



# SOLVASS ASSISTANCE CONDITIONS GÉNÉRALES

---



Assurance assistance  
Toujours et partout assuré

## DANS CE DOCUMENT

1.	CONDITIONS GÉNÉRALES.....	7
1.	DÉFINITIONS .....	8
1.1.	Accident corporel.....	8
1.2.	Accident de la circulation.....	8
1.3.	Appareil de télésurveillance.....	8
1.4.	Assurés.....	8
1.5.	Autorité médicale compétente.....	9
1.6.	Bagages .....	9
1.7.	Domicile.....	9
1.8.	Frais d'hôtel.....	9
1.9.	Incendie.....	9
1.10.	Incident médicale .....	9
1.11.	Incident technique.....	10
1.12.	AXA ASSISTANCE/Assureur .....	10
1.13.	Maladie.....	10
1.14.	Panne.....	10
1.15.	Pays de résidence.....	10
1.16.	Preneur d'assurance.....	10
1.17.	Rapatriement.....	11
1.18.	Rapatriement sanitaire .....	11
1.19.	Force majeure.....	11
2.	OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE .....	12
2.1.	Objet.....	12
2.2.	Etendue territoriale.....	12
3.	CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE D'ASSISTANCE.....	13
3.1.	Événements.....	13
3.2.	Transport.....	13
3.3.	Durée de déplacement.....	13
3.4.	Etat du véhicule.....	14

4.	ASSISTANCE AUX PERSONNES DANS LES PAYS DE RÉSIDENCE .....	15
4.1.	Assistance médicale .....	15
4.2.	Frais de recherche et de sauvetage .....	15
4.3.	Hospitalisation suite à un incident médical.....	15
4.4.	Transmission de messages urgents.....	16
4.5.	Hospitalisation d'un assuré de moins de 18 ans.....	16
4.6.	Renseignements "Santé" .....	16
4.7.	Perte, vol ou oubli des clés.....	17
5.	ASSISTANCE AUX PERSONNES à L'ÉTRANGER .....	18
5.1.	Frais de recherche et de sauvetage.....	18
5.2.	Remboursement du forfait remonte-pentes.....	18
5.3.	Frais de communications à l'étranger.....	18
5.4.	Accident de ski.....	18
5.5.	Assistance suite à un incident médical.....	19
5.6.	Assistance suite à une hospitalisation d'un assuré voyageant seul.....	19
5.7.	Assistance suite à rapatriement.....	19
5.8.	Assistance en cas de décès.....	20
5.9.	Animaux domestiques.....	21
5.10.	Transmission de messages urgents.....	21
5.11.	Prolongation du séjour de l'assuré.....	21
5.12.	Prolongation du séjour des autres assurés .....	22
5.13.	Prolongation du séjour en cas de force majeure.....	22
5.14.	Prise en charge des enfants de moins de 18 ans.....	22
5.15.	Exclusions relatives à l'assistance aux personnes .....	22
6.	REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX.....	23
6.1.	Remboursement des frais médicaux à l'étranger.....	23
6.2.	Conditions de prise en charge des frais médicaux.....	23
6.3.	Modalités de paiement des frais médicaux.....	23
6.4.	Remboursement des frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence.....	24
7.	ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE .....	25
7.1.	Service de renseignement 24 heures sur 24.....	25
7.2.	Soutien psychologique.....	25

8.	ASSISTANCE RENSEIGNEMENTS – INFOLIGNE 24/24 .....	26
9.	ASSISTANCE VÉLO.....	27
9.1.	Incident.....	27
9.2.	Couverture vélo.....	27
9.3.	Garantie.....	28
9.4.	Exclusions de l'assistance vélo .....	29
10.	RACHETER FRANCHISE Véhicule de location.....	30
10.1.	Garantie.....	30
10.2.	Conditions.....	30
10.3.	Exclusion rachat franchise.....	31
11.	COVER CASH .....	32
11.1.	Assistance Ante-Mortem.....	32
11.2.	Assistance Post-Mortem.....	32
11.3.	Assistance en cas de décès dans le pays de résidence.....	33
11.4.	Assistance en cas de décès à l'étranger.....	34
12.	CONDITIONS COMMUNES.....	36
4.1.	Obligations du preneur d'assurance et de l'assuré.....	36
4.2.	Expertise.....	37
13.	EXCLUSIONS.....	38
13.1.	Exclusions communes à toutes les garanties.....	38
14.	CADRE JURIDIQUE .....	39
14.1.	Prise d'effet du contrat .....	39
14.2.	Durée du contrat.....	39
14.3.	Fin du contrat.....	39
14.4.	Paiement de la prime.....	40
14.5.	Non-paiement de la prime.....	40
14.6.	Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif.....	40
14.7.	Les engagements de l'assuré.....	40
14.8.	Sanctions .....	41
14.9.	Subrogation.....	41
14.10.	Pluralité d'assurances.....	41
14.11.	Intervention non-contractuelle .....	42

14.12. Protection de la vie privée .....	42
14.13. Correspondance.....	43
14.14. Loi du contrat.....	43
14.15. Plaintes .....	43
14.16. Clause de sanction.....	44
2. COUVERTURES OPTIONNELLES .....	45
15. DÉFINITIONS .....	46
15.1. Accident.....	46
15.2. Contrat de voyage.....	46
15.3. Date d'inscription.....	46
15.4. Compagnon de voyage.....	46
15.5. Conjoint .....	46
15.6. Maladie.....	46
15.7. Dommages matériels importants aux biens immobiliers .....	47
16. MONTANT ASSURÉ .....	47
17. GARANTIE .....	47
17.1. Frais annulation.....	47
17.2. Interruption de vacances .....	48
18. EXCLUSIONS .....	49
19. PAYMENT DES INDEMNITÉS.....	50
19.1. En cas d'annulation .....	50
19.2. En cas d'interruption de vacances.....	50
20. PLAFOND DES INDEMNITÉS .....	51
21. DÉBUT ET FIN DE LA GARANTIE .....	51
22. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ .....	51
23. STIPULATIONS CONVENTIONNELLES.....	51
24. DÉFINITIONS .....	52
24.1. Passagers du véhicule assuré.....	52
24.2. Valeur résiduelle du véhicule assuré .....	52
24.3. Véhicule assuré.....	52
24.4. Vol ou tentative de vol du véhicule assuré.....	52
25. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE.....	53

25.1. Dépannage – remorquage suite à un incident technique.....	53
25.2. Mobilité des assurés.....	53
25.3. Autres cas d’assistance au véhicule.....	54
26. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS À L’ÉTRANGER.....	55
26.1. Dépannage – remorquage suite à un incident technique .....	55
26.2. Envoi de pièces de rechange suite à un incident technique.....	55
26.3. Transport - rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique .....	55
26.4. Assistance aux occupants suite à un incident technique.....	56
26.5. Frais de gardiennage.....	56
26.6. Assistance formalités.....	57
26.7. Autres cas d’assistance au véhicule.....	57
26.8. Frais de communications à l’étranger .....	58
26.9. Exclusions relatives à l’assistance au véhicule.....	58
26.10. Solvas Travel Clause.....	58
27. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS.....	61
27.1. Dépannage .....	61
27.2. Rapatriement des occupants assurés jusqu’au domicile.....	61
28. EXCLUSIONS .....	62
29. OPTIONNEL : ETENDUE TERRITORIALE.....	62

# 1. CONDITIONS GÉNÉRALES

---

## 1. DÉFINITIONS

### 1.1. Accident corporel

Événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, et qui entraîne le décès ou une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

### 1.2. Accident de la circulation

Tout dommage subi par le véhicule par suite d'impact, ou de versement, et qui rend impossible la poursuite du voyage ou du déplacement prévu avec ledit véhicule ou qui entraîne des conditions de conduite anormales ou dangereuses au sens du code de la route ou pour le véhicule lui-même.

### 1.3. Appareil de télésurveillance

Système qui permet à l'assuré de rentrer en contact avec le central d'alarme d'AXA ASSISTANCE moyennant une simple pression sur le bouton de l'émetteur qu'il porte sur lui. L'émetteur envoie un signal via le transmetteur qui est branché au téléphone de l'assuré. Ce signal arrive sur l'écran de l'appareil situé chez AXA ASSISTANCE et lui permet d'identifier l'appelant, de converser avec lui et de suivre ses instructions.

### 1.4. Assurés

Les personnes assurées, pour autant qu'elles soient domiciliées dans le pays de résidence et y résident habituellement, sont:

- ☞ le preneur d'assurance (ou, s'il s'agit d'une personne morale, la personne physique désignée aux conditions particulières) ;
- ☞ l'époux, l'épouse, le/la cohabitant(e) légal(e) ou le/la concubin(e) ;
- ☞ les enfants célibataires du preneur d'assurance ou ceux de son partenaire assuré, tous vivant sous le même toit, en ce compris les enfants non mariés résidant ailleurs pour raisons d'études ou de stages d'études. Les enfants célibataires de parents divorcés/séparés sont également couverts s'ils sont âgés de moins de 25 ans et s'ils sont domiciliés soit au domicile du preneur d'assurance soit au domicile du parent divorcé/séparé à moins qu'ils ne résident ailleurs pour raisons d'étude ou de stage d'étude ;
- ☞ toute autre personne domiciliée chez le preneur d'assurance.

Sont également assurés : les petits-enfants et arrière-petits-enfants du preneur d'assurance et/ou de son époux, épouse, cohabitant(e) légal(e) ou concubin(e) pour autant qu'ils l'accompagnent lors du déplacement.



Passagers du véhicule assuré :

- ☞ Pour autant que l'assistance au véhicule soit souscrite, sont également assurés, les passagers autorisés du véhicule assuré, lorsqu'ils se trouvent dans le véhicule pour participer au voyage, à l'exception des auto-stoppeurs.
- ☞ Ces passagers accompagnant les assurés pour leur voyage sont également assurés pour le rapatriement ou la continuation du voyage en cas de rapatriement assuré du conducteur du véhicule désigné.

## 1.5. Autorité médicale compétente

Le praticien de l'art médical reconnu par la législation belge ou par la législation en vigueur dans le pays concerné.

## 1.6. Bagages

Effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages : un planeur, une planche à voile, un bateau, des marchandises commerciales, du matériel scientifique, des matériaux de construction, du mobilier de maison, des chevaux, du bétail.

## 1.7. Domicile

Le domicile légal dans le pays de résidence (ou le domicile élu dans le pays de résidence mentionné dans les conditions particulières) du preneur d'assurance ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, de la personne physique désignée aux conditions particulières.

## 1.8. Frais d'hôtel

Il s'agit des frais de chambre et de petit-déjeuner.

## 1.9. Incendie

Tous dégâts par le feu, explosion, implosion, jets de flamme ou foudre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule assuré sur le lieu de l'événement ou de rendre inhabitable l'habitation garantie.

## 1.10. Incident médicale

La maladie ou l'accident corporel survenant à un assuré.

### 1.11. Incident technique

Les événements suivants :

- ☞ panne
- ☞ accident de la circulation
- ☞ incendie, explosion, dégâts de foudre ou combustion sans flamme
- ☞ acte de vandalisme ou de malveillance
- ☞ vol ou tentative de vol
- ☞ dégâts causés par un animal
- ☞ car-jacking
- ☞ bris de vitre
- ☞ catastrophe naturelle

entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu des faits ou des conditions de conduite anormales ou dangereuses au sens du code de la route ou pour le véhicule lui-même.

### 1.12. AXA ASSISTANCE/Assureur

AXA Assistance est le nom commercial de l'assureur AXA Assistance n.v, membre du groupe AXA Assistance, entreprise d'assurance reconnu par le NBB et le FSMA sous numéro de code 0487, dont le siège est établi à B-1050 Brussel, Louizalaan, 166 bus 1, numéro de société 0415.591.055, RPR Brussel.

### 1.13. Maladie

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

### 1.14. Panne

Tout dommage subi par le véhicule assuré suite à l'usure, un défaut, la rupture ou un dysfonctionnement de certaines pièces, rendant impossible la poursuite du voyage ou du déplacement prévu ou qui entraîne des conditions de conduite anormales ou dangereuses au sens du code de la route ou pour le véhicule.

### 1.15. Pays de résidence

Il s'agit de la Belgique, du Grand-duché de Luxembourg ou la zone située dans un rayon de maximum à 30 km de la frontière des pays précités.

### 1.16. Preneur d'assurance

La personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assistance.



### 1.17. Rapatriement

Retour du véhicule et/ou des assurés au domicile.

### 1.18. Rapatriement sanitaire

Le transport vers un centre de soins d'un assuré malade ou blessé accompagné de personnel médical (médecin et/ou infirmier). Un rapatriement sanitaire ne s'envisage qu'en cas d'urgence médicale avec impossibilité de traitement adapté sur place.

### 1.19. Force majeure

Un événement imprévisible et inévitable, que l'on ne peut raisonnablement pas contrôler.

## 2. OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE

### 2.1. Objet

AXA ASSISTANCE garantit, à concurrence des montants indiqués, taxes comprises, un service d'assistance lorsque l'assuré est victime des événements définis dans le présent contrat, et de manière plus large, une aide dans les situations de la vie courante visées par le présent contrat.

### 2.2. Etendue territoriale

#### 2.2.1 ZONE 1

Andorre, Belgique, Danemark, Allemagne, France y compris la Corse à l'exclusion des Dom-Tom, Grande Bretagne, Irlande, Italie y compris les îles, Lichtenstein, Grand-Duché de Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Suisse, Portugal, San Marin, Espagne continentale et les Baléares à l'exclusion des îles Canaries, l'Etat du Vatican, Albanie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, les îles Canaries, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Monténégro, Norvège, Pologne, République Slovaque, République Tchèque, Roumanie, Serbie, Slovénie, Suède, Turquie.

#### 2.2.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

Sauf dérogation propre à certaines prestations, le service d'assistance est acquis dans les pays du monde entier.

## 3. CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE D'ASSISTANCE

### 3.1. Evénements

AXA ASSISTANCE met tout en oeuvre afin d'assister l'assuré au cours d'événements définis, d'ordre privé ou professionnel. Ces événements sont couverts pendant la période de validité du contrat, dans les limites de l'étendue territoriale du contrat et des montants garantis, taxes comprises.

### 3.2. Transport

Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à AXA ASSISTANCE.

Ne donnent pas, a posteriori, droit à un remboursement ou à une indemnité, toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord d'AXA ASSISTANCE. L'événement doit impérativement être signalé à AXA ASSISTANCE dès sa survenance et une attestation des autorités locales ou organismes de secours doit lui être transmise.

Il est fait exception à cette règle pour :

- ☞ les frais de recherche et de sauvetage;
- ☞ les frais de transport de l'assuré accidenté sur piste de ski ;
- ☞ les frais médicaux engagés à l'étranger n'ayant pas nécessité d'hospitalisation, et ce à raison de maximum deux visites médicales par année de garantie et sur production d'une attestation médicale ;
- ☞ les frais de remorquage lorsque l'incident technique est survenu sur une voie de circulation dont l'accès est exclusivement réservé aux remorqueurs agréés par les autorités locales, lorsque l'assuré est transporté en ambulance ou encore lorsque le remorquage est organisé par les forces de l'ordre.

### 3.3. Durée de déplacement

la garantie est limitée aux déplacements de 90 jours calendriers consécutifs. Les événements survenus après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

Toutefois, si l'assuré, ayant prévu son retour dans les délais prévus ci-dessus, se trouve dans l'impossibilité de revenir à la date prévue pour des raisons indépendantes de sa volonté, les garanties seront prolongées le temps nécessaire au retour de l'assuré. Les causes de cette prolongation sont limitées à un incident médical, au retard imprévu ou l'annulation du transport dû à un cas de force majeure tel qu'une catastrophe naturelle, une grève, émeute ou troubles de l'ordre public, un état de guerre ou le défaut du transporteur ou de l'organisateur de voyage, empêchant l'utilisation du moyen de transport prévu.



### 3.4. Etat du véhicule

Lors d'un rapatriement du véhicule depuis l'étranger, un état descriptif du véhicule est effectué lors de sa prise en charge et lors de sa livraison. AXA ASSISTANCE ne peut être tenue responsable pour tout retard intervenant dans l'opération, toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation ou son transport.

## 4. ASSISTANCE AUX PERSONNES DANS LES PAYS DE RÉSIDENCE

### 4.1. Assistance médicale

Suite à un incident médical et si l'équipe médicale d'AXA ASSISTANCE l'estime nécessaire, AXA ASSISTANCE envoie sur place un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

### 4.2. Frais de recherche et de sauvetage

AXA ASSISTANCE rembourse les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré à concurrence de 5.000 EUR par sinistre, à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours.

### 4.3. Hospitalisation suite à un incident médical

#### 4.3.1 TRANSPORT DE L'ASSURÉ

En cas d'incident médical, si l'assuré doit être hospitalisé après l'intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge son transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche ou un hôpital plus spécialisé, sous surveillance médicale si nécessaire, ainsi que son retour au domicile si l'assuré ne peut se déplacer dans des conditions normales.

#### 4.3.2 SERVICES À DOMICILE PENDANT L'HOSPITALISATION

##### 4.3.2.1 Aide ménagère :

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

##### 4.3.2.2 Garde des enfants de moins de 16 ans :

Si l'assuré est hospitalisé à la suite d'un incident médical et si aucune autre personne ne peut s'occuper des enfants, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la garde des enfants à concurrence de 250 EUR.

#### 4.3.2.3 Garde des enfants de moins de 18 ans :

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré est hospitalisé pendant plus de 48 heures et qu'aucune autre personne ne peut intervenir dans la garde des enfants, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 250 EUR.

Si nécessaire, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des enfants de moins de 18 ans chez la personne désignée par l'assuré, ou assure le transport de cette dernière vers le domicile des enfants. Cette prestation est limitée à 125 EUR.

## 4.4. Transmission de messages urgents

Si l'assuré en fait la demande, AXA ASSISTANCE transmet gratuitement à toute personne les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées.

D'une manière générale, la transmission des messages est subordonnée à une justification de la demande, une expression claire et explicite du message à transmettre et l'indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter.

Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié. Son contenu doit être conforme à la législation belge et internationale et ne peut engager la responsabilité d'AXA ASSISTANCE.

## 4.5. Hospitalisation d'un assuré de moins de 18 ans

Si à la suite d'un incident médical, un assuré de moins de 18 ans doit être hospitalisé alors que ses parents sont absents, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge son transport jusqu'à l'hôpital à la demande des parents et en accord avec le médecin traitant.

Si les parents ne peuvent pas être contactés et qu'il y a urgence, AXA ASSISTANCE prendra la décision seule en suivant l'avis d'un médecin.

## 4.6. Renseignements "Santé"

Si nécessaire, AXA ASSISTANCE communique à l'assuré :

- ↳ les coordonnées de la pharmacie de garde, du médecin de garde, du dentiste de garde, des infirmiers de garde...
- ↳ les coordonnées des différents centres hospitaliers et des services d'ambulance les plus proches du domicile;
- ↳ les coordonnées des maisons de repos ainsi que les disponibilités, formalités et prix ;
- ↳ les coordonnées des organismes de soins à domicile ;
- ↳ les coordonnées des sociétés louant du matériel médical ;
- ↳ les coordonnées des vétérinaires de garde.





La responsabilité d'AXA ASSISTANCE ne peut, en aucun cas, être mise en cause si l'assuré s'adresse à AXA ASSISTANCE au lieu de contacter le ou les service(s) concerné(s) et subit un retard dans l'intervention des services de secours.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles, mais elle ne peut être tenue responsable de la qualité et du prix des interventions effectuées par le(s) prestataires(s) contacté(s) par l'assuré lui-même.

#### 4.7. Perte, vol ou oubli des clés

En cas de perte, de vol ou d'oubli des clés de votre domicile belge, nous organisons et prenons en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de 65 EUR par sinistre et année d'assurance.

## 5. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

### 5.1. Frais de recherche et de sauvetage

AXA ASSISTANCE rembourse les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré à concurrence de 5.000 EUR par sinistre, à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours.

### 5.2. Remboursement du forfait remonte-pentes

A la suite d'un accident corporel de l'assuré entraînant une impossibilité de continuer à skier durant le reste de son séjour et sur la base d'un certificat médical, le forfait remonte-pentes de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé. Cette prestation est limitée à 125 EUR.

### 5.3. Frais de communications à l'étranger

Si AXA ASSISTANCE, à la demande de l'assuré, organise l'assistance, elle prendra en charge les frais de communications téléphoniques de l'assuré si ceux-ci dépassent 30 EUR, et sur présentation des justificatifs par l'assuré. Si ces frais concernent des communications au moyen d'un téléphone portable, l'assuré présentera la facture de ces communications, avec le détail des n° appelés et appelant. Sauf convention expresse, les frais de communications « data » (3G et assimilés) des téléphones portables à l'étranger ne sont pas pris en charge. Dans tous les cas, le montant de l'intervention pour cette garantie ne pourra excéder 100 EUR.

### 5.4. Accident de ski

En cas d'accident corporel sur une piste de ski, AXA ASSISTANCE rembourse à l'assuré, sur présentation d'un justificatif original, les frais de descente en traîneau sanitaire occasionnés à la suite de cet accident. L'accident doit être impérativement signalé à AXA ASSISTANCE au plus tard dans les 72 heures après sa survenance.

Cette garantie est exclue lorsque le sinistre survient suite à la pratique du ski effectué hors des pistes balisées sans guide agréé par les autorités du pays.

## 5.5. Assistance suite à un incident médical

### 5.6.1 ASSISTANCE MÉDICALE

En cas d'incident médical, l'équipe médicale d'AXA ASSISTANCE se met, dès le premier appel, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

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

### 5.6.2 ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE

Si l'équipe médicale d'AXA ASSISTANCE l'estime nécessaire, AXA ASSISTANCE mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

## 5.6. Assistance suite à une hospitalisation d'un assuré voyageant seul

Lorsque l'assuré, voyageant seul, est hospitalisé suite à un incident médical et que les médecins mandatés par AXA ASSISTANCE déconseillent son transport avant 5 jours, ou 2 jours si l'assuré a moins de 18 ans, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de sa famille, 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 ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour de 2 de ses proches.

AXA ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel de cette personne sur place, à concurrence d'un montant maximum de : 75 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum de 750 EUR.

## 5.7. Assistance suite à rapatriement

### 5.7.1 RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SUITE À UN INCIDENT MÉDICALE

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

- ☞ chemin de fer (1<sup>ère</sup> classe)
- ☞ ambulance
- ☞ avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire;
- ☞ avion sanitaire.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, le transport s'effectue jusqu'à son domicile.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par le médecin d'AXA ASSISTANCE en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Le médecin d'AXA ASSISTANCE doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport.

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un assuré afin d'accompagner l'assuré rapatrié jusqu'au lieu d'hospitalisation ou au domicile de l'assuré rapatrié.

#### 5.7.2 RAPATRIEMENT DES AUTRES ASSURÉS

En cas de rapatriement d'un assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le retour des autres assurés à leur domicile ou la continuation du voyage. La garantie « continuation du voyage » est limitée au coût du rapatriement des assurés à leur domicile. Elle s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour.

#### 5.7.3 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE

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

#### 5.7.4 RAPATRIEMENT DES BAGAGES.

En cas de rapatriement d'un assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport des bagages jusqu'au domicile de l'assuré.

### 5.8. Assistance en cas de décès

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation ou crémation dans le pays de résidence :

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

si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause :

- ☞ d'hospitalisation imprévisible suite à un incident médical dans le pays de résidence de l'époux, de l'épouse, du cohabitant(e) légal(e), du concubin(e), du père, de la mère, d'un beau-parent, d'un frère, d'une sœur, d'un beau-fils, d'une belle-fille ou d'un enfant. Cette hospitalisation doit être supérieure à cinq jours, ou 48 heures si la personne hospitalisée a moins de 18 ans ;
- ☞ de décès imprévisible de l'époux, de l'épouse, du cohabitant(e) légal(e), du concubin(e), du père, de la mère, d'un beau-parent, d'un beau-fils, d'une belle-fille, d'un frère, d'une sœur, d'un grand-parent, d'un enfant ou d'un petit-enfant ;
- ☞ de décès d'un associé indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du 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 ASSISTANCE permet également le retour anticipé de l'assuré en raison d'une dégradation importante et subite de l'état de santé d'un membre de sa famille (époux, épouse, cohabitant(e) légal(e), concubin(e), père, mère, beau-parent, beau-fils, belle-fille, frère, sœur, grand-parent, enfant ou petit-enfant) en phase terminale d'une maladie incurable pouvant laisser présager d'un décès imminent et ce sans qu'il n'y ait nécessairement hospitalisation.

Cette garantie n'est acquise que sur présentation d'une attestation du médecin traitant et après avoir pris contact et avoir obtenu l'accord du service médical d'AXA ASSISTANCE.

Cette garantie n'est également acquise qu'une seule fois par membre de la famille (époux, épouse, cohabitant(e) légal(e), concubin(e), père, mère, beau-parent, beau-fils, belle-fille, frère, sœur, grand-parent, enfant ou petit-enfant) pour toute la durée du contrat.

## 5.9. Animaux domestiques

En cas de rapatriement, de décès ou de retour anticipé de l'assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le retour des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) accompagnant l'assuré.

## 5.10. Transmission de messages urgents

Si l'assuré en fait la demande, AXA ASSISTANCE transmet gratuitement à toute personne les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées.

D'une manière générale, la transmission des messages est subordonnée à une justification de la demande, une expression claire et explicite du message à transmettre et l'indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter.

Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié. Son contenu doit être conforme à la législation belge et internationale et ne peut engager la responsabilité d'AXA ASSISTANCE.

## 5.11. Prolongation du séjour de l'assuré

AXA ASSISTANCE prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'assuré malade ou blessé s'il ne peut, sur ordonnance médicale de l'autorité médicale compétente, entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue. La décision de prolongation doit préalablement être approuvée par le médecin d'AXA ASSISTANCE.

Ces frais sont limités, par incident médical, à 75 EUR maximum par nuit et par chambre et pour un total de 750 EUR.

## 5.12. Prolongation du séjour des autres assurés

Si un assuré malade ou blessé doit prolonger son séjour, AXA ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel des autres assurés qui l'accompagnent. Ces frais sont limités, par incident médical, à 75 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 750 EUR maximum.

La décision de prolongation doit être préalablement approuvée par le médecin d'AXA ASSISTANCE.

Nous prenons également en charge les frais d'un taxi aller-retour entre l'hôtel et l'hôpital avec un maximum de 250 EUR.

## 5.13. Prolongation du séjour en cas de force majeure

Si un assuré ou plusieurs assurés doit prolonger son séjour suite à un cas de force majeure tel que décrit au point 3.4 des présentes conditions,, AXA ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel de ou des assurés. Ces frais sont limités, par incident, à 75 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 750 EUR maximum.

La décision de prolongation doit être préalablement approuvée par AXA ASSISTANCE.

## 5.14. Prise en charge des enfants de moins de 18 ans

Si l'(es) assuré(s) accompagnant des enfants de moins de 18 ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux suite à un incident médical, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant dans le pays de résidence, désignée par la famille pour aller chercher les enfants de moins de 18 ans et les ramener à leur domicile dans le pays de résidence.

Les frais d'hôtel de cette personne seront pris en charge par AXA ASSISTANCE, moyennant présentation des justificatifs originaux, à concurrence de maximum: 75 EUR par nuit et par chambre.

Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, AXA ASSISTANCE envoie un délégué pour prendre les enfants en charge et les ramener, dans le pays de résidence, à la garde de la personne désignée par l'assuré.

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

Les garanties ne sont pas acquises pour :

1. les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage ;
2. les états de grossesse après la 28ème semaine et les interruptions volontaires de grossesse ;
3. les maladies, les rechutes et les convalescences de toute affection révélée, non encore consolidée et en cours de traitement avant la date de départ et comportant un danger réel d'aggravation rapide ;
4. les frais de médecine préventive et les cures thermales ;
5. les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI ;
6. les interventions et traitements d'ordre exclusivement esthétique.

## 6. REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX

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

AXA ASSISTANCE prend en charge, sous déduction d'une franchise de 50 EUR par sinistre et par assuré, les frais relatifs à des soins reçus à l'étranger, à la suite d'un incident médical, après épuisement des prestations garanties par tout tiers-payeur, et sur présentation des pièces justificatives : 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 dentaires urgents à concurrence de 150 EUR par assuré ;
- ☞ les frais d'hospitalisation pour autant que l'assuré soit jugé intransportable par les médecins d'AXA ASSISTANCE ;
- ☞ les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local.

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

Ces prises en charge et/ou ces remboursements viennent en complément des remboursements et/ou prises en charge obtenus par l'assuré ou ses ayants droit auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre).

La prise en charge et/ou le remboursement des frais de traitement est effectué sous le régime public. La prise en charge et/ou le remboursement de frais de traitement sous régime privé n'est effectué que si des impératifs techniques et médicaux le justifient et que le service médical d'AXA ASSISTANCE a préalablement donné son accord.

Lorsque l'assuré ne dispose pas d'une couverture petits risques et gros risques valables auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance, AXA ASSISTANCE n'intervient dans le remboursement des frais médicaux qu'en complément des remboursements et/ou prises en charge qui auraient été obtenus par l'assuré (ou ses ayant droit) auprès de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

### 6.3. Modalités de paiement des frais médicaux

Le paiement complémentaire de ces frais est effectué par AXA ASSISTANCE à l'assuré à son retour dans le pays de résidence, après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes les pièces justificatives originales. En cas d'avance des frais médicaux par AXA ASSISTANCE, l'assuré s'engage dans un délai de deux mois suivant la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié et à reverser à AXA ASSISTANCE le montant des sommes ainsi obtenues.



#### 6.4. Remboursement des frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence

AXA ASSISTANCE prend en charge les frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence si, à la suite d'un incident médical, l'assuré a été hospitalisé à l'étranger. Seuls les frais médicaux post hospitaliers pour des prestations survenant moins d'un an après les frais médicaux engagés à l'étranger seront pris en compte.



## 7. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

### 7.1. Service de renseignement 24 heures sur 24

A la demande de l'assuré, AXA ASSISTANCE lui communique les coordonnées des associations d'entraide spécialisées dans le soutien psychologique.

### 7.2. Soutien psychologique

AXA ASSISTANCE met à la disposition des assurés un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, destiné à fournir un premier soutien psychologique à l'assuré et ensuite l'orienter vers un organisme de support spécialisé. L'appel peut intervenir notamment suite à un car-jacking, une agression, un vol, un accident de circulation, un sinistre à l'habitation et de manière générale, suite à tout incident de la vie professionnelle ou privée.

A la suite d'un premier soutien psychologique par téléphone, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'intervention d'un professionnel. L'intervention d'AXA ASSISTANCE ne peut excéder 2 consultations. Les consultations auprès d'un professionnel doivent répondre à un besoin lié à un sinistre pour lequel l'assuré est couvert.

## 8. ASSISTANCE RENSEIGNEMENTS – INFOLIGNE 24/24

Vous pouvez bénéficier gratuitement du service Info Line dès le début de votre contrat d'assurance. Responsabilité ou protection du véhicule dans la mesure où le véhicule désigné est un véhicule particulier, un camion léger, un minibus, un mobile home ou une moto.

- Ⓢ dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes ;
- Ⓢ qui ne circule pas avec une immatriculation commerciale (de concessionnaire ou d'essais) ;
- Ⓢ qui n'est pas un véhicule destiné à location de courte durée ou de taxi.

Info Line vous informe 24 heures sur 24 des formalités à accomplir en cas d'accident ou de panne (remplir le constat d'accident, que faire en cas de blessés, que faire du véhicule, etc.).

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

- Ⓢ des services d'infirmerie et d'ambulance aux alentours ;
- Ⓢ de la pharmacie ou du médecin de garde ;
- Ⓢ des crèches, homes, maisons de repos et de retraite, centres de réalisation et centres de soins palliatifs ;
- Ⓢ services de soins à domicile (soins, repas, courses, aide-ménagère, garde d'enfants, gardes de personnes malades, garde d'animaux) ;
- Ⓢ des services de réparation d'urgence disponibles 24 heures sur 24 (plombier, menuisier, électricien, réparateur de télé, serrurier, vitrier) ;
- Ⓢ des garages et dépanneurs avec lesquels nous avons des accords de coopération ;
- Ⓢ des services publics concernés en cas d'un problème urgent à votre domicile ;
- Ⓢ et des services de renseignements concernant un départ à l'étranger.

## 9. ASSISTANCE VÉLO

### 9.1. Incident

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

- ☞ un accident de la route ;
- ☞ une panne ;
- ☞ un pneu crevé ;
- ☞ un cas de vandalisme ;
- ☞ un vol ou une tentative de vol ;
- ☞ une perte de cadenas et/ou une perte de clé du cadenas ou cadenas bloqué (sur 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 hors de nos frontières, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient respectées :

- ☞ le vélo se trouve à une distance de plus de 1 km du point de départ de l'assuré (sa résidence, son domicile, son véhicule,...) ;
- ☞ le vélo se trouve sur une route accessible à un camion de dépannage; Si ce n'est pas le cas, l'assuré est obligé de déplacer le vélo assuré à l'endroit le plus proche accessible au véhicule de dépannage, sinon l'assistance est refusée ;
- ☞ l'assuré n'a pas fait appel à nos services deux fois au cours des 12 derniers mois.

### 9.2. Couverture vélo

La présente assistance couvre tout vélo (VTT, bicyclette, tricycle, vélo cargo, 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 le propriétaire.

Le terme vélo 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 maximale de 0,25 kW, dont la puissance de propulsion est progressivement réduite et finalement coupée lorsque le véhicule atteint une vitesse maximale de 25 km/h, ou plus tôt si le conducteur cesse de pédaler.

## 9.3. Garantie

### 9.3.1 ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VÉLO

En cas de vol du vélo couvert, 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 nous fournir une copie de la déclaration.

### 9.3.2 ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT, PANNE, PNEU CREVÉ, VANDALISME OU TENTATIVE DU VOL DU VÉLO, PERTE DE CLÉ DU CADENAS ET/OU CADENAS BLOQUÉ

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

Si le vélo couvert ne peut être réparé ou si les conditions raisonnables de sécurité pour l'exécution du dépannage sur le lieu d'immobilisation ne peuvent être réunies, nous assurons le transport de ce vélo et de la personne assurée soit jusqu'à l'atelier de réparation de son choix, soit jusqu'au lieu de départ (son domicile, sa résidence, sa voiture, etc.).

Dans le cas où nous transportons le vélo couvert directement chez le réparateur, nous ne prenons pas en charge:

- ↳ le transport de l'assuré jusqu'au lieu de départ (son domicile, sa résidence, sa voiture,...)
- ↳ les frais du devis, 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 le transport de ces personnes jusqu'à leur lieu de départ, si nécessaire.

### 9.3.3 MODALITÉS DE PAIEMENT SI L'ASSISTANCE N'A PAS ÉTÉ ORGANISÉE PAR AXA ASSISTANCE

Si le service d'assistance vélo n'a pas été organisé par AXA Assistance, cette dernière prend en charge les frais engagés par l'assuré sur la base d'un justificatif ou d'une preuve originale, à concurrence du montant qui aurait été versé si AXA Assistance avait organisé elle-même ce service.

#### 9.4. Exclusions de l'assistance vélo

Nous n'intervenons pas :

- Ⓢ lorsque les conditions d'application de la présente couverture ne sont pas remplies ;
- Ⓢ en cas d'incident dû à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une tempête de grêle, un orage (ou toute autre catastrophe naturelle) ;
- Ⓢ en cas de participation, en tant qu'amateur, à des randonnées et promenades organisées pour lesquelles les organisateurs de la manifestation fournissent une assistance technique. Si l'assistance technique des organisateurs ne peut résoudre le problème, l'assuré peut faire appel à AXA Assistance ;
- Ⓢ pour le transport d'un 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 de consommation excessive par l'assuré d'alcool, de drogues ou de médicaments non prescrits par un médecin, sauf s'il n'y a pas de relation de cause à effet avec l'événement à l'origine du sinistre ;
- Ⓢ en cas de panne récurrente du vélo due à un manque d'entretien ;
- Ⓢ pour couvrir les défaillances causées par l'utilisation de pièces détachées 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 couvrir les dommages résultant d'un incident après une bagarre, une agression ou une attaque, dont l'assuré a été l'instigateur ou le provocateur ;
- Ⓢ en cas d'immobilisation due à une amende de quelque nature que ce soit ;
- Ⓢ pour des vélos de location.

## 10. RACHETER FRANCHISE Véhicule de location.

### 10.1. Garantie

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

En cas de dommage matériel ou de vol du véhicule loué, avec ou sans tiers identifié et indépendamment de la responsabilité du locataire, l'assurance couvre les frais de réparation ou de remise en état du véhicule dans l'état où il se trouvait, jusqu'à concurrence de :

- ☞ Le montant de la franchise mentionnée dans le contrat de location lorsque l'assuré n'a pas 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 coûts des véhicules au-delà de cette franchise par un autre contrat ;
- ☞ le montant de la franchise non remboursable mentionnée dans le contrat de location, lorsque l'assuré a 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 dommages aux véhicules au-delà de ce montant maximum par le biais d'un autre contrat.

La couverture est appliquée (jusqu'au montant assuré maximal) :

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

### 10.2. Conditions

Pour bénéficier de la couverture, l'assuré doit :

- ☞ respecter les conditions de conduite imposées par la société de location, la loi ou les tribunaux locaux ;
- ☞ conduire le véhicule conformément aux dispositions du contrat qu'il a conclu avec l'agence de location ;
- ☞ louer le véhicule à une société professionnelle, le contrat devant être rédigé en bonne et due forme ;
- ☞ indiquer clairement le nom du ou des conducteurs du véhicule dans le contrat de location ;
- ☞ communiquer son numéro de carte à l'entreprise de location, qui le notera avec précision et avec date sur un document ou l'enregistrera dans un programme informatique.

Le paiement maximum par sinistre est de 10 000 euros.

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

Si les frais de réparation ou de remplacement s'élèvent à plus de 75 euros, le montant total sera remboursé, avec un maximum de 10 000 euros.

### 10.3. Exclusion rachat franchise

Seules les exclusions suivantes s'appliquent à cette police:

- ☞ Perte résultant d'une guerre civile, de l'attaque d'un ennemi étranger, d'une insurrection, d'un coup d'Etat ou de l'enlèvement du véhicule par la police ou de la réquisition par les forces de l'ordre ;
- ☞ Dommages causés par l'usure du véhicule, défauts de fabrication ou de construction et des dommages intentionnels ;
- ☞ Coûts autres que ceux de la réparation ou du remplacement du véhicule (sauf les frais de remorquage facturés)
- ☞ Toutes les marques et modèles de limousines ;
- ☞ Les véhicules anciens utilisés depuis plus de 20 ans ou dont le constructeur a arrêté la production il y a au moins 10 ans ;
- ☞ Des véhicules dont la charge utile dépasse 3,5 tonnes ;
- ☞ Les véhicules qui sont généralement considérés comme des voitures exotiques ou sportives et/ou qui ont un moteur de 10 cylindres ou plus ;
- ☞ Les véhicules dont le volume de chargement est supérieur à 8 mètres cubes ;
- ☞ Les véhicules loués pendant plus de 31 jours consécutifs, quelle que soit la date de l'événement pour lequel le remboursement est demandé ;
- ☞ 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 des livraisons, des courses et/ou des déménagements ;
- ☞ Des 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 causées par des fumeurs ou les dommages causés par des animaux appartenant à l'assuré ou dont il a la garde).

## 11. COVER CASH

### 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'AXA Assistance fournit des informations médicales et paramédicales à l'Assuré de 8h à 20h, du lundi au vendredi. Il fournit toutes les informations générales dans les domaines suivants, à raison de 4 appels de 15 minutes par an :

- ☞ Prévention : vaccinations, allergies, diététique, prévention des maladies bucco-dentaires, détection et prévention des maladies graves... ;
- ☞ Mode de vie : facteurs de risque et hygiène de vie (tabac, alcool, drogues, pollution, alimentation, exercices physiques, stress...);
- ☞ Nouvelles techniques : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, médecine naturelle, greffes, etc. ;
- ☞ Examens médicaux : les différents examens et analyses (radiologie, biologie, scanner, IRM, échographie, scintigraphie, etc.) ;
- ☞ Données administratives : aide au maintien à domicile des personnes âgées, prise en charge de la dépendance, structures d'accueil médicalisées... ;
- ☞ Informations utiles : centres de consultation, instituts spécialisés (réadaptation, désintoxication, thermalisme...) et associations de patients.

L'intervention d'AXA Assistance se limite à fournir des informations objectives.

L'objet du service n'est en aucun cas de fournir une consultation médicale ou paramédicale personnalisée par téléphone ou de promouvoir l'automédication. Si tel était le cas, AXA Assistance conseillerait au bénéficiaire de consulter son médecin traitant.

### 11.2. Assistance Post-Mortem

#### 11.2.1 ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Au décès de l'Assuré, AXA Assistance peut mettre en relation le bénéficiaire, le conjoint ou le cohabitant légal et les parents/enfants de l'Assuré avec un psychologue clinicien pour 3 appels téléphoniques. AXA Assistance organise et prend en charge trois appels. Après ces trois appels, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique sera à la charge du bénéficiaire.



### 11.2.2 CONSEIL ET ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

En cas de décès de l'Assuré, AXA Assistance organise et prend en charge une évaluation téléphonique de la situation familiale par un Assistant Social qui aide la famille à organiser ses démarches auprès des institutions appropriées en contactant, si souhaité, ces institutions ou les services sociaux compétents.

AXA Assistance met à la disposition du conjoint ou du cohabitant légal ou des parents/enfants de l'assuré un service d'information téléphonique, accessible de 8h à 20h30, 7 jours sur 7, sur les démarches administratives à suivre et les met en contact avec un conseiller spécialisé.

AXA Assistance met un accompagnateur à la disposition du conjoint ou du cohabitant légal ou des parents/enfants de l'assuré, à leur demande, pendant une demi-journée, maximum 4 heures, pour les aider à accomplir les démarches les plus urgentes.

Les frais d'honoraires et de déplacement de l'accompagnateur dans un rayon de 50 km seront pris en charge par AXA Assistance.

## 11.3. Assistance en cas de décès dans le pays de résidence

### 11.3.1 TRANSPORT FUNÉRAIRE

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

### 11.3.2 ASSISTANCE AUX FORMALITÉS APRÈS LE DÉCÈS

AXA ASSISTANCE intervient également dans les démarches suivantes :

- ☞ contacter les entreprises de pompes funèbres ;
- ☞ aide à la rédaction des avis de décès ;
- ☞ des informations sur les démarches nécessaires, notamment auprès de l'administration municipale ;
- ☞ à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour gérer le patrimoine.

### 11.3.3 TRANSPORT DES AUTRES ASSURÉS

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

#### 11.3.4 TRANSPORT DU VÉHICULE ASSURÉ

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

### 11.4. Assistance en cas de décès à l'étranger

#### 11.4.1 TRANSPORT FUNÉRAIRE

##### 11.4.1.1 En cas d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence

Si la famille décide que l'inhumation ou la crémation doit avoir lieu dans le pays de résidence, AXA ASSISTANCE organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge les frais

- ☒ des soins du cadavre ;
- ☒ de la mise en bière sur place ;
- ☒ du cercueil jusqu'à un montant maximum de €750 ;
- ☒ du transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation.

AXA ASSISTANCE ne couvre pas les frais liés à la cérémonie funéraire, à l'inhumation ou à la crémation.

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

AXA ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel locaux de cette personne à concurrence d'un montant de 75 EUR par nuit par chambre et pour un maximum de 2 nuits.

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

Si la famille choisit une inhumation ou une crémation à l'étranger, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le coût des mêmes services que ceux mentionnés ci-dessus au point 11.4.1.1.

En outre, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de la famille ou d'un proche vivant dans le pays de résidence vers le lieu d'inhumation ou de crémation.

AXA ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel locaux de cette personne à concurrence d'un montant de 75 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum de 3 nuits.

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

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

#### 11.4.2 ASSISTANCE AUX FORMALITÉS EN CAS DE DÉCÈS

AXA ASSISTANCE intervient également dans les démarches suivantes :

- ☞ contacter les entreprises de pompes funèbres ;
- ☞ aide à la rédaction des avis de décès ;
- ☞ des informations sur les démarches nécessaires, notamment auprès de l'administration municipale ;
- ☞ à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour gérer le patrimoine.

#### 11.4.3 RAPATRIEMENT DES AUTRES ASSURÉS

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

#### 11.4.4 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE

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

#### 11.4.5 RAPATRIEMENT DES BAGAGES

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

## 12. CONDITIONS COMMUNES

### 4.1. Obligations du preneur d'assurance et de l'assuré

#### 4.1.1 EN COURS DE CONTRAT

Prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les sinistres.

#### 4.1.2 EN CAS DE SINISTRE

1° Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les dommages.

2° Déclarer le sinistre à la Compagnie au plus tard 30 jours après sa survenance. La déclaration indiquera les lieu, date, heure, cause et nature de l'accident, les suites intervenues ou probables de l'accident ainsi que les noms et adresses des témoins.

3° Fournir à la Compagnie tous les renseignements utiles et toutes pièces justificatives et lui envoyer dès que possible tous documents relatifs au sinistre.

4° Suivre les directives et accomplir toutes les démarches qui seront demandées par la Compagnie.

5° Le certificat médical de constat doit être joint à chaque déclaration de sinistre.

6° L'assuré doit autoriser les médecins traitants à communiquer aux médecins-conseils de la Compagnie toutes les informations qu'ils possèdent concernant son état de santé.

7° Les mesures nécessaires doivent être prises pour que les délégués de la Compagnie puissent avoir accès auprès de l'assuré et que les médecins puissent examiner celui-ci en tout temps et remplir les missions jugées nécessaires par elle.

8° s'il s'agit d'un vol des bagages, de faire dresser procès-verbal par les autorités compétentes et d'en informer la compagnie endéans les huit jours. Passé ce délai, plus aucune déclaration ne sera recevable, sauf cas de force majeure.

9° s'il s'agit d'une non-délivrance des bagages, faire remplir un document P.I.R. (Property Irregularity report) et d'en informer la compagnie endéans les huit jours. Passé ce délai, plus aucune déclaration ne sera recevable, sauf cas de force majeure.

La déchéance est encourue et la Compagnie n'est tenue à aucune indemnité au cas où le preneur d'assurance ou l'assuré aurait omis, à dessein ou par négligence grave, de remplir des obligations prévues par le présent contrat. Cette déchéance est également opposable à tout bénéficiaire du contrat.



## 4.2. Expertise

En cas de désaccord sur l'importance du dommage, celui-ci est établi contradictoirement par deux experts nommés et dûment mandatés, l'un par l'assuré, l'autre par la Compagnie. Faute d'arriver à un accord, les experts choisissent un troisième expert. Les trois experts statueront en commun, mais à défaut de majorité, l'avis du troisième expert sera prépondérant. Si l'une des parties ne nomme pas son expert ou si les deux experts ne s'entendent pas sur le choix du troisième, la désignation en est faite par le Président du Tribunal de 1ère instance du domicile de l'assuré, à la requête de la partie la plus diligente. Chacune des parties supporte les frais et honoraires de son expert. Les honoraires et frais du troisième expert, ainsi que les frais de sa désignation, sont partagés par moitié. Les experts sont dispensés de toutes formalités judiciaires. Leur décision est souveraine et irrévocable.

## 13. EXCLUSIONS

### 13.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- ☞ les frais engagés par un assuré sans accord préalable d'AXA ASSISTANCE (sauf disposition contraire prévue au contrat), sauf imposés par les autorités locales ;
- ☞ les frais de restauration à l'exception des frais de petit-déjeuner ;
- ☞ les frais de taxi (sauf disposition contraire prévue au contrat) ;
- ☞ les frais prévus avant le départ pour les voyages ;
- ☞ les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré ;
- ☞ le besoin d'assistance qui est survenu alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que de boissons alcoolisées ;
- ☞ les événements provoqués par un acte intentionnel, par suicide ou tentative de suicide ;
- ☞ les événements provoqués par un acte téméraire, un pari ou un défi de l'assuré ;
- ☞ les événements résultant de faits de guerre, mobilisation générale, réquisition des hommes et du matériel par les autorités, terrorisme ou sabotage, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- ☞ les conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeute ou mouvement populaire, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
- ☞ les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes ;
- ☞ la participation à titre professionnel à des compétitions ou entraînements en vue de telles épreuves ;
- ☞ les prestations qu'AXA ASSISTANCE ne peut fournir par suite de force majeure ;
- ☞ tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat.

## 14. CADRE JURIDIQUE

### 14.1. Prise d'effet du contrat

Le contrat prend cours à la date indiquée aux conditions particulières.

### 14.2. Durée du contrat

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

A défaut de résiliation par l'une des parties par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé au moins trois mois avant son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an.

Si l'assuré, ayant 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 le temps nécessaire au retour de l'assuré. Les causes de cette prolongation sont limitées à un incident médical, au retard imprévu ou l'annulation du transport dû à un cas de force majeure tel qu'une catastrophe ou autre cause naturelle, une grève, émeute ou troubles de l'ordre public, un état de guerre ou le défaut du transporteur ou de l'organisateur de voyage, empêchant l'utilisation du moyen de transport prévu.

### 14.3. Fin du contrat

AXA ASSISTANCE ou son représentant peut mettre fin au contrat après chaque déclaration d'un dommage mais au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

Les effets du contrat cessent après 3 mois à compter du lendemain du dépôt à la poste de la résiliation par lettre recommandée.

Les effets du contrat cessent après 1 mois de la notification de la résiliation lorsque l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans une intention de tromper AXA ASSISTANCE, à condition que ce dernier ait déposé une plainte auprès d'un tribunal civil contre l'assuré ou l'ait cité à comparaître devant le tribunal pénal, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du code pénal.

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat : Après toute déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervenir. Le contrat peut être résilié par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Les effets du contrat cessent après 3 mois à compter du lendemain du dépôt à la poste de la résiliation par lettre recommandée.

Dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire signé des conditions particulières si le contrat est conclu pour une durée supérieure à 30 jours.

## 14.4. Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et contributions, est payable par anticipation aux échéances après réception d'une demande de paiement à domicile.

## 14.5. Non-paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier de justice, soit par lettre recommandée à la poste. La résiliation prend effet à 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 d'assurance ou du tarif

Si les conditions d'assurance et/ou le tarif sont modifiés, AXA ASSISTANCE applique 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 est informé du changement au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance, soit lors d'une notification ultérieure de la modification, le droit lui soit accordé de résilier son contrat dans un délai de trois mois au moins à compter de la notification.

## 14.7. Les engagements de l'assuré

### 15.7.1 DÉCLARATION DE SINISTRE

1. L'assuré doit, dès que possible, signaler à AXA ASSISTANCE la survenance du sinistre.
2. L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.

Pour ce qui est de l'annulation voyage pour cause de maladie ou d'accident, AXA ASSISTANCE se réserve le droit de faire vérifier par l'un de ses médecins conseil l'incompatibilité ou la validité de la maladie ou de l'accident déclaré pour le voyage envisagé.

Afin que l'assistance soit organisée de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion, train...), l'assuré veillera à contacter AXA ASSISTANCE avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec son accord.

A défaut de l'avoir fait, ces frais sont remboursés jusqu'à concurrence des montants indiqués aux conditions générales et dans la limite de ceux qu'AXA ASSISTANCE aurait engagés si elle avait elle-même organisé le service.



#### 15.7.2 DEVOIRS 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 maximal de trois mois après l'intervention d'AXA ASSISTANCE, à :
  - ☞ fournir les justificatifs des dépenses engagées ;
  - ☞ apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties ;
  - ☞ restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA ASSISTANCE a pris en charge ces transports.

Lorsqu'AXA ASSISTANCE a fait l'avance des frais médicaux, l'assuré doit effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des organismes de Sécurité Sociale et/ou de prévoyance couvrant les mêmes frais pour en obtenir le recouvrement.

#### 14.8 Sanctions

1. Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour AXA ASSISTANCE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle subit.
2. AXA ASSISTANCE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

#### 14.9. Subrogation

AXA ASSISTANCE qui a presté l'assistance ou payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions des assurés contre les tiers responsables du dommage.

Si, après le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur d'AXA ASSISTANCE, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut pas nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, de préférence à AXA ASSISTANCE.

Sauf en cas de malveillance, AXA ASSISTANCE n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant au foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Toutefois, AXA ASSISTANCE peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

#### 14.10. Pluralité d'assurances

AXA ASSISTANCE n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, d'assurance et d'assistance ou des prestations de la Sécurité Sociale auxquelles l'assuré aurait droit. In geval van samenloop tussen verschillende verzekeringen en/of bijstandsverzekeringen, is de verdeelsleutel voorzien in artikel 99 van de wet van 4 april 2014 toepasselijk.

#### 14.11. Intervention non-contractuelle

Dans l'intérêt de l'assuré, il se peut qu'AXA ASSISTANCE prenne en charge des frais qui ne sont pas couverts par le contrat. Dans ce cas, l'assuré s'engage à en faire le remboursement dans les 3 mois de la demande d'assistance.

#### 14.12. Protection de la vie privée

Les données personnelles relatives à l'assuré qui sont communiquées à l'assureur dans le cadre du présent contrat, sont traitées par AXA ASSISTANCE (AXA ASSISTANCE SA/NV), Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, à des fins de gestion des assurances, 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 contentieux.

Les données personnelles concernant un assuré peuvent comprendre, entre autres, des données concernant son identité, son lieu de résidence, son statut personnel, son compte bancaire et, et en cas d'assistance médicale, des données concernant sa santé.

Ces données personnelles seront 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 décret d'application.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données personnelles sont les employés du responsable du traitement, des prestataires de services et des sous-traitants auxquels il fait appel et, le cas échéant, des autres sociétés du groupe auquel appartient le responsable du traitement.

Ces données personnelles peuvent être communiquées par AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE appartient. En vue d'offrir les services les plus appropriés, ces informations personnelles peuvent également être communiquées à d'autres sociétés du groupe auquel appartient le responsable du traitement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen.

En cas de transfert de données personnelles, tel qu'envisagé 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 se déroulent conformément à la réglementation applicable.

Toute personne a accès aux données qui la concernent et qui sont traitées et peut, le cas échéant, faire rectifier les données incorrectes et faire supprimer les données traitées illégalement. A cette fin, l'assuré peut adresser une demande écrite par courrier ou par e-mail à AXA ASSISTANCE, Service juridique - Data Privacy Officer, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, [legal.bnl@axa-assistance.com](mailto:legal.bnl@axa-assistance.com).

Toute personne a le droit de s'opposer, sur demande et sans frais, au traitement envisagé des données personnelles la concernant, dans la mesure où ce traitement est effectué à des fins de marketing direct.

Un registre public du traitement automatisé des données personnelles est tenu auprès de la Commission de la protection de la vie privée (rue du Mail 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.

### 14.13. 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 aurait notifiée ultérieurement à AXA ASSISTANCE.

Les communications ou notifications de l'assuré sont valablement faites à AXA ASSISTANCE, Avenue Louise 166 bte 1 à B-1050 Bruxelles ou au producteur d'assurance porteur de la quittance établie par AXA ASSISTANCE ou intervenu lors de la conclusion ou lors de l'exécution du contrat.

### 14.14. Loi du contrat

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

### 14.15. Plaintes

En cas de plainte du preneur d'assurance ou d'un assuré, celle-ci doit être adressée en priorité à Customer Care d'AXA ASSISTANCE.

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

Par poste :  
AXA ASSISTANCE  
Customer Care  
Louizalaan 166/1  
1050 Bruxelles

La plainte sera examinée dans les plus brefs délais par le Département Qualité d'AXA ASSISTANCE dans les délais suivants :

- ☞ Dans un délai de 3 jours ouvrables, un accusé de réception de la plainte suivra avec une brève explication de la suite de la procédure, à moins qu'une réponse substantielle ne soit donnée dans la semaine.
- ☞ Une réponse définitive est envoyée à l'assuré dans les 5 jours, à l'exception des plaintes complexes, qui sont traitées dans un délai d'un mois.
- ☞ Si cela n'est pas possible, le problème est au moins analysé et la non-conformité de ce délai est justifiée, avec une indication, dans un délai d'un mois, du délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

L'assuré peut, si nécessaire, s'adresser au médiateur des assurances (par courrier ordinaire : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par téléphone : 02 / 547 58 71 ; par fax : 02 / 547 59 75, par email : [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 enquêtent sur les litiges d'assurance entre le consommateur et l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance



#### 14.16. Clause de sanction

AXA ASSISTANCE ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA ASSISTANCE à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

## 2. COUVERTURES OPTIONNELLES

---

## A. ANNULATION DE VOYAGE

### 15. DÉFINITIONS

#### 15.1. Accident

L'atteinte à l'intégrité physique par une cause extérieure, attestée par un médecin agréé comme étant médicalement incompatible avec l'accomplissement du contrat de voyage.

#### 15.2. Contrat de voyage

Toute réservation de transport, de séjour ou de location de vacances sous forme séparée ou combinée, contractée par l'assuré.

#### 15.3. Date d'inscription

La date à laquelle les prestations réservées ont été commandées auprès d'un organisateur et/ou intermédiaire professionnel. Si les réservations ont été faites en plusieurs étapes, la date de la première étape de la réservation.

#### 15.4. Compagnon de voyage

La personne avec qui l'assuré a décidé d'entreprendre le voyage ou de réserver une location de vacances pour lequel ils se sont simultanément inscrits, et dont la présence est indispensable pour son accomplissement.

#### 15.5. Conjoint

La personne avec qui l'assuré forme une communauté de vie légale ou de fait et qui demeure en permanence au même domicile.

#### 15.6. Maladie

L'altération de la santé, attestée par un médecin agréé comme étant médicalement incompatible avec l'accomplissement du contrat de voyage.

## 15.7. Dommages matériels importants aux biens immobiliers

Préjudice exceptionnel et accidentel subi par les biens immobiliers de l'assuré, indépendamment de sa volonté, à la suite d'une cause fortuite et exigeant l'annulation du contrat de voyage pour la sauvegarde de ses intérêts.

# 16. MONTANT ASSURÉ

Le prix total du voyage.

# 17. GARANTIE

## 17.1. Frais annulation

La garantie a pour objet le remboursement des frais d'annulation tombant à la charge de l'assuré, suivant les conditions du contrat de voyage, en cas d'annulation pour l'une des causes suivantes :

- a. maladie, accident ou décès de
  - ☞ l'assuré, son conjoint, un parent ou allié jusqu'au 2ème degré ;
  - ☞ la personne vivant sous le même toit que l'assuré et dont il a la charge ou la garde.
- b. licenciement économique de l'assuré ;
- c. suppression des congés de l'assuré imposée par son employeur suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du collègue remplaçant l'assuré ;
- d. présence obligatoire de l'assuré prévue au contrat de travail conclu pour une durée de minimum 3 mois ;
- e. présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel de l'assuré ;
- f. indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès de la personne chargée de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré ;
- g. dommages matériels importants aux biens immobiliers de ou loués par l'assuré survenus dans les 30 jours précédant la date de départ ;
- h. présence obligatoire de l'assuré comme :
  - ☞ témoin ou membre de jury devant le tribunal ;
  - ☞ étudiant pour subir un examen de rattrapage dans la période entre le jour de départ et 15 jours après la date de retour du voyage.
- i. quand l'assuré est appelé ou convoqué pour :
  - ☞ l'adoption d'un enfant ;
  - ☞ la transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur).
- j. au cas où l'assuré, pour des raisons médicales, ne peut subir les vaccinations nécessaires pour le voyage ;
- k. complications ou troubles de la grossesse ;

- l. le refus d'un visa par les autorités du pays de destination ;
- m. vol ou immobilisation totale du véhicule à usage privé de l'assuré suite à un accident de la circulation ou un incendie au plus 48 heures avant le départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances ;
- n. retard au moment de l'embarquement prévu au contrat de voyage, au départ ou au cours d'une étape, suite à une immobilisation de plus d'une heure survenue sur le trajet vers le lieu de l'embarquement à cause d'un accident de la circulation ou de la force majeure.

## 17.2. Interruption de vacances

La garantie a comme objet le remboursement des jours de vacances perdus pour l'une des raisons ci-après si l'assuré a du prématurément interrompre son voyage :

- a. maladie, accident ou décès de :
  - ↳ l'assuré, son conjoint, un parent ou allié jusqu'au zème degré ;
  - ↳ la personne vivant sous le même toit que l'assuré et dont il a la charge ou la garde.
- b. maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel de l'assuré qui exerce une profession libérale ou indépendante ;
- c. indisponibilité à cause de maladie, accident ou décès de la personne chargée de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré ;
- d. dommages matériels importants aux biens immobiliers de l'assuré survenus pendant le voyage ;
- e. présence obligatoire de l'assuré comme témoin ou membre de jury devant le tribunal ;
- f. quand l'assuré est appelé ou convoqué pour :
  - ↳ l'adoption d'un enfant ;
  - ↳ la transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur).
- g. vol ou immobilisation totale du véhicule à usage privé de l'assuré suite à un accident de la circulation ou un incendie au plus 48 heures avant le départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances ;
- h. retard au moment de l'embarquement prévu au contrat de voyage, au départ ou au cours d'une étape, suite à une immobilisation de plus d'une heure survenue sur le trajet vers le lieu de l'embarquement à cause d'un accident de la circulation ou de la force majeure.

La garantie est également acquise à l'assuré en cas d'annulation du compagnon de voyage pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition qu'il ait également souscrit un contrat d'assurance annulation auprès d'AXA ASSISTANCE.



## 18. EXCLUSIONS

La garantie n'est pas valable dans les cas suivants :

- a. accident ou troubles qui résultent de :
  - ☞ la pratique de l'ascension en montagnes par voies non frayées, de la chasse au gros gibier, de la spéléologie, de la pêche sous-marine ou des sports de combats ;
  - ☞ la participation à toutes courses, essais ou concours de vitesse ;
  - ☞ la pratique des sports à titre professionnel ou contre rémunération y compris les entraînements s'y rapportant ;
  - ☞ actes intentionnels de l'assuré ;
  - ☞ usage abusif d'alcool, ou usage de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin ;
  - ☞ catastrophes naturelles ;
  - ☞ conséquences d'accidents ou radiations nucléaires ou atomiques .
- b. guerre, grèves, émeutes, guerre civile ou tous actes de violence, d'inspiration collective, à moins que l'assuré ne prouve l'absence de la relation causale entre le sinistre et le fait générateur ;
- c. lésions dues à un accident ou une maladie pour lesquels, au moment de la réservation de voyage, un traitement médical ou paramédical était suivi sur avis du médecin traitant ;
- d. épilepsie, diabète, maladies innées évolutives ;
- e. maladie chronique ou préexistante de l'assuré ainsi que leur conséquences sauf si une récurrence ou complication imprévisible survient après la date d'inscription du voyage pour autant que cette maladie soit stable durant le mois précédant la réservation de voyage, qu'aucune thérapie n'ait été entamée ou adaptée durant cette période et qu'aucune contre-indication pour l'accomplissement du voyage n'existait selon ce médecin traitant ;
- f. troubles psychiques, névropathiques et psychosomatiques, sauf en cas d'hospitalisation de minimum une semaine
- g. l'accouchement et les opérations s'y rapportant survenue après le 180ème jour de la grossesse sauf si cette dernière n'était pas connue à la date d'inscription ;
- h. insolvabilité de l'assuré ;
- i. panne ou mauvais état du véhicule à usage privé prévu pour le voyage, ou sa non utilisation en bon père de famille
- j. retards causés par l'embarras de circulation et autres incidents ordinaires ;
- k. frais administratifs, frais pour un visa et d'autres frais similaires.

Les susdites exclusions sont également d'application vis-à-vis des personnes autres que les assurés et qui sont mentionnées à l'article 4.1 des présentes conditions et qui seraient à l'origine de la demande d'intervention.

## 19. PAYMENT DES INDEMNITÉS

### 19.1. En cas d'annulation

L'Assureur rembourse :

- ☞ en cas d'annulation par l'assuré avant le commencement du contrat de voyage : les frais d'annulation contractuellement dus au prorata du nombre de participants au voyage qui sont assurés par le présent contrat.
- ☞ en cas d'annulation du compagnon de voyage et si l'assuré décide de partir seul, les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation.
- ☞ en cas d'immobilisation du véhicule privé, l'assuré pourra entamer le voyage avec une voiture de location. Dans ce cas l'Assureur intervient dans le prix net de la location dans la limite des montants des frais d'annulation exigibles. Les frais de péage, carburant ou essence resteront à charge de l'assuré.

L'intervention de l'Assureur ne dépassera en aucun cas le montant assuré et sera toujours calculée sur la base des frais d'annulation contractuellement dus suivant les conditions du contrat de voyage, en cas d'annulation dans les 48 heures après que l'assuré ait eu connaissance de l'événement nécessitant l'annulation.

### 19.2. En cas d'interruption de vacances

L'Assureur rembourse :

- a. la partie non récupérable du prix du voyage au prorata des jours de vacances perdus, à compter du jour de retour au domicile ou du jour d'hospitalisation à l'étranger. L'assuré a le choix entre :
  - ☞ soit le paiement immédiat de l'indemnité des jours de vacances perdus ;
  - ☞ soit un bon à valoir, valable pendant un an, sur un prochain voyage à réserver auprès de la même agence et même tour opérateur. Dans ce cas l'indemnité est augmentée de 10%.
- b. en cas d'immobilisation du véhicule prévu pendant le voyage l'assuré peut continuer son voyage avec une voiture de location. Dans ce cas, l'assureur intervient dans le prix de la location dans la limite du montant normalement dû pour l'indemnité des jours de vacances perdus. Les frais de péage, carburant ou d'assurance resteront à charge de l'assuré.

## 20. PLAFOND DES INDEMNITÉS

AXA ASSISTANCE rembourse les indemnités déterminées comme ci-dessus à concurrence de €1.000 par sinistre et par assuré, avec un maximum de €2.000 par an par assuré.

## 21. DÉBUT ET FIN DE LA GARANTIE

La garantie commence à la souscription du contrat de voyage et se termine à la fin de ce même contrat de voyage.

## 22. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ

L'assuré se conformera aux obligations suivantes :

- ☞ Informer immédiatement l'assureur et lui adresser une déclaration écrite dans les sept jours à partir du moment où l'assuré en a la possibilité ;
- ☞ Se conformer aux instructions de l'assureur et lui fournir tous les renseignements et/ou documents qu'il juge nécessaires ou utiles. Notamment, en cas de maladie ou d'accident, l'incompatibilité médicale pour l'accomplissement du voyage pourra être validée par le médecin conseil d'AXA ASSISTANCE ;
- ☞ Prendre toutes les mesures nécessaires et utiles afin de limiter au maximum les frais d'annulation c.à.d. que, dès qu'il a connaissance d'un événement pouvant causer l'annulation du voyage, l'assuré en avisera immédiatement l'agence ou l'organisateur.

## 23. STIPULATIONS CONVENTIONNELLES

- a. Le domicile est élu de droit,
  - ☞ celui de l'assureur à son siège social ;
  - ☞ celui de l'assuré à l'adresse indiquée dans la police.
- b. Par le paiement de l'indemnité, l'assureur est d'office subrogé dans les droits de l'assuré contre les responsables éventuels.
- c. Les contestations résultant du présent contrat seront soumises à l'application de la législation belge.
- d. Toutes actions concernant le règlement de sinistre, dérivant du présent contrat d'assurance sont prescrites après 3 ans à compter du jour de l'événement qui y a donné naissance.

## B. ASSISTANCE AU VÉHICULE

### 24. DÉFINITIONS

#### 24.1. Passagers du véhicule assuré

Pour autant que l'assistance au véhicule soit souscrite, sont également assurés, les passagers autorisés du véhicule assuré, lorsqu'ils se trouvent dans le véhicule pour participer au voyage, à l'exception des auto-stoppeurs.

#### 24.2. Valeur résiduelle du véhicule assuré

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

#### 24.3. Véhicule assuré

pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : la moto d'une cylindrée d'au moins 125 cc, et qui servent entièrement ou partiellement à un usage particulier. La masse maximale autorisée (M.M.A.) ne peut pas dépasser 3,5 tonnes et sa longueur ne peut pas dépasser 8 mètres. Le véhicule doit être désigné aux conditions particulières par son numéro de plaque d'immatriculation et sa date de première mise en circulation doit remonter, au moment de la souscription, à moins de 10 ans.

Lorsqu'elle est tractée par le véhicule désigné : la remorque ou la caravane, dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes et la longueur ne dépasse pas 8 mètres.

Sont exclus : les véhicules utilisés pour le transport payant de personnes, même s'ils sont aussi partiellement utilisés à des fins privées : taxi, bus, ....

Sont également exclus : l'ambulance.

Une police d'assurance ne peut couvrir plus de deux véhicules.

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

Toute soustraction frauduleuse ou tentative de soustraction frauduleuse du véhicule assuré.

## 25. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

L'assistance s'applique dans le pays de résidence et dans la zone 1 - voir article 2.2 étendue territoriale.

### 25.1. Dépannage – remorquage suite à un incident technique

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur ou, en cas d'impossibilité de dépanner sur place, d'un transporteur pour effectuer le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage choisi par l'assuré.

Si l'assuré organise lui-même le dépannage ou le remorquage sans faire appel à AXA ASSISTANCE pour le dépannage-remorquage de son véhicule, l'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 250 EUR moyennant la présentation des justificatifs originaux.

### 25.2. Mobilité des assurés

Si, suite à un incident technique, le véhicule assuré est irréparable dans un délai de deux heures, AXA ASSISTANCE organise :

#### 25.2.1 SOIT, POUR UN CONTRAT ANNUEL, LA MISE À DISPOSITION D'UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

Pour autant que cette option soit mentionnée aux conditions particulières, et à la demande de l'assuré, AXA ASSISTANCE met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie B (1.300 à 1.400 CC) dans un centre de location, selon les disponibilités locales.

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport de l'assuré depuis le lieu d'immobilisation de son véhicule jusqu'au centre de location.

La mise à disposition est consentie pendant la période de l'immobilisation et pour une durée maximale de 5 jours consécutifs.

En cas d'incident technique, la mise à disposition du véhicule de remplacement est uniquement consentie si l'assuré a fait préalablement appel à AXA ASSISTANCE pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré.

En cas de vol du véhicule assuré, la mise à disposition est consentie pour une durée maximale de 30 jours. Cette garantie n'est acquise qu'après déclaration auprès des autorités compétentes et transmission de la copie de la plainte. Cette garantie n'intervient que subsidiairement ou en complément de la garantie vol dont bénéficie éventuellement l'assuré dans le cadre de son contrat auto.

En outre, la mise à disposition du véhicule de remplacement est subordonnée au respect des conditions et règles prescrites par la société livrant le véhicule. Les conditions généralement reprises sont notamment :

- ↳ dépôt d'une caution, généralement au moyen d'une carte de crédit ;
- ↳ être âgé d'au moins 25 ans ;
- ↳ être en possession d'un permis de conduire depuis plus d'un an ;
- ↳ ne pas avoir subi de déchéance de permis de conduire dans l'année précédant la demande de location.

### 25.2.2 SOIT LE TRANSPORT DES ASSURÉS

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le retour des assurés au domicile ou leur acheminement vers tout lieu dans le pays de résidence et, dans ce cas, le retour vers leur domicile le jour même.

## 25.3. Autres cas d'assistance au véhicule

### 25.3.1 ASSISTANCE CARBURANT

En cas de panne ou d'erreur de carburant, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi d'un transporteur pour effectuer si nécessaire le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

### 25.3.2 ASSISTANCE CREVAISON

En cas de crevaison d'un pneumatique, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le dépannage du véhicule assuré sur le lieu même de l'immobilisation si l'assuré est incapable de monter la roue de secours. En cas de crevaison de plusieurs pneumatiques ou d'absence de roue de secours, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

### 25.3.3 ASSISTANCE OUVERTURE DU VÉHICULE

En cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, AXA ASSISTANCE procède à l'ouverture des portes après présentation d'une pièce d'identité de l'assuré. AXA ASSISTANCE se réserve le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes.

En cas de perte ou de vol des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'au domicile de l'assuré à concurrence de 75 EUR ou la mise à disposition d'un véhicule de location pour une durée de 24 heures maximum. Si la sécurité du véhicule assuré ne peut être garantie dans l'intervalle, AXA ASSISTANCE le remorque jusqu'au garage le plus proche et prend en charge les frais de gardiennage pendant 24 h maximum.

AXA ASSISTANCE n'interviendra pas si le véhicule assuré ne peut être ouvert sans dommage ou est équipé d'un système antivol rendant son déplacement impossible.

En cas de perte ou de vol des clés du véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci, AXA ASSISTANCE informe l'assuré des démarches à accomplir auprès du constructeur pour obtenir un double des clés.

## 26. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS À L'ÉTRANGER

L'assistance s'applique dans le pays de résidence et dans la zone 1 - voir article 2.2 étendue territoriale.

### 26.1. Dépannage – remorquage suite à un incident technique

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur ou, en cas d'impossibilité de dépanner sur place, d'un transporteur pour effectuer le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

Si l'assuré organise lui-même le dépannage ou le remorquage sans faire appel à AXA ASSISTANCE pour le dépannage/remorquage de son véhicule, l'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 250 EUR moyennant la présentation des justificatifs originaux.

### 26.2. Envoi de pièces de rechange suite à un incident technique

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique et qu'il est impossible de se procurer sur place les pièces détachées indispensables à son bon fonctionnement, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi des dites pièces par le moyen le plus rapide sous réserve des législations locales et internationales.

Les références des pièces détachées indispensables seront transmises par l'assuré sous sa seule responsabilité.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE est toujours plafonnée au coût que supposerait le rapatriement du véhicule assuré. L'assuré s'engage à rembourser le prix des pièces dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition.

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

Si, suite à un incident technique, le véhicule assuré n'est pas réparable dans un délai de 5 jours, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport-rapatriement dans les meilleurs délais du véhicule assuré jusqu'au garage choisi dans le pays de résidence par l'assuré.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE n'excédera jamais la valeur résiduelle du véhicule. Si les frais de transport devaient excéder la valeur résiduelle du véhicule, l'intervention d'AXA ASSISTANCE est plafonnée à concurrence de celle-ci.



## 26.4. Assistance aux occupants suite à un incident technique

### 26.4.1 EN CAS D'IMMOBILISATION INFÉRIEURE AXA ASSISTANCE PARTICIPE DANS LES FRAIS

Si l'assuré décide d'attendre la fin des réparations sur place, AXA ASSISTANCE participe aux frais d'hôtel imprévus à concurrence de 75 EUR par nuit et par chambre avec un maximum de 750 EUR.

Dans la mesure où l'assuré ne désire pas attendre la fin des réparations sur place, AXA ASSISTANCE intervient à concurrence de 250 EUR maximum dans les frais de poursuite du voyage ou de retour au domicile, par exemple avec un véhicule de location. Dans ce cas, AXA ASSISTANCE organise le transport de l'assuré pour aller récupérer son véhicule une fois réparé et, si nécessaire, prend en charge une nuit d'hôtel à concurrence de 75 EUR par chambre.

Tous les autres frais, notamment ceux de restauration, ne sont pas pris en charge par AXA ASSISTANCE.

### 26.4.2 EN CAS D'IMMOBILISATION SUPÉRIEURE À 5 JOURS

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge soit le retour des assurés à leur domicile dans leur pays de résidence, soit la poursuite du voyage, par exemple avec un véhicule de location.

Si les assurés décident de poursuivre le voyage, l'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée aux dépenses que supposerait leur retour à domicile.

En cas de rapatriement, le choix final du moyen de transport appartient à AXA ASSISTANCE.

### 26.4.3 LA MISE À DISPOSITION D'UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE SUITE À UN VOL DU VÉHICULE À L'ÉTRANGER

En cas de vol du véhicule assuré à l'étranger, AXA ASSISTANCE met à disposition de l'assuré, pour une durée maximale de 30 jours, un véhicule de remplacement du même type que spécifié dans l'article 25.2.1.

Cette garantie n'est acquise qu'après déclaration auprès des autorités compétentes et transmission de la copie de la plainte. Cette garantie n'intervient que subsidiairement ou en complément de la garantie vol dont bénéficie éventuellement l'assuré dans le cadre de son contrat auto.

## 26.5. Frais de gardiennage

En cas de transport-rapatriement ou d'abandon sur place du véhicule assuré, AXA ASSISTANCE prend en charge les frais de gardiennage éventuels à partir du jour de la demande d'assistance par l'assuré.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée une durée de gardiennage de 10 jours maximum.



## 26.6. Assistance formalités

### 26.6.1 ASSISTANCE EN CAS D'ABANDON DU VÉHICULE ASSURÉ

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré n'est pas réparable et que l'assuré décide d'abandonner l'épave du véhicule sur place, AXA ASSISTANCE accomplit les formalités nécessaires à l'abandon légal du véhicule.

### 26.6.2 ASSISTANCE EN CAS DE LIBÉRATION DU VÉHICULE ASSURÉ

Si, à la suite d'un vol du véhicule assuré, ce dernier est retrouvé et retenu par les autorités locales, AXA ASSISTANCE informe l'assuré quant aux formalités nécessaires à la libération du véhicule.

## 26.7. Autres cas d'assistance au véhicule

### 26.7.1 ASSISTANCE CARBURANT

En cas de panne ou d'erreur de carburant, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi d'un transporteur pour effectuer si nécessaire le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.

### 26.7.2 ASSISTANCE CREVAISON

En cas de crevaison d'un pneumatique, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le dépannage du véhicule assuré sur le lieu même de l'immobilisation si l'assuré est incapable de monter la roue de secours. En cas de crevaison de plusieurs pneumatiques ou d'absence de roue de secours, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

### 26.7.3 ASSISTANCE OUVERTURE DU VÉHICULE

En cas d'oubli, perte ou vol des clés du véhicule assuré, AXA ASSISTANCE procède à l'ouverture des portes après présentation d'une pièce d'identité de l'assuré. AXA ASSISTANCE se réserve le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes.

AXA ASSISTANCE n'interviendra pas si le véhicule assuré ne peut être ouvert sans dommage ou est équipé d'un système antivol rendant son déplacement impossible.

## 26.8. Frais de communications à l'étranger

Si AXA ASSISTANCE, à la demande de l'assuré, organise l'assistance, elle prendra en charge les frais de communications téléphoniques de l'assuré si ceux-ci dépassent 30 EUR, et sur présentation des justificatifs par l'assuré. Si ces frais concernent des communications au moyen d'un téléphone portable, l'assuré présentera la facture de ces communications, avec le détail des n° appelés et appelant.

Sauf convention expresse, les frais de communications « data » (3G et assimilés) des téléphones portables à l'étranger ne sont pas pris en charge.

Dans tous les cas, le montant de l'intervention pour cette garantie ne pourra excéder 100 EUR.

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

Ne donnent pas lieu à l'intervention d'AXA ASSISTANCE :

- a. les frais liés au dépannage ou au remorquage en cas d'inaccessibilité du véhicule assuré pour les prestataires d'AXA ASSISTANCE ;
- b. les pannes identiques au-delà de la seconde survenues au cours d'une même année de garantie ;
- c. les frais subis par l'assuré en raison de l'indisponibilité du véhicule ;
- d. les frais d'entretien et de réparation du véhicule assuré, en ce compris le coût des pièces détachées ;
- e. les interventions demandées pour tout véhicule de plus de 10 ans au moment de la souscription du contrat ;
- f. les frais de carburant et de péage ;
- g. les frais résultant de dégâts causés lors d'un transport, d'un remorquage ou d'un rapatriement ;
- h. tous les frais quelconques lorsque le véhicule assuré n'est pas en règle de contrôle technique.

## 26.10. Solvas Travel Clause

Cette extension vient en complément aux conditions de la garantie d'assistance routière de votre contrat Solvas Assistance et est applicable si vous avez souscrit à cette option et qu'elle est mentionnée dans les conditions particulières de votre contrat d'assurance :

Avec cette extension,

- ☞ lorsque le véhicule décrit a été volé à l'étranger ;
- ☞ lorsque le véhicule décrit ne peut plus rouler et ne peut pas être réparé immédiatement ou ne peut pas être remis en état de marche par un réparateur sur place pendant le séjour à l'étranger,

vous bénéficierez des trois services suivants, organisés et arrangés par nos soins :

- a. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie B pour la durée de votre séjour à l'étranger, avec un maximum de 10 jours consécutifs après le sinistre.
- b. le rapatriement des personnes assurées non blessées vers votre lieu de résidence si le véhicule désigné n'a pas été récupéré ou réparé à la fin du séjour.
- c. la mise à disposition, à votre retour en Belgique, d'une voiture de remplacement de type B pendant un maximum de 10 jours consécutifs à compter de ce retour :



- ↳ dans l'attente du rapatriement du véhicule désigné depuis l'étranger (rapatriement effectué à condition que la valeur résiduelle du véhicule désigné soit supérieure au coût du transport) ;
- ↳ si le véhicule décrit n'a pas pu être rapatrié parce que sa valeur résiduelle est inférieure au coût du transport ;
- ↳ si le véhicule désigné a été volé et n'a pas été retrouvé à la fin de votre séjour à l'étranger.



## C. OLD TIMER (300 KM)

AXA ASSISTANCE fera tout ce qui est dans son pouvoir pour assister l'assuré lors de certains événements. Ces événements sont couverts pendant la période de validité du contrat, dans les limites territoriales indiquées dans le contrat et à concurrence des montants assurés, taxes comprises.

Les prestations qui n'ont pas été demandées au moment de l'événement, ainsi que celles qui ont été refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord d'AXA ASSISTANCE, ne donnent pas droit à un remboursement ou à une indemnisation.

Il est fait exception à cette règle pour les frais de remorquage si l'incident technique est survenu sur une route dont l'accès est réservé exclusivement aux services de remorquage agréés par les autorités locales, si l'assuré est transporté en ambulance ou même si le service de remorquage est appelé par la police.

Les événements doivent être déclarés à AXA ASSISTANCE au moment des faits et une attestation des autorités locales ou de l'organisation d'aide doit être présentée à AXA ASSISTANCE.

En cas de rapatriement du véhicule depuis l'étranger, une description de l'état du véhicule sera établie à l'enlèvement et à la livraison. AXA ASSISTANCE 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.

## 27. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS

### 27.1. Dépannage

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident technique, INTER PARTNER ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur ou, en cas d'impossibilité de dépanner sur place, d'un transporteur pour effectuer le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage choisi par l'assuré. Soit au lieu de résidence de l'assuré ou à l'endroit où le véhicule est habituellement garé.

### 27.2. Rapatriement des occupants assurés jusqu'au domicile

Si, à la suite d'un incident technique, le véhicule assuré doit être remorqué, AXA Assistance organise et prend en charge les frais de retour de l'assuré à son domicile. Afin d'organiser au mieux l'assistance, l'assuré veillera à contacter AXA Assistance avant toute intervention et n'engagera des frais d'assistance qu'après accord de la compagnie. Sauf en cas d'accident, l'assistance est fournie à partir de 10 km du lieu habituel d'utilisation du véhicule assuré.

L'intervention d'AXA est limitée à 2 pannes par an et par véhicule.

## 28. EXCLUSIONS

Ces garanties sont exclues lorsque le véhicule :

- Ⓢ est utilisé à des fins commerciales ou de paiement ;
- Ⓢ est loué ou est utilisé pour le transport de biens ;
- Ⓢ participe à un rallye de régularité, de vitesse ou d'habileté ;
- Ⓢ est utilisé quotidiennement à des fins professionnelles ou lors de voyages à caractère professionnel.

## 29. OPTIONNEL : ETENDUE TERRITORIALE

Avec l'option Old Timers, la couverture standard est limitée à la Belgique et, à l'étranger, à 300 km au-delà des frontières de la Belgique.

En option et moyennant le paiement d'une prime supplémentaire, la territorialité peut être étendue aux pays voisins : L'Allemagne, les Pays-Bas, le Luxembourg, la France et la Grande-Bretagne.