assurés à la suite d'un incident technique</i> .....	37
3.5	<i>Coûts de préservation</i> .....	37
3.6	<i>Assistance aux formalités</i> .....	38
3.7	<i>Autres cas d'assistance au véhicule</i> .....	38
3.8	<i>Frais d'appel à l'étranger</i> .....	39
3.9	<i>Exclusions relatives à l'assistance au véhicule</i> .....	39
4.	ASSISTANCE AU VEHICULE ASSURE ET AUX PASSAGERS ASSURES .....	40
4.1.	1. <i>Assistance dépannage - remorquage</i> .....	40
4.2.	2. <i>Rapatriement des occupants assurés à leur domicile</i> .....	40
5.	EXCLUSIONS .....	40

# I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE

## 1. Définitions

### 1.1. Envoi recommandé

L'envoi d'une lettre recommandée par la poste ou l'envoi d'une lettre recommandée électronique. Si la lettre recommandée est envoyée électroniquement, il doit s'agir d'un service qualifié de remise recommandée électronique au sens de l'article 3.37 du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 concernant l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE, par lequel le signataire s'identifie et exprime sa volonté.

### 1.2. Accident avec dommages physiques

Événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, entraînant une atteinte à l'intégrité physique, constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

### 1.3. Accident de la route

Tout dommage subi par le véhicule à la suite d'une collision ou d'un renversement qui rend impossible la poursuite du voyage ou du déplacement prévu avec ledit véhicule, ou qui entraîne des situations anormales ou dangereuses au sens du code de la route ou pour le véhicule lui-même.

### 1.4. Moniteur

Il s'agit d'un système qui permet à l'assuré de contacter la centrale d'alarme d'AXA PARTNERS par une simple pression sur le bouton de l'appareil de signalisation qu'il porte sur lui. L'appareil de signalisation émet un signal via le transmetteur relié au téléphone de l'assuré. Ce signal apparaît sur l'écran de l'appareil d'AXA PARTNERS et permet de voir de qui vient l'appel, de lui parler et de suivre ses instructions.

### 1.5. Assuré

Les personnes assurées, dans la mesure où elles ont leur domicile et leur résidence habituelle dans le pays de résidence, sont :

le preneur d'assurance mentionné dans les conditions particulières du contrat ;

Le conjoint légal, le partenaire légal ou le partenaire cohabitant de fait ;

les enfants célibataires du preneur d'assurance ou du partenaire assuré vivant sous le même toit.

Sont également assurés les enfants célibataires qui vivent ailleurs pour des raisons d'études ou pour un stage en rapport avec leurs études. Les enfants séparés de parents divorcés sont assurés s'ils ont moins de 25 ans et sont domiciliés chez le preneur d'assurance ou le parent divorcé ou s'ils séjournent ailleurs pour des études ou un stage en rapport avec leurs études ;  
toute autre personne domiciliée avec le preneur d'assurance.

Sont également assurés : les petits-enfants et arrière-petits-enfants du preneur d'assurance, de son conjoint légal ou de son partenaire légal ou cohabitant de fait, dans la mesure où ils accompagnent l'assuré lors de ses déplacements.

#### Passagers du véhicule assuré

Dans la mesure où l'assistance au véhicule est conclue, les passagers autorisés du véhicule assuré sont également assurés lorsqu'ils se trouvent dans le véhicule pour participer au voyage, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

Ces passagers qui accompagnent l'assuré pendant son voyage sont également assurés pour le rapatriement ou la poursuite du voyage en cas de rapatriement assuré du conducteur du véhicule

respectif, comme stipulé aux articles 7.2 et 8.4.

#### 1.6. Autorité médicale compétente

Praticiens reconnus par la loi belge ou par la législation en vigueur dans le pays concerné.

#### 1.7. Bagages

Les objets personnels que l'assuré prend ou transporte dans le véhicule assuré.

Ne sont pas considérés comme des bagages : un planeur, une planche de surf, un bateau, des marchandises, du matériel scientifique, des matériaux de construction, des meubles, des chevaux, du bétail.

#### 1.8. Résidence

Le domicile légal dans le pays de résidence (ou le domicile choisi mentionné dans les conditions particulières) du preneur d'assurance.

#### 1.9. Frais d'hôtel

Il couvre le coût de la chambre et du petit-déjeuner.

#### 1.10. Incendie

Tout dommage causé par un incendie, une explosion, une implosion, des flammes ou la foudre qui immobilise le véhicule assuré sur le lieu du sinistre ou rend inhabitable l'habitation assurée.

#### 1.11. Incident médical

Une maladie ou un accident avec des dommages physiques survenant à une personne assurée.

#### 1.12. Incident technique

Les événements suivants :

- défaillance technique ; accident de la circulation ; incendie, explosion, dégâts causés par la foudre ou combustion sans flamme ; le vandalisme ou la malveillance ; le vol ou la tentative de vol ; les dommages causés par un animal ; car-jacking ; le bris de verre ; catastrophe naturelle ;
- Un problème avec la borne de recharge de votre domicile qui vous empêche de recharger votre véhicule électrique ou hybride ;
- les dommages causés au véhicule assuré par l'usure, la défectuosité, le bris ou le mauvais fonctionnement de certaines pièces ;

qui entraînent l'immobilisation du véhicule sur place ou conduisent à des situations anormales ou dangereuses au sens du code de la route ou pour le véhicule lui-même.

#### 1.13. AXA PARTNERS /Assureur

Inter Partner Assistance S.A., également appelé AXA Partners, est l'assureur de ce produit d'assurance et gère, par sa succursale belge (BNB n°0487), Boulevard du Régent 7 à 1000 Bruxelles, les garanties et services couvertes.

Inter Partner Assistance S.A., membre du groupe AXA, est une compagnie d'assurance française agréée par ACPR avec le siège social situé au 8-10 rue Paul Vaillant Couturier, 92240 Malakoff, France, et immatriculée sous le numéro 316 139 500 (RCS Nanterre).

#### 1.14. Maladie

Tout trouble involontaire de la santé médicalement constatable.



### 1.15. Pays de résidence

Il concerne la Belgique, le Grand-Duché de Luxembourg ou la zone située dans un rayon de 30 km maximum de la frontière de ces pays.

### 1.16. Titulaire de la police

La personne physique qui conclut le contrat d'assistance.

### 1.17. Rapatriement

Le retour du véhicule assuré et/ou des personnes assurées à leur domicile légal.

### 1.18. Retour pour raisons de santé

Transport d'une personne assurée malade ou blessée, assistée par du personnel médical (médecin et/ou infirmière), vers un centre de soins. Le retour pour raisons de santé n'est appliqué qu'en cas d'urgence médicale, lorsque les soins appropriés sur place sont impossibles.

## 2. D objectif et territorialité de l'assistance

### 2.1. Cible

AXA PARTNERS garantit, à concurrence des montants indiqués TTC, l'assistance si l'assuré est victime d'événements décrits dans le présent contrat, ainsi que l'assistance dans les situations de la vie quotidienne prévues par le présent contrat.

### 2.2. L'étendue du territoire

#### Zone 1

Andorre, Belgique, Danemark, Allemagne, France, y compris la Corse et à l'exclusion des Dom-Tom, Grande-Bretagne, Irlande, Italie, y compris les îles, Liechtenstein, Grand-Duché de Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Autriche, Portugal, Saint-Marin, Espagne continentale et îles Baléares, à l'exclusion des îles Canaries, Cité du Vatican, Suisse.

#### Zone 2

Albanie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Îles Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, Croatie, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Maroc, Monténégro, Norvège, Pologne, Roumanie, Serbie, République slovaque, Slovénie, République tchèque, Turquie, Suède.

#### Zone 3

Les autres pays du monde non inclus dans les zones 1 et 2.

#### Assistance aux particuliers

Sous réserve des exceptions propres à certaines prestations, l'assistance s'applique dans tous les pays du monde.

## 3. Conditions d'octroi des prestations d'assistance

### 3.1. Événements

AXA PARTNERS s'efforce d'apporter une assistance à l'assuré en cas de survenance de certains événements de la vie privée ou professionnelle. Ces événements sont couverts pendant la période de validité du contrat, dans les limites territoriales mentionnées dans le contrat et à concurrence des montants assurés, taxes comprises.

### 3.2. Transport

AXA PARTNERS choisira le moyen de transport le plus approprié ; si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le transport se fera de préférence en train (1ère classe) ; si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le transport se fera de préférence en avion de ligne (classe économique), sauf stipulation contraire dans le contrat.

### 3.3. Organisation

Les prestations qui n'ont pas été demandées au moment des faits ainsi que les prestations qui ont été refusées par l'assuré ou qui ont été organisées sans l'accord d'AXA PARTNERS ne donnent plus droit à un remboursement ou à une indemnisation. Les événements doivent être obligatoirement déclarés à AXA PARTNERS au moment des faits et une attestation des autorités locales ou de l'organisation de secours doit être remise à AXA PARTNERS.

Une exception est faite à cette règle pour :

- les coûts de recherche et de sauvetage ;
- les frais de transport de l'assuré victime d'un accident sur une piste de ski ;
- les frais médicaux à l'étranger lorsqu'une hospitalisation n'est pas nécessaire, pour un maximum de deux visites médicales par année d'assurance et sur la base d'un certificat médical ;
- les frais de remorquage si l'incident technique s'est produit sur une autoroute dont l'accès est réservé exclusivement aux services de remorquage reconnus par les autorités locales, si l'assuré est transporté par ambulance ou encore si le service de remorquage est appelé par les forces de l'ordre.

### 3.4. Durée du voyage

La garantie est limitée à des mouvements d'une durée maximale de 90 jours civils consécutifs.

Les événements survenant après ce délai ne vous donneront plus droit à la garantie.

Toutefois, si l'assuré, qui avait prévu son retour dans la période prévue ci-dessus, se trouve dans l'impossibilité de revenir à la date prévue pour des raisons indépendantes de sa volonté, les garanties seront prolongées du temps nécessaire au retour de l'assuré. Les causes de cette prolongation sont limitées à un incident médical, un retard imprévu ou l'annulation du transport pour cause de force majeure telle qu'une catastrophe naturelle, une grève, une émeute ou des troubles publics, un état de guerre ou une défaillance du transporteur ou de l'organisateur de voyage, empêchant l'utilisation des moyens de transport prévus.

### 3.5. État du véhicule

En cas de rapatriement du véhicule depuis l'étranger, un état des lieux sera établi à l'enlèvement et à la livraison. AXA PARTNERS ne peut être tenue responsable de tout retard dans le transport, ni des dommages, du vandalisme ou du vol d'objets ou d'accessoires du véhicule pendant l'immobilisation ou le transport.

## 4. Assistance aux personnes dans le pays de résidence

### 4.1. Assistance médicale

A la suite d'un incident médical survenu au cours d'un voyage et si l'équipe médicale d'AXA PARTNERS l'estime nécessaire, AXA PARTNERS envoie un médecin ou une équipe médicale sur place qui se rend auprès de l'assuré afin de mieux évaluer les mesures à prendre et de les organiser.

### 4.2. Frais de recherche et de sauvetage

AXA PARTNERS rembourse les frais de recherche et de sauvetage engagés pour sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré jusqu'à un montant de 5.000 euros par sinistre, à condition que l'action de sauvetage soit le résultat d'une décision des autorités locales compétentes ou d'organisations de secours officielles.

#### 4.3. Hospitalisation à la suite d'un incident médical lors d'un déménagement

##### Transport de l'assuré

Si l'assuré doit être hospitalisé à la suite d'un incident médical (après intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant), AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de transport de l'assuré par ambulance vers l'hôpital le plus proche ou le plus spécialisé. Si, à son retour au domicile légal, l'assuré ne peut pas non plus voyager dans des conditions normales, AXA PARTNERS intervient également pour ces frais.

##### Services à domicile pendant l'hospitalisation

###### 4.3.1.1 Aide ménagère :

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré est hospitalisé pendant plus de 48 heures, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais d'aide-ménagère, et ce pendant 5 jours au maximum. L'intervention d'AXA PARTNERS est limitée à maximum 125 EUR.

###### 4.3.1.2 Baby-sitting pour les enfants de moins de 18 ans :

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré est hospitalisé pendant plus de 48 heures et si aucune autre personne ne peut se charger du baby-sitting des enfants, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de baby-sitting des enfants jusqu'à un montant maximum de 250 EUR.

Cette garantie s'applique immédiatement à toute hospitalisation, y compris une nuit pour les enfants de moins de 16 ans.

Si nécessaire, AXA PARTNERS organise et prend en charge le transport des enfants de moins de 18 ans jusqu'à la personne désignée par l'assuré, ou AXA PARTNERS prend en charge le transport de cette personne jusqu'au lieu de résidence des enfants. Cette prestation est limitée à un maximum de 125 EUR.

#### 4.4. Assistance en cas de décès pendant la relocalisation

##### Transport funéraire

AXA PARTNERS organise et prend en charge le transport de la dépouille mortelle du lieu du décès ou de la morgue au lieu d'inhumation ou d'incinération dans le pays de résidence.

##### Assistance pour les formalités suite à un décès

AXA PARTNERS intervient également dans les étapes suivantes :

- Contacter les entreprises de pompes funèbres ;
- l'aide à la rédaction des notices nécrologiques ;
- des informations sur les démarches nécessaires, notamment auprès de l'administration municipale ;
- à la demande des héritiers, recherche une agence immobilière pour gérer les biens.

##### Transport des autres personnes assurées

En cas de décès d'un assuré, AXA PARTNERS organise et prend en charge le transport des autres assurés jusqu'à leur lieu de résidence ou jusqu'au lieu de transfert de la dépouille mortelle dans le pays de résidence. AXA PARTNERS prend également en charge l'organisation et les frais de transport des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)).

##### Transport du véhicule assuré

En cas de décès d'un assuré et si aucun autre assuré ne peut conduire le véhicule,



AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule appartient à AXA PARTNERS. Les éventuels frais de carburant restent à charge de l'assuré.

#### 4.5. Transférer les messages urgents

A la demande de l'assuré, AXA PARTNERS transmet gratuitement à toute personne les messages urgents relatifs aux garanties et prestations assurées.

Tous les messages à transmettre sont soumis à la justification de la demande et doivent indiquer clairement et explicitement le message à transmettre ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone précis de la personne à contacter.

Tout document engageant la responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous l'entière responsabilité de son auteur dont l'identité doit être connue. Le contenu doit être conforme à la législation belge et internationale et ne peut engager la responsabilité d'AXA PARTNERS.

#### 4.6. Hospitalisation d'un assuré âgé de moins de 18 ans

Si, à la suite d'un incident médical, un assuré de moins de 18 ans doit être hospitalisé en l'absence de ses parents, AXA PARTNERS organise et prend en charge son transport à l'hôpital à la demande des parents et avec l'accord du médecin traitant.

Si les parents ne peuvent être contactés et qu'il y a urgence, AXA PARTNERS prendra elle-même la décision sur avis d'un médecin.

#### 4.7. Informations sur la santé

Si nécessaire, AXA PARTNERS fournira les informations suivantes à l'assuré :

- l'adresse et les coordonnées de la pharmacie de garde, du médecin de garde, du dentiste de garde, des infirmières de garde,...
- les coordonnées des différents centres médicaux et services d'ambulance les plus proches du lieu de résidence ;
- l'adresse et les coordonnées des maisons de repos ainsi que les places disponibles, les formalités et les prix ;
- les données des organisations de soins à domicile ;
- les coordonnées des associations qui louent du matériel médical ;
- les coordonnées des vétérans en service.

AXA PARTNERS ne peut en aucun cas être tenue responsable si l'intervention des services d'urgence est retardée parce que l'assuré s'adresse à AXA PARTNERS au lieu de contacter le(s) service(s) compétent(s).

L'intervention d'AXA PARTNERS a pour seul but de fournir à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles, mais AXA PARTNERS ne peut être tenue responsable de la qualité et du prix de l'aide apportée par le(s) service(s) contacté(s) par l'assuré lui-même.

## 5. *B ij assistance aux personnes à l'étranger*

### 5.1. Frais de recherche et de sauvetage

AXA PARTNERS rembourse les frais de recherche et de sauvetage engagés pour sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'une personne assurée jusqu'à un montant de 5.000 EUR par sinistre, à condition que l'action de sauvetage soit le résultat d'une décision des autorités locales compétentes ou d'organisations de secours officielles.

### 5.2. Remboursement du forfait de ski

Si, à la suite d'un accident avec dommages corporels, l'assuré ne peut plus skier pour le reste de son séjour (sur base d'un certificat médical), le montant forfaitaire du forfait de ski de l'assuré sera remboursé au prorata du temps pendant lequel il n'a pas pu être utilisé, jusqu'à un maximum de 125 euros.

### 5.3. Frais d'appel à l'étranger

Si AXA PARTNERS, à la demande de l'assuré, organise l'assistance, elle prend en charge les frais téléphoniques de l'assuré s'ils dépassent 30 euros, et après présentation d'un justificatif par l'assuré. Si ces frais concernent des appels avec un GSM, l'assuré doit présenter la facture de ces appels, avec le détail des numéros appelés et de la personne qui a appelé.

Sauf accord exprès, les coûts des appels "data" (3G et équivalents) des GSM à l'étranger ne sont pas remboursés.

Dans tous les cas, le montant de l'indemnité pour ce dépôt ne peut excéder 100 euros.

### 5.4. Ski un trap

En cas d'accident avec dommages corporels sur une piste de ski, AXA PARTNERS rembourse à l'assuré les frais résultant de l'accident pour le redescendre en téléski, sur présentation d'un justificatif original. L'accident doit être obligatoirement déclaré à AXA PARTNERS au plus tard dans les 72 heures de sa survenance.

Cette garantie est exclue si l'accident survient à la suite d'une pratique du ski hors des pistes balisées sans guide reconnu par les autorités du pays.

### 5.5. Assistance à la suite d'un incident médical

#### Assistance médicale

En cas d'incident médical, l'équipe médicale d'AXA PARTNERS prend contact avec le médecin traitant sur place dès le premier appel afin d'apporter l'assistance la mieux adaptée à l'état de l'assuré.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assurée par les autorités locales.



### Envoi d'un médecin sur place

Si l'équipe médicale d'AXA PARTNERS le juge nécessaire, AXA PARTNERS désignera un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux évaluer et organiser les mesures à prendre.

### 5.6. Assistance en cas d'hospitalisation d'une personne assurée voyageant seule

Si un assuré voyageant seul est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que les médecins délégués par AXA PARTNERS déconseillent son transport pour une durée de 5 jours ou de 2 jours si l'assuré est âgé de moins de 18 ans, AXA PARTNERS organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un de ses parents ou d'un proche résidant dans le pays de résidence pour se rendre auprès de l'assuré. En cas d'hospitalisation d'un assuré de moins de 18 ans, AXA PARTNERS organise et prend en charge le voyage aller-retour de 2 de ses parents ou proches.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne seront pris en charge par AXA PARTNERS avec un maximum de : 75 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum de 750 EUR.

### 5.7. Assistance à la suite d'un rapatriement

#### Rapatriement ou transport à la suite d'un incident médical

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré est hospitalisé et que l'équipe médicale d'AXA PARTNERS juge nécessaire de le transférer vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé ou plus proche de son domicile, AXA PARTNERS organise et prend en charge le rapatriement ou le transport de l'assuré malade ou blessé, et ce si nécessaire sous contrôle médical, et en fonction de la gravité du cas :

Train (1ère classe) ;  
ambulance ;  
avion de ligne, classe économique avec ajustement spécial si nécessaire ;  
avion ambulance.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, il sera transporté à son lieu de résidence.

La décision concernant le transport et le mode de transport est prise par un médecin d'AXA PARTNERS et ce uniquement en fonction des intérêts techniques et médicaux. Le médecin d'AXA PARTNERS doit donner son accord avant tout transport.

AXA PARTNERS prend en charge l'organisation et les frais de transport d'un assuré afin d'accompagner la personne rapatriée jusqu'à son lieu d'hospitalisation ou son lieu de résidence.

#### Rapatriement d'autres assurés

En cas de rapatriement d'un assuré, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de retour des autres assurés à leur lieu de résidence ou de poursuite de leur voyage. La garantie " poursuite du voyage " est limitée aux frais de rapatriement des assurés jusqu'à leur lieu de résidence légal. La garantie s'applique dans la mesure où les autres personnes assurées ne peuvent pas utiliser le même moyen de transport qu'à l'aller ou que celui initialement prévu pour le retour.

#### Rapatriement du véhicule

En cas de rapatriement d'un assuré et si aucun autre assuré ne peut conduire le véhicule, AXA PARTNERS organise et prend en charge le retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule appartient à AXA PARTNERS. Les frais éventuels de carburant et de péage restent à charge de l'assuré.

#### Rapatriement des bagages

En cas de rapatriement d'un assuré, AXA PARTNERS prend en charge l'organisation et les frais de transport des bagages jusqu'au lieu de résidence de l'assuré.

## 5.8. Assistance en cas de décès

### Transport funéraire

#### 5.8.1.1 En cas d'inhumation ou d'incinération dans le pays de résidence

Si la famille décide que l'enterrement ou l'incinération aura lieu dans le pays de résidence, AXA PARTNERS organisera le rapatriement de la dépouille mortelle et en supportera les frais :

- Soins du corps ;
- Boîte sur place ;
- Le cercueil jusqu'à un montant maximum de 750 EUR
- Transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation.

Les frais relatifs à la cérémonie funéraire et à l'enterrement ou à la crémation ne sont pas pris en charge par AXA PARTNERS.

Si l'assuré voyage seul à l'étranger, AXA PARTNERS organise et prend en charge le voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche pour accompagner la dépouille mortelle.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne seront pris en charge par AXA PARTNERS à concurrence de 75 EUR, par nuit et par chambre et pour un maximum de 2 nuits.

#### 5.8.1.2 En cas d'inhumation ou de crémation à l'étranger

Si la famille opte pour des funérailles ou une crémation à l'étranger, AXA PARTNERS organise et prend en charge les mêmes services que ceux mentionnés ci-dessus au point 5.8.1.1.

En outre, AXA PARTNERS organise et prend en charge le voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche résidant dans le pays de résidence pour se rendre sur le lieu de l'enterrement ou de la crémation.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne seront pris en charge par AXA PARTNERS à concurrence de 75 EUR, par nuit et par chambre et pour un maximum de 3 nuits.

En cas d'incinération à l'étranger avec cérémonie dans le pays de résidence, AXA PARTNERS prend en charge les frais de rapatriement de l'urne dans le pays de résidence.

L'intervention d'AXA PARTNERS est en tout cas limitée aux frais qui résulteraient du rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence. Le choix des sociétés qui interviennent dans le processus de rapatriement relève de la compétence exclusive d'AXA PARTNERS.

### Assistance pour les formalités en cas de décès

AXA PARTNERS assiste l'assuré dans les étapes suivantes :

Contacter les entreprises de pompes funèbres ;  
l'aide à la rédaction des notices nécrologiques ;  
des informations sur les démarches à effectuer, notamment auprès de l'administration municipale ;  
à la demande des héritiers, recherche d'une agence immobilière pour gérer les biens.

### Rapatriement de l'autre assuré

En cas de décès d'un assuré, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de retour des autres assurés à leur lieu de résidence ou de poursuite de leur voyage. La garantie "poursuite du voyage" est limitée aux frais de rapatriement des assurés à leur lieu de résidence. La garantie s'applique dans la mesure où les autres personnes assurées ne peuvent pas utiliser le même moyen de transport qu'à l'aller ou que celui initialement prévu pour le retour.

### Rapatriement du véhicule

En cas de décès d'un assuré et si aucun autre assuré ne peut conduire le véhicule, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule appartient à AXA PARTNERS. Les frais éventuels de carburant et de péage restent à charge de l'assuré.

### Rapatriement des bagages

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, AXA PARTNERS organise et prend en charge le transport des bagages du défunt jusqu'à son lieu de résidence.

## 5.9. Retour anticipé d'un assuré

AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais :

le voyage aller et retour d'une personne assurée ;  
ou le voyage aller-retour de deux personnes assurées  
au lieu de résidence ou au lieu d'inhumation ou d'incinération dans le pays de résidence, si l'assuré doit interrompre son séjour à l'étranger en raison de :

hospitalisation imprévue de plus de 5 jours ou de 48 heures si l'assuré est âgé de moins de 18 ans à la suite d'un incident médical dans le pays de résidence, du conjoint, du partenaire légal ou de fait, du père, de la mère, des beaux-parents, du frère, de la sœur, du gendre, de la belle-fille ou de l'enfant ;  
le décès inattendu du conjoint, du partenaire légal ou du partenaire cohabitant de fait, du père, de la mère, des beaux-parents, du gendre, de la belle-fille, d'un frère, d'une sœur, d'un grand-parent, d'un enfant ou d'un petit-enfant ;

le décès d'un associé indispensable à la gestion quotidienne de l'entreprise de l'assuré ou d'un remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale.

La garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès ou d'hospitalisation.

AXA PARTNERS permet également le retour anticipé de l'assuré suite à une détérioration soudaine et grave de l'état de santé d'un membre de sa famille (conjoint, partenaire légal ou cohabitant de fait, père, mère, beau-père, gendre, belle-fille, frère, sœur, grand-parent, enfant ou petit-enfant) en phase terminale d'une maladie incurable et sans nécessité d'hospitalisation.

Cette garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat du médecin traitant et après avoir contacté et obtenu l'accord du service médical d'AXA PARTNERS.

Ce dépôt est également acquis une seule fois par membre de la famille (conjoint, partenaire légal ou cohabitant de fait, père, mère, beau-père, gendre, belle-fille, frère, sœur, grand-parent, enfant ou petit-enfant) pendant toute la durée du contrat.

## 5.10. Animaux de compagnie

En cas de rapatriement, de décès ou de retour anticipé de l'assuré, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de retour des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) que l'assuré avait avec lui.

## 5.11. Transmission de messages urgents

A la demande de l'assuré, AXA PARTNERS transmet gratuitement à toute personne les messages urgents relatifs aux garanties et prestations assurées.

Tous les messages à transmettre sont soumis à la justification de la demande et doivent indiquer clairement et explicitement le message à transmettre ainsi qu'une indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter.

Tout document engageant la responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous l'entière responsabilité de son auteur, dont l'identité doit être connue. Le contenu doit être conforme à la législation belge et internationale et ne peut engager la responsabilité d'AXA PARTNERS.

#### 5.12. Prolongation du séjour de l'assuré

AXA PARTNERS prend en charge les frais de prolongation du séjour à l'hôtel d'un assuré malade ou blessé si, sur ordre médical d'une autorité médicale compétente, l'assuré n'est pas en mesure d'entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue. La décision de prolongation doit être approuvée au préalable par le médecin d'AXA PARTNERS.

#### 5.13. Ces frais sont limités par incident médical à 75 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum total de 750 EUR Prolongation du séjour des autres personnes assurées

Si un assuré malade ou blessé doit prolonger son séjour, AXA PARTNERS prend en charge les frais d'hôtel des autres assurés de sa compagnie. Ces frais sont limités par incident médical à 75 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum total de 750 EUR La décision de prolongation doit être approuvée au préalable par le médecin d'AXA PARTNERS.

Nous remboursons également les frais de taxi aller-retour entre l'hôtel et l'hôpital, à concurrence de 250 euros.

#### 5.14. Prolongation du sursis en cas de force majeure

Si un assuré ou plusieurs assurés doivent prolonger leur séjour en raison d'un cas de force majeure tel que décrit au point 3.4 des présentes conditions, AXA PARTNERS rembourse les frais d'hôtel de l'assuré ou des assurés. Ces frais sont limités par incident à :

- 75 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum total de 750 EUR
- La décision de prolongation doit être approuvée au préalable par AXA PARTNERS.

#### 5.15. Garde d'enfants de moins de 1 an 8 ans

Si le(s) assuré(s) a (ont) des enfants de moins de 18 ans avec lui(eux) et qu'il(s) n'est (ne sont) pas en mesure de s'en occuper à la suite d'un incident médical, AXA PARTNERS organise et prend en charge le voyage aller et retour d'une personne désignée par la famille et résidant dans le pays de résidence, pour aller chercher les enfants de moins de 18 ans et les ramener à leur lieu de résidence dans le pays de résidence.

Les frais d'hôtel de cette personne seront pris en charge par AXA PARTNERS sur présentation des pièces justificatives originales jusqu'à un montant maximum de : 75 EUR par nuit et par chambre.

S'il est impossible de joindre l'une des personnes susmentionnées ou si ces personnes ne sont pas en mesure d'entreprendre le voyage, AXA PARTNERS enverra un délégué pour récupérer les enfants et les ramener dans le pays de résidence pour les placer sous la surveillance de la personne désignée par l'assuré.

## 6. Remboursement des frais médicaux

### 6.1. Remboursement des frais médicaux à l'étranger

Sur présentation des pièces justificatives et après déduction des prestations garanties par tous les tiers payeurs et d'une franchise de 50 EUR par sinistre et par assuré, AXA PARTNERS prend en charge les frais de soins dispensés à l'étranger à la suite d'un incident médical jusqu'à un montant de : 25.000 EUR par assuré

Cette garantie comprend

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local ;
- les frais de soins urgents chez un dentiste jusqu'à un montant maximum de 150 EUR par personne assurée ;
- les frais d'hospitalisation dans la mesure où l'assuré ne peut être transporté selon les médecins d'AXA PARTNERS ;
- les coûts d'un itinéraire local prescrit par un médecin.

## 6.2. Conditions de prise en charge des frais médicaux

Ces frais et/ou remboursements s'ajoutent aux frais et/ou remboursements que l'assuré ou son bénéficiaire a obtenus de la Sécurité sociale et/ou de toute autre institution de prévoyance à laquelle il est affilié (caisse d'assurance maladie ou autre institution).

La prise en charge et/ou le remboursement des frais de traitement se fait dans le cadre du régime public d'assurance maladie. La prise en charge et/ou le remboursement des frais de traitement dans le cadre d'une assurance privée ne se fait que si des exigences techniques et médicales le justifient et si le service médical d'AXA PARTNERS a donné son accord préalable.

Si l'assuré ne bénéficie pas d'une couverture des petits et grands risques auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance, AXA PARTNERS n'intervient qu'à titre complémentaire dans le remboursement et/ou l'indemnisation des frais médicaux qui seraient obtenus par l'assuré (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

## 6.3. Modalités de remboursement des frais médicaux

Le paiement complémentaire de ces frais sera effectué par AXA PARTNERS à l'assuré après son retour dans le pays de résidence, après que l'assuré ait effectué toutes les démarches nécessaires auprès des organismes mentionnés au paragraphe précédent, et après présentation de tous les justificatifs originaux.

En cas d'avance de frais médicaux par AXA PARTNERS, l'assuré s'engage, dans un délai de deux mois à compter de la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié, et à rembourser le montant ainsi obtenu à AXA PARTNERS.

## 6.4. Remboursement des frais médicaux pendant la période de convalescence dans le pays de résidence

AXA PARTNERS prend en charge les frais médicaux pendant la période de convalescence dans le pays de résidence si l'assuré a été hospitalisé à l'étranger à la suite d'un incident médical.

Seuls les frais médicaux post-hospitaliers pour des services fournis moins d'un an après les frais médicaux à l'étranger sont remboursés.

# 7. Assistance psychologique dans le pays de résidence

## 7.1. Service de renseignement 24 heures sur 24

A la demande de l'assuré, AXA PARTNERS lui communiquera les coordonnées d'associations d'aide spécialisées dans l'assistance psychologique.



## 7.2. Assistance psychologique

AXA PARTNERS met à la disposition de l'assuré, 24 heures sur 24, un service d'assistance téléphonique destiné à lui apporter un premier soutien psychologique et à l'orienter ensuite vers un organisme d'assistance spécialisé. Plus précisément, le motif de l'appel peut être un car-jacking, une agression, un vol, un accident de la route, des dommages au domicile et, d'une manière générale, tous les incidents de la vie professionnelle ou privée.

Après une première assistance psychologique par téléphone, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de chaque intervention d'un spécialiste. L'intervention d'AXA PARTNERS concerne au maximum 2 visites. Les visites chez un spécialiste doivent répondre à un besoin lié à un sinistre pour lequel l'assuré est couvert.

## 8. Informations sur l'assistance - Ligne d'information 24 heures sur 24

Vous bénéficiez gratuitement du service Info Line dès le début de votre police d'assurance Responsabilité ou protection du véhicule dans la mesure où le véhicule décrit est un véhicule à moteur.

une voiture particulière, un camion léger, un minibus, un mobile home ou une moto est

- dont la masse maximale autorisée est inférieure ou égale à 3,5 tonnes
- qui ne roule pas avec une plaque commerciale (plaque de commerçant ou plaque d'essai)
- qui n'est pas un véhicule de location à court terme ou un véhicule taxi.

Info Line vous fournit 24 heures sur 24 toutes les informations sur les formalités à accomplir en cas d'accident ou de maladie.

panne de voiture (remplir le formulaire de collision, que faire en cas de blessure, que faire en cas d'accident) avec le véhicule, ...).

Info Line vous donne également l'adresse et le numéro de téléphone de

- les établissements de soins et les services d'ambulance dans la région
- le pharmacien ou le médecin de garde
- les crèches, les foyers, les séniories, les centres de réadaptation et les centres de soins palliatifs
- les services à domicile (soins, repas, courses, aide ménagère, garde d'enfants),
- gardiennage de malades, gardiennage d'animaux)
- services de réparation d'urgence disponibles 24 heures sur 24 (plombier,
- ébéniste, électricien, réparateur de téléviseurs, serrurier, vitrier)
- les garages et les services de dépannage avec lesquels nous avons conclu un accord
- les services publics compétents en cas de problème urgent lié à votre logement

## 9. Assistance aux cyclistes

### 9.1. Incident

L'assistance cycliste est fournie à l'**assuré** qui est inopinément immobilisé ou incapable de rouler dans des conditions raisonnables de sécurité à la suite d'un incident dû à :

- un accident de la circulation
- une répartition
- un pneu crevé
- un cas de vandalisme
- un vol ou une tentative de vol
- la perte de la clé du cadenas et/ou du cadenas verrouillé (sous réserve de la présentation, sur demande, d'une preuve d'identité ou d'achat du vélo couvert).

L'assistance vélo est accordée en Belgique et dans une région de 30 kilomètres en dehors de nos frontières nationales, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

- le vélo se trouve à une distance de plus d'un kilomètre du lieu de départ de l'**assuré** (son domicile, sa résidence, sa voiture,...)
- le vélo se trouve sur une route accessible à une dépanneuse ; si ce n'est pas le cas, l'assuré doit déplacer le vélo couvert jusqu'au premier endroit accessible à la dépanneuse, faute de quoi l'assistance sera refusée
- au cours des 12 derniers mois, l'assuré n'a pas eu recours deux fois à nos services.

## 9.2. Couverture de bicyclette

L'assistance actuelle couvre tout vélo (VTT, bicyclette, tricycle, vélo de livraison, monocycle, tandem, vélo couché, vélo électrique <0,25kW, vélo pliant) que l'**assuré** utilise comme moyen de transport au moment du sinistre et dont il est propriétaire.

Le terme "bicyclette électrique" désigne un véhicule à 2 ou 3 roues, propulsé au moyen de pédales et équipé d'un moteur électrique auxiliaire d'une puissance nominale continue ne dépassant pas 0,25 kW, dont la force motrice est progressivement réduite et finalement coupée lorsque le véhicule a atteint la vitesse maximale de 25 km/h, ou plus tôt si le conducteur arrête de pédaler.

## 9.3. Garantie

### Assistance en cas de vol de bicyclette

Si le vélo couvert a été volé, nous prenons en charge le transport de l'assuré jusqu'au lieu de départ (son domicile, sa résidence, sa voiture, etc.).

L'**assuré** devra déclarer le vol aux autorités compétentes dans les 24 heures suivant le transport et une copie du rapport de police devra nous être envoyée.

### Assistance en cas d'accident, de panne, de crevaison, de vandalisme ou de tentative de vol du vélo, de perte de la clé du cadenas et/ou du cadenas verrouillé.

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un véhicule de dépannage sur le lieu même où le vélo couvert est immobilisé à la suite d'un incident ou à l'endroit le plus proche accessible au véhicule de dépannage à proximité du lieu d'immobilisation.

Si le vélo couvert ne peut être remis en état de marche ou si les conditions raisonnables de sécurité pour effectuer le dépannage sur le lieu d'immobilisation ne peuvent être réunies, nous assurons le transport de ce vélo et de la personne assurée soit jusqu'au réparateur de son choix, soit jusqu'au lieu de départ (son domicile, sa résidence, sa voiture, etc.).

Si nous transportons le vélo couvert directement chez le réparateur, nous ne prenons pas de frais :

- le transport de l'assuré jusqu'à son lieu de départ (son domicile, sa résidence, sa voiture,...)
- le coût de la spécification, du démontage, de la réparation et de l'entretien par le réparateur
- Le prix des pièces détachées.

Si l'**assuré** est accompagné de membres de sa famille, nous prenons en charge, si nécessaire, le transport de ces personnes jusqu'à leur lieu de départ.

### Modalités de paiement si l'assistance n'a pas été organisée par Axa PARTNERS

Si l'assistance vélo n'a pas été organisée par Axa PARTNERS, cette dernière facturera les frais encourus par l'**assuré sur base de** preuves ou de justificatifs originaux à hauteur du montant qui aurait été payé si Axa PARTNERS avait organisé elle-même ce service.

## Franchise d'abandon

### 10.1. Garantie

L'assuré qui loue un véhicule pour une durée maximale de 31 jours est assuré contre les dommages matériels et le vol du véhicule loué.

En cas de dommages matériels ou de vol du véhicule loué, avec ou sans tiers identifié et quelle que soit la responsabilité du locataire, l'assurance couvre les frais de réparation ou de remise en état du véhicule, à concurrence de :

(a) le montant de l'exonération (franchise) spécifié dans le contrat de location lorsque l'assuré n'a pas accepté l'assurance du bureau de location (en anglais, CDW : Collision Damage Waiver ; LDW : Loss Damage Waiver for Third Party damages, TP ou TPC : Theft Protection Cover), lorsque le bureau de location assure les coûts des véhicules supérieurs à cette exonération par le biais d'un autre contrat ;

(b) le montant de l'exonération non remboursable spécifié dans le contrat de location, lorsque l'assuré a accepté l'assurance de l'agence de location (en anglais, CDW : Collision Damage Waiver, LDW : Loss Damage Waiver for Third Party damages, TP ou TPC Theft Protection Cover), lorsque l'agence de location assure les dommages au véhicule au-delà de ce montant maximum par le biais d'un autre contrat.

La couverture est appliquée (jusqu'au montant maximum assuré)

- comme indiqué au point a) ci-dessus, si l'assuré n'accepte pas l'assurance non-vie du bureau de location (exemption plus élevée/montant maximal) ;
- comme stipulé au point b. ci-dessus, si l'assuré accepte l'assurance non-vie du bureau de location (franchise inférieure / montant maximum).

### 10.2. Conditions

#### **Pour bénéficier de la couverture, l'assuré doit être**

- respecter le code de conduite imposé par le bureau de location, la loi ou les tribunaux locaux ;
- conduire le véhicule selon les termes du contrat qu'il a conclu avec le bureau de location ;
- louer le véhicule auprès d'une entreprise professionnelle avec un contrat en bonne et due forme ;
- indiquer clairement le nom du (des) conducteur(s) du véhicule dans le contrat de location ;
- communiquer son numéro de carte à l'entreprise de location, qui notera le numéro avec précision et date sur un document ou l'enregistrera dans un programme informatique.

Un maximum de 10 000 euros sera versé par sinistre.

La compagnie d'assurance applique une franchise de 75 euros par sinistre.

Si le coût de la réparation ou du remplacement dépasse 75 EUR, le montant total sera remboursé, jusqu'à un maximum de 10 000 EUR.

## Couverture des liquidités

### 11.1. Assistance ante-mortem

#### Informations et renseignements en matière de santé

Cette couverture consiste en une assistance sanitaire qui prend les formes suivantes :

L'équipe médicale d'Inter Partner Assistance met à la disposition de l'Assuré des informations et renseignements médicaux et paramédicaux de 8h à 20h, du lundi au vendredi. Elle fournit toute information générale dans les domaines suivants, à raison de 4 appels de 15 min, par an :

- Prévention : vaccinations, allergies, diététique, prévention bucco-dentaire, dépistage et prévention des grandes maladies...
- Mode de vie : facteurs de risque et hygiène de vie (tabac, alcool, drogues, pollution, régime alimentaire, exercice physique, stress...)
- Nouvelles techniques : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, naturopathie, greffes, ...
- Examens médicaux : les différents examens et analyses (radiologie, biologie, scanner, IRM, ultrasons, scintigraphies, etc.)
- Données administratives : aide au maintien à domicile des personnes âgées, prise en charge de la dépendance, structures d'accueil médicalisées ...
- Données utiles : centres de consultation, institutions spécialisées (rééducation, sevrage, thermalisme...) et associations de patients.

L'intervention d'Axa PARTNERS se limite à fournir des informations objectives.

Le service n'a en aucun cas pour objet de fournir une consultation médicale ou paramédicale personnalisée par téléphone ou de promouvoir l'automédication. Si tel était le cas, Axa PARTNERS conseillerait au bénéficiaire de consulter son médecin traitant.

### 11.2. Assistance Post Mortem

#### Assistance psychologique

Au décès de l'Assuré, Axa PARTNERS peut mettre le bénéficiaire, le conjoint ou le cohabitant légal et les parents/enfants de l'Assuré en contact avec un psychologue clinicien pour 3 appels téléphoniques. Axa PARTNERS organise et prend en charge les trois consultations. Après ces trois consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à charge des bénéficiaires.

#### Conseil et assistance administrative

En cas de décès de l'Assuré, Axa PARTNERS organise et prend en charge une évaluation par téléphone de la situation de la famille par un(e) Assistant(e) Social(e) qui aidera la famille à organiser ses démarches auprès des institutions désignées en contactant ces institutions ou les services sociaux compétents, si nécessaire.

Axa PARTNERS met à la disposition du conjoint ou du cohabitant légal ou des parents/enfants de l'assuré un service d'information téléphonique, accessible de 8 heures à 20 heures 30 et 7 jours sur 7, sur les démarches administratives à suivre et les met en contact avec un conseiller spécialisé.

Axa PARTNERS met à la disposition du conjoint ou du cohabitant légal ou des parents/enfants de

l'assuré, à leur demande, un accompagnateur pour une demi-journée, maximum 4 heures, afin de les aider à accomplir les démarches les plus urgentes.

Les honoraires de l'accompagnateur et son déplacement dans un rayon de 50 km sont pris en charge par Axa PARTNERS.

## Affections courantes

### 12.1. Obligations du preneur d'assurance et de la personne assurée

#### Pendant la durée du contrat :

prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter les dommages

#### En cas de sinistre :

1° Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les dégâts ;

2° déclarer le sinistre à la compagnie, au plus tard trente jours après sa survenance. La déclaration mentionnera le lieu, la date, l'heure, la cause et la nature de l'accident, les conséquences survenues ou probables ainsi que les noms et adresses des témoins ;

3° Fournir à la compagnie tous les renseignements et justificatifs utiles et lui communiquer dans les meilleurs délais tous les documents relatifs au sinistre ;

4° suivre toutes les lignes directrices et utiliser toutes les étapes demandées par la Société ;

5° Joindre un certificat médical à chaque déclaration de sinistre ;

6° Permettre aux médecins traitants de fournir aux médecins-conseils de la compagnie toutes les informations relatives à l'état de santé de l'assuré ;

7° Prendre les mesures nécessaires pour que les représentants de la compagnie puissent toujours rencontrer l'assuré et pour que les médecins puissent toujours examiner ce dernier et remplir toutes les missions jugées nécessaires par la compagnie.

8° S'il s'agit d'un vol, faire dresser un procès-verbal par les autorités compétentes ; en aviser la société dans les huit jours. A l'expiration de ce délai, aucune déclaration n'est recevable, sauf cas de force majeure ;

9° En cas de non livraison des bagages, faire remplir un formulaire P.I.R. (Property Irregularity Report) ; en aviser la compagnie dans les huit jours. A l'expiration de ce délai, aucune déclaration ne sera recevable sauf cas de force majeure.

Il y a déchéance et la Compagnie n'est tenue à aucune indemnité si le preneur d'assurance ou l'assuré, intentionnellement ou par négligence grave, n'a pas respecté les obligations prévues par le présent contrat. Cette déchéance est également opposable à tout bénéficiaire du contrat.

### 12.2. Expertise

A défaut d'accord sur l'étendue des dommages, celle-ci sera déterminée par deux experts, nommés et dûment mandatés l'un par l'assuré et l'autre par la compagnie. A défaut d'accord, ces experts en choisissent un troisième. Les trois experts décident en commun, mais, à défaut de majorité, l'avis du troisième expert est déterminant. Si l'une des parties ne désigne pas son expert ou si les deux experts ne s'entendent pas sur le choix du troisième expert, celui-ci est désigné, à la requête de la première partie, par le président du tribunal de première instance du lieu de résidence de l'assuré.

Chaque partie supporte les frais et honoraires de son expert. Les frais et honoraires du troisième expert, ainsi que les frais de sa désignation, sont partagés par moitié. Les experts sont dispensés de toute formalité judiciaire. Leur décision est souveraine et irrévocable.

## 13. Exclusions

### 13.1. Exclusions communes à toutes les garanties

ne sont ni couverts ni remboursés :

- a) les frais engagés par un assuré sans l'accord préalable d'AXA PARTNERS (sauf stipulation contraire dans le contrat) ;
- b) le coût des repas à l'exclusion du coût du petit-déjeuner ;
- c) les frais de taxi (sauf stipulation contraire dans le contrat) ;
- d) les coûts prévus avant le départ pour un voyage à l'étranger ;
- e) les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une absence d'acte intentionnel dont l'assuré s'est rendu coupable ;
- f) le besoin d'assistance survenu alors que l'assuré se trouvait en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique criminelle ou dans un état similaire résultant de produits autres que des boissons alcoolisées ;
- g) les événements causés par un acte intentionnel,
- h) les événements causés par une imprudence, un pari ou un défi de l'assuré ;
- i) les événements résultant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une réquisition de personnes ou de matériel par les autorités, d'un acte de terrorisme ou de sabotage, sauf si l'assuré peut prouver qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- j) les conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeute ou soulèvement populaire, sauf si l'assuré peut prouver qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- k) les accidents nucléaires tels que définis dans la convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations émises par des radio-isotopes ;
- l) participer professionnellement à des compétitions ou s'entraîner en vue de telles compétitions ;
- m) les prestations qu'AXA ASSISTANCE ne peut pas fournir en raison d'un cas de force majeure ;
- n) tous les frais non expressément prévus dans le contrat sont à prendre en charge.

### 13.2. Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

La garantie ne s'applique pas

- a) les affections ou blessures légères qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage ;
- b) la grossesse après la 28e semaine et l'interruption volontaire de grossesse ;
- c) les maladies, les rechutes et les périodes de convalescence de toutes les affections connues qui ne sont pas encore consolidées et dont le traitement est encore en cours avant la date de départ et qui présentent un risque réel d'exacerbation rapide ;
- d) le coût de la médecine préventive et des cures thermales ;
- e) les coûts des diagnostics et des traitements non reconnus par l'INAMI.
- f) les procédures et traitements d'ordre purement esthétique.

### 13.3. Exclusions relatives à l'assistance vélo

Nous n'intervenons pas :

- lorsque les conditions d'application de la couverture actuelle ne sont pas remplies ;
- en cas d'incident dû à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, un orage de grêle, une tempête (ou toute autre catastrophe naturelle) ;

- en cas de participation à des compétitions professionnelles ou d'entraînement en vue de telles compétitions ;
- en cas de participation, en tant qu'amateur, à des randonnées et promenades organisées pour lesquelles l'organisateur de l'événement fournit une assistance technique. Si l'assistance technique de l'organisateur ne peut résoudre le problème, l'**assuré** peut faire appel à Axa PARTNERS ;
- pour le transport du groupe scolaire mineur ;
- en cas d'actes intentionnels, malveillants et/ou illégaux de l'**assuré**, **ainsi qu'en cas de** confiscation du vélo par les autorités locales à la suite de ces actes ;
- en cas d'usage excessif par l'**assuré** d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin, sauf s'il n'y a pas de lien de causalité avec l'événement à l'origine du sinistre ;
- en cas de panne récurrente du vélo due à un manque d'entretien ;
- pour couvrir les pannes dues à l'utilisation de pièces de rechange non originales ;
- pour couvrir les incidents causés volontairement par l'**assuré** ou résultant d'un accident survenu à la suite d'un pari ou d'un défi ;
- pour la couverture des dommages à la suite d'un incident consécutif à une querelle, une agression ou une attaque, dont l'**assuré** a été l'instigateur ou l'instigatrice ;
- en cas d'immobilisation par une amende de quelque nature que ce soit ;
- pour la location de vélos.

#### 13.4. Exclusions relatives à la renonciation à la franchise

Seules les exclusions suivantes s'appliquent à cette police :

- la perte due à la guerre civile, à l'attaque d'un ennemi étranger, à l'insurrection, à la prise de pouvoir, à la saisie ou à l'enlèvement du véhicule par la police ou à la réquisition par les forces de l'ordre ;
- les dommages causés par l'usure du véhicule, les défauts de fabrication ou de construction et les dommages causés intentionnellement ;
- les frais autres que la réparation ou le remplacement du véhicule (à l'exception des frais de remorquage facturés) ;
- la location des véhicules suivants :
  - toutes les marques et tous les modèles de limousines,
  - les véhicules anciens qui sont en circulation depuis plus de 20 ans ou dont le constructeur a cessé la production depuis au moins 10 ans ;
  - d'une charge utile supérieure à 3,5 tonnes ;
  - les véhicules généralement considérés comme des voitures exotiques ou de sport et/ou dotés d'un moteur de 10 cylindres ou plus ;
  - les véhicules dont le volume de chargement est supérieur à 8 mètres cubes ;
  - les véhicules loués pour plus de 31 jours consécutifs, quelle que soit la date de l'incident pour lequel le remboursement est demandé ;
  - les véhicules de loisirs : véhicules tout-terrain ou 4x4 (sauf si l'accident s'est produit sur un terrain public), véhicules à deux ou trois roues, caravanes et camping-cars ;
- la location simultanée de plusieurs véhicules ;
- la location habituelle de véhicules de service pour les livraisons, les achats et/ou les déménagements ;
- les dommages à l'intérieur du véhicule autres que ceux causés par un vol ou un accident de la route (par exemple, les brûlures de cigarettes des fumeurs ou les dommages causés par des animaux appartenant à l'assuré ou dont il a la garde).

## 13.5. Exclusions relatives à la couverture en espèces

Les événements suivants sont exclus de la couverture du capital et de l'assistance :

- Suicide pendant la première année suivant l'entrée en vigueur du contrat ou sa remise en vigueur. En cas d'augmentation de la couverture en cours de contrat, le risque de suicide pour la couverture supplémentaire est couvert à partir de l'année 2<sup>de</sup> suivant l'entrée en vigueur de cette augmentation.
- Décès résultant des conséquences directes ou indirectes des événements suivants : guerre ou guerre civile, conflits à caractère militaire, sabotage, attentats, émeutes, troubles civils ou mouvements populaires dans tous les pays.
- Décès accidentel causé par l'assuré sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants.
- Décès résultant de la pratique de sports dangereux : deltaplane, ulm, boxe de compétition, tentatives de record ou vols d'essai en cas d'accident aérien.
- Décès résultant d'une condamnation judiciaire, d'un crime ou d'un délit intentionnel dont l'assuré est l'auteur ou le coauteur, et dont les conséquences étaient prévisibles pour l'assuré.

Le risque de décès suite à un acte de terrorisme est couvert, pour autant que l'Assuré n'y ait pas participé, dans les limites et selon les modalités de la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, en application de laquelle a été créée l'asbi TRIP (Terrorism Reinsurance and Insurance Pool), dont l'Assureur est membre. Toutefois, les dommages causés par des armes nucléaires sont exclus de la couverture.

En cas de décès de l'assuré dû à un risque exclu, l'assureur verse la valeur de rachat théorique calculée à la date du décès et limitée au capital assuré au décès.

## 14. Le cadre juridique

### 14.1. Date de début du contrat

Le contrat commence à la date indiquée dans les conditions particulières.

### 14.2. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an.

Le contrat est tacitement reconduit pour des périodes successives d'un an s'il n'est pas dénoncé par l'une des parties par envoi recommandé, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Toutefois, si l'assuré, qui avait prévu son retour avant la fin du contrat, se trouve dans l'impossibilité de revenir à la date prévue pour des raisons indépendantes de sa volonté, les garanties seront prolongées du temps nécessaire au retour de l'assuré. Les causes de cette prolongation sont limitées à un incident médical, un retard imprévu ou l'annulation du transport pour cause de force majeure telle que catastrophe naturelle, grève, émeute ou trouble de l'ordre public, état de guerre ou défaillance du transporteur ou de l'organisateur de voyage, empêchant l'utilisation des moyens de transport prévus.

### 14.3. Fin de contrat

L'assureur peut résilier le contrat :

- après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervention.  
Le contrat cesse d'exister trois mois après la notification de la résiliation par envoi recommandé.
- Au plus tard 3 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat;

- Si vous avez fourni des informations incorrectes sur le risque ou omis des informations importantes, ce qui aurait empêché la souscription d'une police d'assurance;
- En cas de diminution du risque et en l'absence d'accord sur la prime ajustée;
- En cas de non-paiement de la prime;
- En cas de dépôt d'une plainte pénale par l'assureur pour fraude à l'assurance. Lorsque le Client commet une fraude, la résiliation prend effet un mois après sa notification.

Le contrat cessera d'exister un mois après la notification de la résiliation si l'assuré a manqué à l'une des obligations découlant du sinistre, dans l'intention de tromper AXA PARTNERS, à condition que celle-ci ait déposé une plainte avec constitution de partie civile devant un juge d'instruction contre l'assuré ou l'ait cité à comparaître devant le tribunal de jugement, sur base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code Pénal.

La résiliation doit être effectuée par envoi recommandé, par exploit d'huissier, ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception.

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat :

- Après chaque déclaration de créance. Cet avis doit être signifié au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervenir.
- Dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire signé des conditions particulières si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à 30 jours.
- Au moins 2 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat.
- Après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date du début du contrat d'assurance, l'assuré peut résilier le contrat à tout moment s'il s'agit d'une personne physique et que le contrat d'assurance ne concerne pas ou ne concerne pas principalement son activité professionnelle.

Le contrat ne prend pas fin immédiatement s'il est résilié. L'effet de la résiliation dépend du motif de la résiliation. Si l'assureur résilie le contrat à la date d'échéance principale ou en cas de résiliation après sinistre, le délai de préavis est de trois mois. Si le preneur résilie le contrat avant l'échéance principale, il dispose d'un délai de préavis de deux mois.

La résiliation doit être effectuée par envoi recommandé, par exploit d'huissier, ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception.

#### 14.4. Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et cotisations, doit être payée à l'avance aux dates d'échéance, dès réception à domicile d'une demande de paiement.

#### 14.5. Non-paiement de la prime

Si la prime n'est pas payée à l'échéance, AXA PARTNERS ou son agent peut résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par lettre recommandée. La résiliation prend effet après l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain de la signification ou de l'envoi de la lettre recommandée.

#### 14.6. Adaptation des conditions ou du taux d'assurance

Lorsque les conditions d'assurance et/ou le tarif sont modifiés, AXA PARTNERS appliquera cette modification aux contrats en cours à partir du quatrième mois suivant l'annonce de la modification, sans préjudice du droit du preneur d'assurance de résilier le contrat. Le preneur d'assurance sera informé de la modification au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance, ou par une notification ultérieure, ce qui lui donne le droit de résilier encore son contrat dans un délai de trois mois à dater du jour de cette notification.

## 14.7. Les obligations de l'assuré

### Déclaration de la créance

1. L'assuré doit informer AXA PARTNERS du sinistre dans les plus brefs délais.
2. L'assuré doit fournir sans délai tous les renseignements utiles et répondre aux questions qui lui sont posées pour déterminer les circonstances du sinistre et son étendue.

S'il s'agit d'une annulation de voyage suite à un incident médical, AXA PARTNERS se réserve le droit de faire examiner la cause par un médecin contrôleur afin d'établir l'incompatibilité ou la validité de l'incident médical déclaré par rapport au voyage prévu.

Afin d'organiser au mieux l'assistance et notamment de pouvoir décider du moyen de transport le plus approprié (avion, train, etc.), l'assuré prendra soin de contacter AXA PARTNERS avant toute intervention et n'engagera des frais d'assistance qu'après accord de l'assureur.

S'il ne l'a pas fait, ces frais seront remboursés selon les montants indiqués dans les conditions générales et dans la limite des frais qu'AXA PARTNERS aurait encourus si elle avait organisé elle-même la prestation.

### Obligations de l'assuré en cas de sinistre

1. L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
2. L'assuré s'engage, dans un délai maximum de trois mois après l'intervention d'AXA PARTNERS :
  - remettre les pièces justificatives des dépenses engagées ;
  - apporter la preuve des faits ouvrant droit aux prestations garanties ;
  - remettre les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA PARTNERS a facturé ce transport.

Dans tous les cas, si AXA PARTNERS a fait l'avance des frais médicaux, l'assuré doit faire le nécessaire pour obtenir le remboursement de la Sécurité Sociale et/ou des organismes de prévoyance couvrant les mêmes frais.

### Sanctions

1. Si l'assuré ne respecte pas l'une des obligations susmentionnées et si AXA PARTNERS subit un dommage de ce fait, AXA PARTNERS a le droit de réduire sa prestation proportionnellement au dommage subi.
2. AXA PARTNERS peut refuser sa garantie si l'assuré a, dans une intention frauduleuse, manqué aux obligations énumérées ci-dessus.

## 14.8. Subrogation

AXA PARTNERS qui a fourni l'assistance ou versé l'indemnité, agit, jusqu'à concurrence de cette indemnité, pour les droits et créances de l'assuré contre les tiers responsables de l'accident.

Si la substitution ne peut avoir une conséquence favorable pour AXA PARTNERS du fait de l'assuré, AXA PARTNERS peut lui réclamer le remboursement de l'indemnité versée au prorata du préjudice subi.

La substitution ne peut désavantager l'assuré qui n'est que partiellement remboursé. Le cas échéant, il peut exercer ses droits en priorité sur AXA PARTNERS pour ce qui lui reste dû.

Sauf en cas de malveillance, AXA PARTNERS n'a aucun recours contre les descendants, ascendants, conjoint et parents en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes résidant avec lui,



ses invités et tous les membres de son personnel domestique. AXA PARTNERS peut toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

#### 14.9. Pluralité d'assurances

AXA PARTNERS n'intervient que si l'assuré a entrepris toutes les démarches pour obtenir de la Sécurité sociale ou d'autres institutions de prévoyance le remboursement des montants auxquels il a droit. En cas de concours entre différentes assurances et/ou assurances assistance, la clé de répartition prévue à l'article 99 de la loi du 4 avril 2014 est d'application.

#### 14.10. Intervention non contractuelle

Il peut arriver qu'AXA PARTNERS, dans l'intérêt de l'assuré, prenne en charge des frais dont la couverture n'est pas prévue dans le contrat.

Le cas échéant, l'assuré s'engage à rembourser ces frais dans les 3 mois suivant la demande d'assistance.

#### 14.11. Protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives à l'assuré communiquées à l'assureur dans le cadre de la présente convention sont traitées, à des fins de gestion de l'assurance, de gestion de la clientèle, de marketing direct, d'études statistiques et actuarielles, de lutte contre la fraude/le blanchiment d'argent/le financement du terrorisme et de gestion des litiges et contestations, par AXA PARTNERS (INTER PARTNER ASSISTANCE SA), Boulevard du Régent 7 , 1000 Bruxelles.

Les données à caractère personnel relatives à une personne assurée peuvent comprendre, entre autres, des données relatives à son identité, son lieu de résidence, son statut personnel, son compte bancaire et, dans le cas de l'assistance médicale, des données relatives à sa santé.

Ces données personnelles sont traitées conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à son arrêté d'exécution.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données à caractère personnel sont le personnel du responsable du traitement, des prestataires de services et des sous-traitants auxquels il fait appel et, le cas échéant, d'autres sociétés du groupe dont le responsable du traitement est membre.

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées par AXA PARTNERS aux prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen, ainsi qu'aux autres sociétés du groupe auquel AXA PARTNERS appartient. En vue d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées aux autres sociétés du groupe auquel appartient le responsable du traitement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen.

Dans le cas des transferts de données à caractère personnel envisagés ci-dessus, des mesures administratives, techniques et de sécurité seront prises et, le cas échéant, des dispositions contractuelles appropriées seront conclues avec la société tierce concernée afin de garantir que ces transferts de données s'effectuent conformément à la réglementation applicable.

Chaque personne a accès aux données traitées la concernant et peut, le cas échéant, faire rectifier les données erronées ainsi que faire supprimer les données traitées illégalement. A cette fin, l'assuré peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail à AXA PARTNERS, Service juridique - Data Privacy Officer, Boulevard du Régent 7, , 1050 Bruxelles, [legal.bnl@axa-assistance.com](mailto:legal.bnl@axa-assistance.com).



Toute personne a le droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement prévu des données à caractère personnel la concernant, dans la mesure où le traitement est effectué à des fins de marketing direct.

Un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel est tenu à la Commission de la protection de la vie privée (rue du Printing Press 35, 1000 Bruxelles). Si l'assuré souhaite obtenir des informations supplémentaires sur la manière dont le responsable du traitement traite les données, il peut consulter ce registre.

#### 14.12. Correspondance

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il a communiquée à AXA PARTNERS après la conclusion du contrat.

Les avis ou notifications de l'assuré sont valablement adressés à AXA PARTNERS, Boulevard du Régent 7, B-1000 Bruxelles ou à l'intermédiaire d'assurance détenant la décharge établie par AXA PARTNERS ou intervenant dans la conclusion ou l'exécution du contrat.

#### 14.13. Droit applicable

Le présent contrat est régi par la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

#### 14.14. Plaintes

En cas de réclamation concernant les services d'assurance, l'assuré peut s'adresser au Service Qualité d'AXA PARTNERS :

Par courrier électronique : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)

Par correspondance : AXA PARTNERS  
Service clientèle  
Regentlaan 7  
100 0 Bruxelles

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité d'AXA PARTNERS et dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte, accompagné d'une brève explication sur la marche à suivre, suivra dans les trois jours ouvrables, à moins qu'une réponse sur le fond ne soit donnée dans la semaine ;
- Une réponse définitive sera envoyée à l'assuré dans les 5 jours, sauf pour les plaintes complexes, qui seront traitées dans un délai d'un mois.
- Si cela n'est pas possible, le problème doit au moins être analysé et la non-conformité doit être justifiée, avec indication, dans le mois, du délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

L'assuré peut, le cas échéant, s'adresser à l'Ombudsman des assurances (par lettre ordinaire : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par téléphone : 02 / 547 58 71 ; par fax : 02 / 547 59 75, par e-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice. Le médiateur des assurances et son équipe examinent les litiges en matière d'assurance entre le consommateur et l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance.

#### 14.15. Clause pénale

Axa PARTNERS n'est pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir un service dans le cadre du présent contrat d'assurance si la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un sinistre ou la fourniture d'un tel service expose Axa PARTNERS à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou à des sanctions commerciales et économiques en vertu d'une loi ou d'un règlement de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.



#### 14.16. Le Droit à l'oubli

Depuis 2026, il existe un « droit à l'oubli » dans les assurances annulation de voyage. Cela signifie que si vous souscrivez une assurance annulation de voyage, l'assureur ne peut invoquer une affection stable pour refuser la garantie.

On entend par « affection stable » une affection qui, au cours du mois précédant la réservation du voyage, ne nécessite aucun nouveau traitement médical ou médicament et pour laquelle votre médecin traitant estime qu'il n'existe aucune contre-indication médicale à l'exécution du voyage.

La personne atteinte d'une affection stable n'est pas tenue de la signaler à l'assureur. Si l'assureur a connaissance de votre affection stable, il lui est interdit de la prendre en considération pour déterminer votre état de santé actuel.

Vous pouvez vous adresser au Bureau de suivi des tarifs pour obtenir des conseils en cas de litige juridique concernant le « droit à l'oubli » ([www.opvolgingsbureau-bureaudusuivi.be](http://www.opvolgingsbureau-bureaudusuivi.be)). Le Bureau de suivi évaluera alors si le règlement relatif au « droit à l'oubli » s'applique à votre cas et vous donnera un avis à ce sujet.

Le document d'information standard (identique pour tous les assureurs belges) est disponible sur notre site internet, accessible à tous: <https://www.axapartners.be/fr/blog/droit-a-l-oubli>

## II. COUVERTURES OPTIONNELLES

### A. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

#### 1. Définitions

##### 1.1. Accident

Atteinte à l'intégrité physique dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de l'assuré, constatée par un médecin agréé, qui rend médicalement impossible l'exécution du contrat de voyage conclu.

##### 1.2. Contrat de voyage

Toute réservation de transport, de séjour ou de location d'un logement de vacances, qu'il soit ou non réservé ensemble, effectuée par l'assuré.

##### 1.3. Date de départ

- a) La date de départ du voyage mentionnée dans le contrat de voyage ;
- b) La date de début de la location du logement de vacances, en tenant compte de la durée du voyage pour atteindre directement le lieu de vacances à la date prévue dans le contrat de voyage.

##### 1.4. Date d'inscription

La date à laquelle les services réservés ont été commandés auprès d'un organisateur et/ou d'un intermédiaire professionnel. Si les réservations ont été effectuées en plusieurs étapes, la date de la première étape de la réservation.

##### 1.5. Compagnon de voyage

La personne qui s'est inscrite simultanément avec l'assuré pour entreprendre le voyage prévu ou louer le logement de vacances prévu et dont la présence est nécessaire au bon

déroulement du voyage ou des vacances prévus.

#### 1.6. Partenaire

La personne avec laquelle l'assuré forme une communauté de vie réelle ou légale et qui vit en permanence avec lui au même lieu de résidence.

#### 1.7. Maladie

Altération de la santé, constatée par un médecin agréé, qui rend médicalement impossible l'exécution du contrat de voyage conclu.

#### 1.8. Affection stable :

Il s'agit d'une affection médicale qui, au cours du mois précédant la date de réservation du voyage, n'a pas nécessité de nouvelle prise en charge médicale ou de modification du traitement médical en cours, y compris l'administration de nouveaux médicaments. De plus, le médecin traitant doit confirmer qu'il n'existe aucune contre-indication médicale à la pratique de l'activité de voyage prévue.

#### 1.9. Dommages matériels importants aux biens immobiliers

Les dommages causés aux biens d'un assuré par un événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, d'une gravité telle qu'elle le contraint à annuler ou à interrompre le voyage, afin de sauvegarder les intérêts des biens ou de leur contenu.

## 2. Somme assurée

Le coût total du contrat de voyage.

## 3. Garantie

### 3.1. Frais d'annulation

La garantie a pour objet de rembourser les frais d'annulation qui, selon l'application des conditions du contrat de voyage, sont à la charge de l'assuré en cas d'annulation pour l'une des raisons suivantes :

- a) Maladie, accident ou décès de :
  - L'assuré, son partenaire, un parent par le sang ou le mariage jusqu'au deuxième degré ;
  - La personne qui vit avec l'assuré au même lieu de résidence et qui est à sa charge ou dépendante.
- b) Résiliation du contrat de travail de l'assuré par son employeur pour des raisons économiques.
- c) Retrait du congé de l'assuré par son employeur en raison de l'indisponibilité d'un collègue remplaçant l'assuré pour cause de maladie, d'accident ou de décès.
- d) Présence obligatoire de l'assuré résultant de la conclusion d'un contrat de travail d'une durée minimale de 3 mois.
- e) Présence nécessaire de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante en raison de l'indisponibilité de son remplaçant professionnel pour cause de maladie, d'accident ou de décès.
- f) Indisponibilité pour cause de maladie, d'accident ou de décès de la personne, chargée de s'occuper d'un enfant mineur ou handicapé de l'assuré.
- g) Dommages matériels importants à des biens immobiliers appartenant à l'assuré ou loués par lui, survenus dans les 30 jours précédant la date de départ.
- h) Présence obligatoire de l'assuré si :
  - Témoin ou juré au tribunal ;
  - Étudiant se présentant à un examen de rattrapage dans la période comprise entre la date de départ et 15 jours après la date de retour du voyage.

- i) Lorsque l'assuré est sollicité :
  - Adoption d'un enfant ;
  - Une transplantation d'organe urgente (en tant que donneur ou receveur).
- j) Lorsque l'assuré n'est pas autorisé à recevoir les vaccins nécessaires au voyage pour des raisons médicales.
- k) Problèmes et complications de la grossesse
- l) Refus de visa d'entrée par les autorités du pays de destination.
- m) Vol ou immobilisation totale par suite d'un accident de la route ou d'un incendie du véhicule privé de l'assuré au moment du départ ou pendant le voyage vers la destination de vacances.
- n) Retard au moment de l'embarquement, prévu dans le contrat de voyage, au départ, en raison d'une immobilisation de plus d'une heure due à un accident de la circulation ou à un cas de force majeure pendant le trajet jusqu'au lieu d'embarquement.

### 3.2. Interruption de voyage

La garantie a pour objet de rembourser les vacances non prises si, pour l'une des raisons suivantes, l'assuré doit interrompre prématurément son voyage :

- a) Maladie, accident ou décès de :
  - L'assuré, son partenaire, un parent par le sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré ;
  - La personne qui vit avec l'assuré au même lieu de résidence et qui est à sa charge ou dépendante.
- b) Présence nécessaire de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, en raison de l'indisponibilité du remplaçant professionnel de l'assuré, par suite de maladie, d'accident ou de décès.
- c) Indisponibilité pour cause de maladie, d'accident ou de décès de la personne, chargée de s'occuper d'un enfant mineur ou handicapé de l'assuré.
- d) Des dommages matériels importants à des biens immobiliers appartenant à l'assuré ou loués par lui sont survenus au cours du voyage.
- e) Présence obligatoire de l'assuré en tant que témoin ou juré au tribunal.
- f) Lorsque l'assuré est sollicité :
  - L'adoption d'un enfant
  - Pour une transplantation d'organe urgente (en tant que donneur ou receveur).
- g) Vol ou immobilisation totale par suite d'un accident de la circulation ou d'un incendie du véhicule privé de l'assuré pendant le séjour.
- h) Retard au moment de l'embarquement, prévu dans le contrat de voyage, pendant une étape, en raison d'une immobilisation de plus d'une heure due à un accident de la circulation ou à un cas de force majeure pendant le trajet jusqu'au lieu d'embarquement.

Les garanties Frais d'annulation et Interruption de voyage sont également accordées en cas d'annulation par le compagnon de voyage pour l'une des raisons susmentionnées, pour autant que ce dernier ait également souscrit un contrat d'assurance auprès d'AXA PARTNERS .

## 4. Exclusions

La garantie ne s'applique pas

- a) Accidents ou troubles résultant de :
  - Pratique de l'alpinisme sur des routes non tracées, de la chasse au gros gibier, de la spéléologie, de la pêche sous-marine ou des sports de combat ;
  - Participation à toutes les courses ou épreuves de vitesse ;
  - La pratique professionnelle ou rémunérée du sport, y compris l'entraînement qui y est associé ;
  - Les actes intentionnels de l'assuré ;
  - Consommation excessive d'alcool, de drogues ou de stupéfiants non prescrits par un médecin ;
  - Catastrophes naturelles ;
  - Conséquences d'accidents nucléaires ou atomiques ou de radiations ;
- b) Guerre, grève ou émeute ainsi que guerre civile ou actes de violence à motivation collective, sauf si l'assuré prouve qu'il n'y a pas de lien de causalité avec l'événement dommageable ;
- c) Les lésions corporelles résultant d'un accident ou d'une maladie pour lesquels un traitement médical ou paramédical a déjà été prescrit par le médecin traitant au moment de la

- conclusion du contrat d'assurance ;
- d) Epilepsie, diabète, évolution des maladies congénitales ;
  - e) Maladie chronique ou préexistante de l'assuré ainsi que ses conséquences, sauf si une rechute ou une complication imprévue survient après la date de réservation du voyage, pour autant que cette maladie ait été stable pendant le mois précédant la date de réservation du voyage, qu'aucune thérapie n'ait été entamée ou adaptée pendant cette période et que, selon le médecin traitant, il n'y ait pas eu de contre-indication à entreprendre le voyage.
  - f) Accouchement ou opérations liées à celui-ci après le 180ème jour de grossesse sauf si cette grossesse n'était pas connue à la date de l'inscription ;
  - g) Incapacité de l'assuré à payer ;
  - h) Panne ou mauvais état du véhicule destiné à l'usage privé, mis à disposition pour le voyage.
  - i) Retards dus à des difficultés de circulation et autres incidents ordinaires ;
  - j) Frais administratifs, frais de visa et autres frais similaires.

Les exclusions susmentionnées s'appliquent également aux personnes autres que l'assuré mentionné à l'article 1.4 des présentes conditions générales, qui sont à l'origine de la demande d'intervention.

## 5. Détermination de l'indemnisation

### 5.1. Annulation

L'assureur rembourse :

- a) Avant le début du contrat de voyage : les frais d'annulation, contractuellement dus par l'assuré au prorata du nombre de participants au voyage assuré par le présent contrat.
- b) Si, en cas d'annulation par le compagnon de voyage, l'assuré décide de partir seul en voyage : les frais supplémentaires d'hôtel et d'aménagement occasionnés par cette annulation.
- c) Si, en cas d'immobilisation du véhicule privé, l'assuré poursuit son voyage avec une voiture de location, AXA PARTNERS participe au prix net de la location de la voiture jusqu'à concurrence des frais d'annulation imputables. Les frais de péage, de carburant et d'assurance ne sont pas pris en charge.

L'intervention d'AXA PARTNERS ne dépassera en aucun cas le montant assuré prévu. L'intervention sera toujours calculée sur la base des frais d'annulation contractuellement dus. Elle est basée sur les conditions mentionnées dans le contrat de voyage en cas d'annulation dans les 48 heures après que l'assuré a eu connaissance de l'événement qui a causé l'annulation.

### 5.2. Interruption de voyage

AXA PARTNERS rembourse :

- a) La partie non récupérable du montant du voyage payé au prorata du nombre de vacances non prises, à compter de l'arrivée au lieu de résidence ou du jour de l'hospitalisation à l'étranger. L'assuré a le choix entre :
  - Soit la compensation immédiate des congés non pris ;
  - Soit un bon valable un an pour réserver un voyage ultérieur auprès de la même agence et du même voyageur. Dans ce cas, la redevance est majorée de 10 %.
- b) En cas d'immobilisation du véhicule privé pendant le voyage et si l'assuré poursuit son voyage avec une voiture de location, AXA PARTNERS intervient dans le prix net de la location de la voiture jusqu'à un montant égal à l'indemnité normalement calculée pour l'interruption des vacances. Les frais de péage, l'essence et les frais d'assurance éventuels ne sont pas pris en charge.

## 6. Limite du remboursement

AXA PARTNERS rembourse l'indemnité telle que déterminée ci-dessus à concurrence de 1.000 EUR par sinistre et par assuré, et à concurrence de 2.000 EUR par an et par assuré.

## 7. Début et fin de la garantie

La garantie prend effet à la date de souscription du contrat de voyage et expire à la fin du même contrat de voyage.

## 8. Obligations de l'assuré

L'assuré se conformera aux obligations suivantes :

- a) Informer immédiatement AXA PARTNERS et lui envoyer une déclaration écrite dans les 7 jours à partir du moment où l'assuré a la possibilité de le faire.
- b) Se conformer aux instructions d'AXA PARTNERS et lui fournir toutes les informations et/ou documents qu'elle juge nécessaires ou utiles. Notamment en cas de maladie ou d'accident, AXA PARTNERS peut désigner un médecin de contrôle pour valider l'incompatibilité médicale.
- c) Prendre toutes les mesures nécessaires et utiles pour minimiser les frais d'annulation, c'est-à-dire qu'à partir du moment où l'assuré a connaissance d'un événement pouvant entraîner l'annulation du voyage, il en informera immédiatement l'agence de voyage ou le tour-opérateur.

## 9. Conditions convenues

- a) Le domicile est élu de plein droit ;
  - pour l'assureur : l'adresse de son siège social ;
  - pour le preneur d'assurance : l'adresse indiquée dans la police.
- b) En versant l'indemnité, l'assureur entre automatiquement dans les droits de l'assuré contre les personnes responsables.
- c) Tout litige découlant du contrat d'assurance est soumis au droit belge.
- d) Toute réclamation relative au règlement des sinistres se prescrit par trois ans à compter de la date de la réclamation.



## B. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### 1. Définitions

#### 1.1. Passagers du véhicule assuré

Dans la mesure où l'assistance au véhicule est conclue, les passagers autorisés du véhicule assuré sont également assurés lorsqu'ils se trouvent dans le véhicule pour participer au voyage, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

#### 1.2. Valeur résiduelle du véhicule assuré

La valeur du véhicule déterminée par un expert après l'incident technique.

#### 1.3. Véhicule assuré

Sous réserve que le véhicule soit conforme au contrôle technique : véhicules à moteur dont le moteur a une cylindrée d'au moins 125 cm<sup>3</sup> et qui servent entièrement ou partiellement à un usage privé. La masse maximale autorisée (M.T.M.) ne doit pas dépasser 3,5 tonnes et/ou la longueur ne doit pas dépasser 8 mètres. Le véhicule doit être mentionné dans les conditions particulières par sa plaque d'immatriculation et avoir été mis en circulation pour la première fois depuis moins de 10 ans au moment de la signature.

Si elles sont tractées par le véhicule désigné : les remorques ou caravanes dont la M.T.P. ne dépasse pas 3,5 tonnes et/ou dont la longueur maximale est de 8 mètres.

Également considéré comme un véhicule assuré : speedpedelec avec les caractéristiques suivantes :

- vitesse jusqu'à 45 km/h et puissance maximale de 4 kW
- il faut un permis de conduire pour un cyclomoteur (ou plus)
- possède une plaque d'immatriculation

Dans le cadre d'une police d'assurance, un maximum de quatre véhicules peuvent être assurés.

#### 1.4. Vol ou tentative de vol du véhicule assuré

Toute appropriation frauduleuse ou tentative d'appropriation frauduleuse du véhicule assuré.

.

### 2. Assistance au véhicule assuré et à ses occupants assurés dans le pays de résidence

L'assistance s'applique dans le pays de résidence et dans les zones 1 et 2 - voir article 2.2 extension territoriale

#### 2.1. Service de dépannage - service de remorquage à la suite d'un incident technique

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique, AXA PARTNERS organise l'assistance technique et prend en charge les frais d'envoi d'un dépanneur sur place ou, si le dépannage est impossible sur place, d'un service de remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage choisi par l'assuré.

Si l'assuré organise lui-même le dépannage/remorquage sans faire appel à AXA PARTNERS pour le dépannage/remorquage de son véhicule, l'intervention d'AXA PARTNERS est limitée à 250 EUR sur présentation des pièces justificatives originales.

## 2.2. Mobilité de l'assuré

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré ne peut être réparé dans un délai de deux heures, AXA PARTNERS s'organise :

### *D'UNE PART, pour un contrat annuel, la mise à disposition d'une voiture de remplacement dans le pays de résidence*

Cette garantie n'est applicable que dans la mesure où l'option a été souscrite et mentionnée dans les conditions particulières du contrat.

AXA PARTNERS met à la disposition de l'assuré une voiture de remplacement de catégorie B (1.300 à 1.400 cc) auprès d'un service de location, selon les possibilités locales.

AXA PARTNERS organise et prend en charge le transport de l'assuré du lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au service de location.

La voiture de remplacement est disponible pour la durée de l'immobilisation et pour une période maximale de 5 jours consécutifs.

En cas d'incident technique, un véhicule de remplacement ne sera mis à disposition que si l'assuré a préalablement introduit une demande de dépannage ou de remorquage auprès d'AXA PARTNERS pour le véhicule assuré.

En cas de vol du véhicule assuré, la voiture de remplacement sera disponible pendant une période maximale de 30 jours. La voiture de remplacement ne sera mise à disposition qu'après déclaration aux autorités compétentes et remise d'une copie de la déclaration de sinistre. Cette garantie ne sera que subsidiaire ou complémentaire à la garantie vol dont bénéficie l'assuré dans le cadre de son contrat automobile.

En outre, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est soumise au respect des conditions et règlements de l'entreprise qui fournit le véhicule. Les conditions suivantes s'appliquent généralement :

- verser un acompte, généralement par carte de crédit ;
- être âgé d'au moins 25 ans ;
- Être titulaire d'un permis de conduire depuis au moins un an ;
- ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire au cours de l'année précédant la demande de location de véhicule.
- 

### *LORS DU TRANSPORT DE L'ASSURÉ*

AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de retour de l'assuré à son domicile légal ou son transport en tout lieu du pays de domicile et, le cas échéant, le retour à son domicile le même jour.

## 2.3. Autres cas d'assistance aux véhicules

### *Aide au carburant*

En cas de panne de carburant ou d'erreur de carburant, AXA PARTNERS organise et prend en charge l'envoi d'un service de remorquage qui, le cas échéant, se charge de remorquer le véhicule jusqu'au garage le plus proche.



### Assistance en cas de crevaison

En cas de crevaison, AXA PARTNERS organise et prend en charge le dépannage du véhicule assuré sur le lieu d'immobilisation si l'assuré n'est pas en mesure de monter la roue de secours. En cas de plusieurs crevaisons ou d'absence de roue de secours, AXA PARTNERS organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

AXA PARTNERS n'est pas tenue de prendre en charge les frais de dépannage ou de remorquage si l'assuré ne dispose pas d'une roue de secours en bon état.

### Assistance à l'ouverture du véhicule

Si les clés du véhicule assuré sont oubliées dans le véhicule, AXA PARTNERS ouvrira le véhicule sur présentation d'une pièce d'identité de l'assuré. AXA PARTNERS se réserve le droit de consulter les documents de bord du véhicule après l'ouverture des portes.

En cas de perte ou de vol des clés du véhicule assuré et de l'existence d'un double de ces clés au domicile de l'assuré, AXA PARTNERS organise et prend en charge le trajet aller et retour en taxi du lieu d'immobilisation au domicile de l'assuré à concurrence de 75 EUR ou met à la disposition d'AXA PARTNERS une voiture de remplacement pour une période de maximum 24 heures. Si, entre-temps, la sécurité du véhicule assuré ne peut être garantie, AXA PARTNERS remorque le véhicule jusqu'au garage le plus proche et prend en charge les frais de gardiennage pour une durée maximale de 24 heures.

AXA PARTNERS n'interviendra pas si le véhicule assuré ne peut être ouvert sans être endommagé ou s'il est équipé d'un système antivol qui rend son déplacement impossible.

En cas de perte ou de vol des clés du véhicule assuré sans double, AXA PARTNERS informe l'assuré des démarches à effectuer pour obtenir un double des clés auprès du constructeur du véhicule.

## **3. Assistance au véhicule assuré et aux passagers assurés à l'étranger**

L'assistance s'applique dans le pays de résidence et dans les zones 1 et 2 - voir article 2.2 extension territoriale

### 3.1. Service de dépannage - service de remorquage à la suite d'un incident technique

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique, AXA PARTNERS organise et prend en charge l'envoi d'un service de dépannage sur place ou, si le dépannage sur place est impossible, l'envoi d'un service de remorquage sur place pour remorquer le véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

Si l'assuré organise lui-même le dépannage/remorquage sans faire appel à AXA PARTNERS pour le dépannage/remorquage de son véhicule, l'intervention d'AXA PARTNERS est limitée à 250 EUR sur présentation des pièces justificatives originales.

### 3.2. Expédition de pièces à la suite d'un incident technique

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré est immobilisé et s'il est impossible d'obtenir sur place les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré, AXA PARTNERS organise et prend en charge l'acheminement desdites pièces par la voie la plus rapide, sous réserve des lois locales et internationales.

L'assuré transmettra les références des pièces requises sous sa propre responsabilité.

L'intervention d'AXA PARTNERS est toujours limitée aux frais de rapatriement du véhicule assuré.

L'assuré s'engage à rembourser le prix des pièces dans un délai de deux mois à compter de la date d'expédition.

### 3.3. Transport - rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré ne peut être réparé dans un délai de 5 jours, AXA PARTNERS organise et prend en charge les frais de transport/rapatriement du véhicule assuré dans les plus brefs délais jusqu'au garage choisi par l'assuré dans le pays de résidence.

L'intervention d'AXA PARTNERS ne dépassera jamais la valeur résiduelle du véhicule. Si les frais de transport dépassent la valeur résiduelle du véhicule, l'intervention d'AXA PARTNERS est limitée au montant de cette valeur résiduelle.

### 3.4. Assistance aux occupants assurés à la suite d'un incident technique

*En cas d'immobilisation de moins de 5 jours, AXA PARTNERS participe aux frais de...*

- Soit, si l'assuré décide d'attendre les réparations sur place, les frais d'hôtel imprévus jusqu'à un montant de
- 75 euros par nuit et par chambre avec un maximum de 750 euros 125 euros par nuit et par chambre avec un maximum de 1200 euros pour un contrat d'*excellence* ;
- Soit, si l'assuré ne souhaite pas attendre la réparation sur place, la poursuite du voyage ou le retour au domicile avec un maximum de 250 EUR, par exemple avec une voiture de remplacement. Dans ce cas, AXA PARTNERS organise le transport de l'assuré pour aller chercher son véhicule après la réparation et, si nécessaire, prend en charge une nuit d'hôtel à concurrence de 75 EUR par chambre.

Tous les autres frais, notamment les frais de repas, ne sont pas pris en charge par AXA PARTNERS.

*En cas d'immobilisation de plus de 5 jours En cas d'immobilisation de plus de 5 jours, AXA PARTNERS prend en charge l'organisation et les frais, soit du retour de l'assuré dans son pays de résidence, soit de la poursuite du voyage, par exemple avec une voiture de remplacement.*

Si les assurés décident de poursuivre leur voyage, l'intervention d'AXA PARTNERS est limitée aux frais qu'entraînerait le retour à leur lieu de résidence.

En cas de rapatriement, la décision finale sur le moyen de transport appartient à AXA PARTNERS.

*Mise à disposition d'une voiture de remplacement dans le pays de résidence à la suite d'un vol du véhicule à l'étranger*

En cas de vol du véhicule assuré à l'étranger, AXA PARTNERS met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement du même type que celui défini à l'article 7.2.1 pendant une période maximale de 30 jours. Le véhicule de remplacement ne sera mis à disposition qu'après déclaration aux autorités compétentes et remise d'une copie de la déclaration de sinistre. Cette garantie ne s'applique qu'à titre subsidiaire ou complémentaire à la garantie vol dont bénéficie l'assuré dans le cadre de son contrat automobile.

### 3.5. Coûts de préservation

En cas de transport/rapatriement ou d'abandon du véhicule assuré sur place, AXA PARTNERS prend en charge les frais de garde, s'il y a lieu, à partir du jour où l'assuré demande de l'aide.

L'intervention d'AXA PARTNERS pour la garde est limitée à une durée de 10 jours.

### 3.6. Assistance pour les formalités

#### Assistance en cas d'abandon du véhicule assuré

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré ne peut être réparé et que l'assuré décide de laisser l'épave du véhicule sur place, AXA PARTNERS accomplit les formalités nécessaires pour laisser légalement le véhicule sur place.

#### Assistance en cas de restitution du véhicule assuré

Si à la suite du vol du véhicule assuré, celui-ci est retrouvé et retenu par les autorités locales, AXA PARTNERS informera l'assuré des formalités nécessaires à accomplir pour la libération du véhicule.

### 3.7. Autres cas d'assistance au véhicule

#### Aide au carburant

En cas de panne ou d'erreur de carburant, AXA PARTNERS organise et prend en charge l'envoi d'un service de remorquage qui, si nécessaire, se charge de remorquer le véhicule jusqu'au garage le plus proche. Le coût du carburant reste à la charge de l'assuré.

#### Assistance en cas de crevaison

En cas de crevaison, AXA PARTNERS organise et prend en charge le dépannage du véhicule assuré sur le lieu d'immobilisation si l'assuré n'est pas en mesure de monter la roue de secours. En cas de crevaison multiple ou d'absence de roue de secours, AXA PARTNERS organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

AXA PARTNERS n'est pas tenue de prendre en charge les frais de dépannage ou de remorquage si l'assuré ne dispose pas d'une roue de secours en bon état.

#### Assistance à l'ouverture du véhicule

En cas d'oubli, de perte ou de vol des clés du véhicule assuré, AXA PARTNERS ouvrira le véhicule sur présentation d'une pièce d'identité de l'assuré. AXA PARTNERS se réserve le droit de consulter les documents de bord du véhicule après l'ouverture des portes.

AXA PARTNERS n'interviendra pas si le véhicule assuré ne peut être ouvert sans être endommagé ou s'il est équipé d'un système antivol qui rend son déplacement impossible.

#### **3.7.4 Qu'est-ce qui est couvert si vous ne parvenez pas à recharger votre véhicule électrique ou hybride en raison d'un problème lié à la borne de recharge de votre domicile ?**

Dans le cadre de notre service [electricien@home](mailto:electricien@home), nous vous enverrons un électricien dès que possible et au plus tard 24 heures après votre appel à Axa PARTNERS, si vous ne parvenez pas à recharger votre véhicule et que cela est dû à un problème au niveau de la borne de recharge à votre domicile.

Cet électricien devra :

- vérifier le bon fonctionnement de la (des) prise(s) et la tension de la station de charge ;
- Vérifier si la cause du problème est liée à la station de recharge ou au véhicule ;
- vous expliquer les étapes de la réparation de votre borne de recharge et/ou de votre véhicule.

Nous nous limitons à 2 interventions par an d'un montant maximum de 200 € par intervention. Nous n'intervenons pas pour les travaux d'entretien (coûts) de la station de recharge ou du véhicule.

### 3.8. Frais d'appel à l'étranger

Si AXA PARTNERS, à la demande de l'assuré, organise l'assistance, elle prend en charge les frais téléphoniques de l'assuré s'ils dépassent 30 euros, et après présentation d'un justificatif par l'assuré. Si ces frais ont été engagés pour des appels avec un GSM, l'assuré doit alors présenter la facture de ces appels, avec le détail des numéros appelés et de la personne qui a appelé.

Sauf accord exprès, les coûts des appels "data" (3G et équivalents) des GSM à l'étranger ne sont pas remboursés.

Dans tous les cas, le montant de l'indemnité pour ce dépôt ne peut excéder 100 euros.

### 3.9. Exclusions relatives à l'assistance au véhicule

Ne donnent pas le droit à AXA PARTNERS d'intervenir :

- o) les frais liés au dépannage ou au remorquage si les prestataires d'AXA PARTNERS sont dans l'impossibilité d'accéder au véhicule assuré ;
- p) les pannes de même nature survenant après le deuxième défaut technique au cours de la même année d'assurance ;
- q) les frais encourus par l'assuré en raison de l'indisponibilité du véhicule ;
- r) les frais d'entretien et de réparation du véhicule assuré, y compris le coût des pièces de rechange ;
- s) les interventions demandées pour tout véhicule de plus de 10 ans au moment de la signature du contrat ;
- t) les frais de carburant et de péage ;
- u) les frais résultant de dommages causés pendant le transport, le remorquage ou le rapatriement ;
- v) tous les frais de toute nature si le véhicule assuré échoue au contrôle technique.

## C. OLD TIMER

A. Ces événements sont couverts pendant la période de validité du contrat, dans les limites territoriales mentionnées dans le contrat et à concurrence des montants assurés, taxes comprises.

B. Les prestations qui n'ont pas été demandées au moment des faits ainsi que celles qui ont été refusées par l'assuré ou qui ont été organisées sans l'accord d'AXA PARTNERS, ne donnent droit à aucun remboursement ou dédommagement.

Une exception à cette règle est faite pour les frais de remorquage si l'incident technique s'est produit sur une voie de circulation dont l'accès est exclusivement réservé aux services de remorquage reconnus par les autorités locales, si l'assuré est transporté par ambulance ou encore si le service de remorquage est appelé par les forces de l'ordre.

Les événements doivent être obligatoirement déclarés à AXA PARTNERS au moment de leur survenance et une attestation des autorités locales ou de l'organisation de secours doit être transmise à AXA PARTNERS.

C. En cas de rapatriement du véhicule depuis l'étranger, un état des lieux sera établi à l'enlèvement et à la livraison. AXA PARTNERS ne peut être tenue responsable de tout retard dans le transport, ni des dommages, du vandalisme ou du vol d'objets ou d'accessoires du véhicule pendant l'immobilisation ou le transport.



## 4. Assistance au véhicule assuré et à ses occupants assurés

### 4.1. 1. Assistance dépannage - remorquage

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique, AXA PARTNERS organise l'assistance technique et prend en charge les frais d'envoi d'un dépanneur sur place ou, si le dépannage est impossible sur place, d'un service de remorquage pour remorquer le véhicule assuré jusqu'au garage choisi par l'assuré. Ou au domicile de l'assuré ou à l'endroit où le véhicule est habituellement garé.

### 4.2. 2. Rapatriement du domicile des occupants assurés

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré doit être remorqué, Axa PARTNERS organise et prend en charge le retour de l'assuré dans son pays d'origine. Afin d'organiser au mieux l'assistance, l'assuré prendra soin de contacter Axa PARTNERS avant toute intervention et n'engagera les frais d'assistance qu'après accord de la compagnie. Sauf en cas d'accident, l'intervention sera accordée après 10 km de l'emplacement habituel du véhicule assuré.  
[L'intervention d'AXA est limitée à 2 défauts par an et par véhicule.](#)

## 5. Exclusions

Ces garanties sont exclues si le véhicule :

- utilisés à des fins commerciales ou pour le transport rémunéré de personnes, même s'ils sont aussi partiellement utilisés à des fins privées : taxi, Uber, bus, ambulance, ...
- loué ou utilisé pour le transport de marchandises ;
- participe à des compétitions ou à des rallyes de régularité, de vitesse ou d'habileté ;
- utilisés quotidiennement à des fins professionnelles ou lors de voyages à caractère professionnel.