

ING Lion Assistance

Conditions générales
Contrat annuel d'assistance
aux personnes et aux véhicules

ING LION ASSISTANCE **CONDITIONS GÉNÉRALES :** **CONTRAT ANNUEL** **D'ASSISTANCE** **AUX PERSONNES** **ET AUX VÉHICULES**

Police d'assurance

La police d'assurance est un contrat conclu de commun accord entre le preneur d'assurance et la compagnie. Elle se compose de deux parties indissolublement liées, à savoir :

Les conditions générales 10000F/052011

Elles contiennent principalement :

- la description des incidents couverts par la compagnie;
- toutes les règles légales concernant l'assurance, tant pour la compagnie que pour l'assuré.

Les conditions générales sont identiques pour tous les assurés.

Les conditions particulières

Elles décrivent :

- les données d'identification du preneur d'assurance et des assurés;
- ses déclarations;
- les garanties qu'il a choisies;
- la prime à payer.

Bien que les conditions particulières renvoient aux conditions générales, elles peuvent y déroger afin d'adapter la police à la situation personnelle du preneur d'assurance.

VOTRE GARANTIE **DE QUALITÉ**

ING Lion Assistance vous garantit un service de qualité:

Vous pouvez nous joindre jour et nuit et vous êtes aidé dans votre propre langue (français, néerlandais, allemand, anglais).

Pour la garantie assistance aux personnes

En cas de rapatriement, vous êtes accompagné par une équipe médicale belge multilingue. Cette équipe médicale emporte l'appareillage médical nécessaire. L'assureur est donc certain du bon état de fonctionnement des appareils.

Les frais médicaux occasionnés à l'étranger sont remboursés à concurrence de 100 000 EUR par personne assurée.

Pour la garantie assistance voyage

Un service de renseignements étendu avant et pendant votre voyage, 24 heures sur 24.

Pour l'assistance à votre véhicule

(si la garantie «Assistance au(x) véhicule(s)» a été souscrite)

Assistance à votre véhicule dans les 45 minutes suivant votre appel, sauf en cas de conditions climatiques exceptionnelles ou de trafic particulièrement dense.

Lorsque les faits sont survenus en Belgique et que votre véhicule ne peut pas être réparé sur place, un véhicule de remplacement de la catégorie B (1300 cc à 1400 cc) est mis à votre disposition.

Pour l'assistance à domicile

Si vous ne pouvez pas pénétrer dans votre habitation à la suite de la perte ou du vol de vos clés ou parce que vous avez oublié celles-ci à l'intérieur, l'assureur intervient comme suit :

- dans l'heure, envoi d'un serrurier si vous habitez dans une agglomération urbaine et que vous appelez dans la journée;
- dans les 2 heures envoi d'un serrurier si vous habitez dans une zone essentiellement rurale ou si vous appelez durant la nuit ou le week-end.

Service

- Une organisation et une exécution efficaces et professionnelles de l'assistance en collaboration avec le réseau international d'Inter Partner Assistance.
- Lors de l'organisation d'une assistance, vos souhaits spécifiques sont pris en compte dans la mesure du possible et dans les limites prévues par les conditions générales.
- La compagnie vous répondra dans les 7 jours ouvrables qui suivent la réception de votre courrier concernant l'assureur.
- Tous les frais exposés dans le cadre des conditions générales de votre assureur vous seront remboursés dans les 7 jours ouvrables suivant la réception des pièces justificatives requises, pour autant que le dossier soit complet.

CONTENU

p. 4 DÉFINITIONS

- p. 4 Assureur
- p. 4 Intermédiaire en assurances
- p. 4 Preneur d'assurance
- p. 4 Assurés
- p. 4 Véhicule(s) assuré(s)
- p. 4 Accident de circulation
- p. 4 Accident avec lésions corporelles
- p. 4 Autorité médicale compétente

p. 4 Bagages

p. 4 Domicile

p. 5 Seconde résidence

p. 5 Maladie

p. 5 Terrorisme

p. 5 PRESTATIONS ASSURÉES

p. 5 Objet

p. 5 Étendue territoriale

p. 5 Validité

p. 5 Demande de prestations

p. 5 Remboursement de l'avance pour des frais encourus et prestations non garanties

p. 5 Envoi de documents

p. 5 Frais de télécommunications

p. 5 Choix du moyen de transport

p. 5 Fraude

p. 6 Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès

p. 6 EN BELGIQUE

p. 6 À L'ÉTRANGER

p. 6 Assistance médicale

p. 6 Rapatriement ou transport de l'assuré malade ou blessé

p. 6 Rapatriement ou transport des autres assurés

p. 6 Visite en cas d'hospitalisation

p. 6 Retour et accompagnement des enfants de moins de 18 ans

p. 6 Retour d'un animal de compagnie

p. 6 Frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident

p. 7 Frais médicaux posthospitaliers en Belgique

p. 7 Prolongation du séjour de l'assuré

p. 7 Retour anticipé urgent d'un assuré

p. 7 Décès d'un assuré au cours d'un déplacement à l'étranger

p. 7 Frais de recherche et de sauvetage

p. 7 Ski

p. 7 Envoi de médicaments, lunettes, verres de contact et prothèses indispensables

p. 7 Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

p. 8 Assistance voyage à l'étranger

p. 8 Service de renseignements

p. 8 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

p. 8 Perte, vol ou retard dans la livraison des bagages

p. 8 Mise à disposition d'un interprète

p. 8 Avance

p. 9 Prolongation involontaire du séjour à l'étranger

p. 9 Animal de compagnie

p. 9 Transmission de messages urgents vers la Belgique

p. 9 Exclusions relatives à l'assistance voyage à l'étranger

p. 9 Assistance juridique à l'étranger

p. 9 L'assureur avance

p. 9 Exclusions relatives à l'assistance juridique

p. 9 Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger

p. 9 Dépannage et remorquage

p. 9 Carburant

p. 9 Crevaillon

p. 9 Ouverture d'un véhicule

p. 9 Envoi de pièces de rechange à l'étranger

p. 10 Assistance au véhicule immobilisé à l'étranger

p. 10 Assistance aux assurés immobilisés à l'étranger

p. 10 Assistance en cas de vol/car-jacking/home-jacking du véhicule assuré

p. 11 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique

p. 11 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement à l'étranger

p. 11 Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules

p. 11 Assistance à domicile

p. 11 Renseignements

p. 11 Aide psychologique

p. 11 Assistance médicale aux personnes blessées

p. 12 Hospitalisation d'un enfant dont les parents sont en déplacement

p. 12 Aide ménagère et garde d'enfants

p. 12 Garde des animaux de compagnie

p. 12 Domicile ou seconde résidence en Belgique inhabitable ou sérieux dommages au domicile ou à la seconde résidence en Belgique

p. 12 Assistance d'un serrurier

p. 12 Transmission de messages urgents à l'étranger

p. 13 EXCLUSIONS COMMUNES

p. 13 CADRE JURIDIQUE

p. 13 Prise d'effet et durée du contrat

p. 13 Droit de révocation

p. 13 Résiliation

p. 14 Obligations de l'assuré

p. 13 Paiement de la prime

p. 13 Non-paiement de la prime

p. 14 Assurances antérieures

p. 14 Prescription

p. 14 Subrogation

p. 14 Correspondance

p. 14 Informations relatives à la protection de la vie privée

p. 14 Tribunaux compétents

p. 14 Législation applicable

p. 15 Plaintes

DÉFINITIONS

Assureur

Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 0487.

Siège social: avenue Louise 166, Boîte 1, B-1050 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0415.591.055.

Tél. +32 2 550 04 00 – www.ip-assistance.be –

BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE66 3630 8057 8243.

Intermédiaire d'assurances

ING Belgique SA, courtier en assurances, inscrit à la FSMA sous le numéro de code 12381A.

Siège social: avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0403.200.393.

Tél. + 32 2 547 21 11 – info@ing.be – www.ing.be –

BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789.

Preneur d'assurance

La personne physique qui conclut la police ING Lion Assistance.

Assurés

Tous les assurés doivent être domiciliés en Belgique ou y résider habituellement (c'est-à-dire au moins 180 jours par an).

Si le contrat a été souscrit pour un **isolé**, le seul assuré est le preneur d'assurance.

Si le contrat a été souscrit pour un **ménage**, outre le preneur d'assurance, les personnes suivantes sont également assurées à condition qu'elles résident sous le même toit (qu'elles y aient leur domicile ou y résident habituellement, c'est-à-dire au moins 180 jours par an) que le preneur d'assurance.

- son conjoint de droit ou de fait cohabitant ou son/sa partenaire.
- ses enfants célibataires ou les enfants célibataires de son/sa partenaire assuré(e), même s'ils ne sont plus à charge.
- les autres membres de sa famille ou les autres membres de la famille de son/sa partenaire assuré(e) (père, mère, frère, sœur, grand-père, grand-mère, petit-enfant).

Les personnes suivantes sont également assurées si le contrat a été souscrit pour un ménage:

- ses enfants célibataires qui, en raison d'un divorce, sont domiciliés à un autre endroit, pour autant qu'ils soient toujours fiscalement à charge de l'assuré ou du/de la partenaire divorcé(e);
- ses enfants célibataires ou les enfants célibataires de son/sa partenaire assuré(e) résidant ailleurs en raison de leurs études, pour autant qu'ils soient toujours fiscalement à charge de l'assuré ou du/de la partenaire assuré(e);
- ses enfants célibataires ou les enfants célibataires de son/sa partenaire assuré(e) ne vivant plus au foyer de ces derniers, mais dépendant toujours d'eux pour leurs ressources;
- les (arrière-)petits-enfants de l'assuré ou de son/sa partenaire assuré(e) pour autant qu'ils accompagnent l'assuré en voyage ou en déplacement;
- toute autre personne domiciliée chez le preneur d'assurance.

Exclusivement en cas d'accident de la circulation, de panne mécanique, de vol ou de car-jacking du véhicule assuré, toutes les autres personnes transportées à titre gratuit dans le véhicule assuré et participant au voyage (à l'exception de l'auto-stoppeur occasionnel) sont également assurées.

Véhicule(s) assuré(s)

(si la garantie « Assistance au(x) véhicule(s) » a été souscrite).

Le véhicule assuré est le véhicule neuf ou d'occasion de type motocyclette, voiture automobile, voiture mixte, véhicule tout terrain, motor-home, minibus, voiture de leasing ou voiture de société dont la M.M.A. (masse maximale autorisée) ne dépasse pas 3,5 tonnes et dont la longueur s'élève au maximum à 8 mètres et identifié dans les conditions particulières par la plaque d'immatriculation. La caravane, le camping-car et la remorque à usage privé tractés par le véhicule sont également assurés, et sans surprime, pour autant que le poids autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes et que la longueur s'élève à 8 mètres au maximum. Le véhicule tracteur et le véhicule tracté ne peuvent pas dépasser 7 tonnes au total. Le véhicule ne peut pas dépasser les 10 ans à la date de souscription.

Les véhicules circulant sous le couvert d'une plaque « essai » ou « marchand » et les taxis sont exclus de la garantie.

Par extension, un véhicule de remplacement est considéré comme véhicule assuré pendant 1 mois au maximum, pour autant que ce remplacement soit communiqué à l'assureur. Le véhicule de remplacement doit appartenir à un tiers domicilié en Belgique.

Les véhicules immatriculés à l'étranger ne peuvent pas être assurés, sauf si le véhicule se trouve régulièrement en Belgique (c'est-à-dire au moins 180 jours par an).

Les véhicules des membres du personnel d'ambassades étrangères en Belgique, de l'OTAN et des institutions de l'Union européenne établies en Belgique sont également considérés, à titre exceptionnel, comme des véhicules couverts, indépendamment du fait qu'ils soient immatriculés en Belgique ou à l'étranger.

Ces membres du personnel doivent être inscrits dans le registre de la population d'une commune belge.

Accident de circulation

Tout contact entre le véhicule assuré et un tiers ou un obstacle mobile ou immobile, rendant impossible la poursuite du voyage ou le déplacement prévu avec ce véhicule, ou entraînant un comportement dangereux ou anormal au volant (au sens des dispositions du Code de la route) qui met en danger la sécurité des personnes ou du véhicule.

Accident avec lésions corporelles

Un événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, qui entraîne une lésion corporelle ou une blessure, constatée par une autorité médicale compétente et dont la cause est externe à l'organisme de la victime.

Autorité médicale compétente

Par autorité médicale compétente, il convient d'entendre les médecins reconnus par la législation belge ou la législation en vigueur dans le pays concerné.

Bagages

Tous les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés dans le véhicule assuré.

Ne sont pas considérés comme bagages: le planeur, le bateau, les marchandises, le matériel scientifique, les matériaux de construction, le mobilier, les chevaux, le bétail.

Domicile

L'endroit en Belgique où le preneur d'assurance est domicilié et réside habituellement.

Seconde résidence

L'endroit en Belgique qui est la propriété du preneur d'assurance ou d'un des autres assurés et où les assurés séjournent de temps en temps à l'occasion de leurs loisirs, vacances... à l'exception des caravanes et des mobile-homes.

Maladie

Toute altération involontaire de la santé qui est médicalement constatée.

Terrorisme

On entend par terrorisme: une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel,

- soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités,
- soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

Conformément à la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, il appartient au Comité TRIP de décider si un événement répond à la définition légale de l'acte de terrorisme.

PRESTATIONS ASSURÉES

Objet

Le contrat a pour objet de couvrir l'assuré contre les dommages définis ci-après dans les limites des garanties et capitaux prévus dans le contrat. Tous les montants mentionnés dans le contrat s'entendent frais et taxes inclus.

Étendue territoriale

Assistance aux personnes:

- en Belgique.
- à l'étranger, c'est-à-dire que les assurés sont couverts dans le monde entier, à l'exception des pays en guerre.

Assistance pour véhicules

(si la garantie « Assistance au(x) véhicule(s) » a été souscrite):

- en Belgique.
- dans les pays et les îles de l'Europe géographique, sauf en Turquie, et notamment: l'Albanie, l'Allemagne, Andorre, l'Arménie, l'Autriche, la Biélorussie, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, les îles Féroé, la France, la Géorgie, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Kosovo, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, l'ancienne République yougoslave de Macédoine, Malte, la Moldavie, Monaco, le Monténégro, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Russie (européenne), Saint-Marin, la Serbie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Suisse, la Tchéquie, l'Ukraine, la cité du Vatican.

Assistance à domicile:

- le domicile en Belgique du preneur d'assurance.
- la seconde résidence en Belgique du preneur d'assurance ou d'un des autres assurés.

Validité

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, la durée du déplacement à l'étranger ne peut excéder 90 jours consécutifs. Les événements qui se produisent après cette période de 90 jours ne donnent pas droit à la garantie.

Demande de prestations

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, l'assuré doit demander l'intervention de l'assureur au moment des faits. Les dérogations y afférentes sont les frais médicaux à l'étranger décrits dans la rubrique « Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès » et les frais au véhicule décrits dans la rubrique « Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger ».

Remboursement de l'avance pour des frais encourus et les prestations non garanties

Si, dans le cadre d'une garantie couverte, l'assureur accorde une avance pour des frais encourus, l'assuré doit fournir un numéro de carte de crédit de façon à ce que l'assureur puisse débiter la somme avancée du compte de l'assuré ou de son mandataire.

Si le sinistre n'est pas garanti par le contrat, l'assureur aidera l'assuré pour des raisons humanitaires et dans la mesure du possible. L'assureur organisera la prestation pour autant que celle-ci ait un lien direct avec les conséquences du sinistre.

Tous les frais qui découlent de cette intervention sont à charge de l'assuré. Dans ce cas, l'assuré doit fournir un numéro de carte de crédit pour que l'assureur puisse débiter les frais encourus du compte de l'assuré ou de son mandataire.

Si l'assuré ne peut pas disposer d'une carte de crédit, l'assureur demandera qu'un tiers se porte garant pour le remboursement des frais exposés. Dans ce cas, l'assuré se conforme strictement aux directives de l'assureur.

Envoi de documents

Afin de bénéficier des prestations garanties, l'assuré s'engage à envoyer à l'assureur, dans les 2 mois suivant la survenance des faits ou la demande d'intervention, les factures originales relatives aux frais pour lesquels l'assureur a donné son accord ainsi que toutes les autres pièces justificatives demandées par l'assureur.

Frais de télécommunications

Dans le cas d'une aide garantie par le présent contrat, l'assureur remboursera les frais de télécommunications nécessaires encourus par l'assuré en communiquant avec l'assureur dans le cadre de l'incident couvert, survenu à l'étranger. L'assureur n'est tenu à cette prestation que si l'assuré peut produire les factures ou les pièces justificatives originales des frais encourus.

Choix du moyen de transport

Le choix du moyen de transport est uniquement déterminé par l'équipe médicale de l'assureur et ce en fonction des besoins médicaux du patient. Le médecin de l'assureur doit obligatoirement avoir donné son accord pour tout transport.

Fraude

L'assureur contrôlera rigoureusement toute tentative de fraude ou toute fraude effective. La fraude prouvée sera répercutée sur l'assuré. Pour ce qui est de la garantie « mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique », l'assureur exercera ce contrôle par le biais de ses contacts privilégiés avec son service de remorquage et les garagistes, ainsi qu'au moyen de contrôles par échantillonnage.

Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès

EN BELGIQUE

En cas de décès en Belgique, l'assureur prend seulement en charge les frais relatifs au transport de la dépouille mortelle du lieu de décès au lieu de l'enterrement ou de crémation.

Pour les autres garanties d'assistance aux personnes en Belgique, nous vous renvoyons à la rubrique « Assistance à domicile ».

À L'ÉTRANGER

Assistance médicale

À la suite d'une maladie ou d'un accident et si l'équipe médicale de l'assureur l'estime nécessaire, l'assureur envoie un médecin à l'endroit où l'assuré se trouve dans le but de mieux évaluer et d'organiser les mesures qui s'imposent.

Rapatriement ou transport de l'assuré malade ou blessé

Selon la gravité du cas et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, l'assureur organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré par :

- avion sanitaire;
- avion de ligne;
- hélicoptère;
- train première classe;
- ambulance.

L'assuré sera transporté jusqu'à un hôpital en Belgique proche du domicile ou jusqu'au domicile, si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation.

Pour les pays situés en dehors de l'Europe et les pays du bassin méditerranéen, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

Dans tous les cas, la décision du transport ou du rapatriement est subordonnée à l'accord du service médical de l'assureur.

Le moyen de transport et le lieu d'hospitalisation sont toujours choisis dans l'intérêt de l'assuré.

L'assureur prend en charge le transport des bagages non accompagnés de l'assuré, c'est-à-dire tous les bagages personnels que l'assuré emporte en voyage. Ne sont pas considérés comme bagages : un planeur, une planche de surf, un bateau, des marchandises, du matériel scientifique, des matériaux de construction, du mobilier, des chevaux, du bétail.

Rapatriement ou transport des autres assurés

Dans le cas où le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé a été décidé, l'assureur organise et prend en charge :

- soit le transport des autres assurés, par train première classe ou par avion de ligne (classe économique), jusqu'à leur domicile en Belgique.
- soit la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que l'assureur aurait consentis pour leur retour en Belgique.

Visite en cas d'hospitalisation

Si l'équipe médicale de l'assureur estime que l'état de santé de l'assuré malade ou blessé ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat et si l'hospitalisation sur place

devait dépasser 5 jours calendrier, l'assureur organise et prend en charge le déplacement (aller et retour) en train première classe ou par avion de ligne (classe économique) d'un membre de la famille du premier ou du second degré, pour lui permettre de se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé.

Les frais d'hôtel sur place (chambre + petit déjeuner) de ce membre de la famille seront pris en charge à concurrence de 100 EUR par jour pendant un maximum de 10 jours.

Lorsque l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours calendrier n'est pas d'application et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre de la même manière à l'hôpital. Les frais d'hôtel sur place (chambre + petit déjeuner) du père et de la mère seront pris en charge à concurrence de 100 EUR par jour et par personne pendant un maximum de 10 jours.

Retour et accompagnement des enfants de moins de 18 ans

Si ni l'assuré malade ou blessé, ni aucun autre assuré ne peut s'occuper des enfants assurés de moins de 18 ans qui les accompagnent, l'assureur organise et prend en charge les frais de déplacement d'une hôtesse ou d'une personne désignée par la famille pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur domicile en Belgique.

Les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne seront pris en charge à concurrence de 125 EUR au maximum.

Retour d'un animal de compagnie

En cas de rapatriement d'un assuré malade ou blessé, l'assureur prend en charge le retour des animaux de compagnie (chien ou chat) laissés sans surveillance, si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

Frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident

Les frais médicaux consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger sont remboursés à concurrence de 100 000 EUR au maximum par personne assurée.

Un montant de 50 EUR par personne assurée sera déduit de la somme due à l'assuré pour les frais de dossier.

Sont couverts :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux.
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien.
- les petits soins dentaires consécutifs à un accident ou à une crise aiguë (à l'exclusion des prothèses) à concurrence de 125 EUR au maximum par personne.
- les frais d'hospitalisation.
- les frais de transport par ambulance, traîneau sanitaire ou hélicoptère, ordonné par un médecin pour un trajet local.

Conditions de prise en charge

La prise en charge des frais vient après épuisement des indemnités ou prestations qui pourraient être garanties, pour les mêmes risques, à l'assuré ou à ses ayants droit, par la Sécurité sociale ou par tout autre organisme de prévoyance couvrant les mêmes frais.

L'assuré peut s'informer auprès de l'assureur des conditions dans lesquelles il est en droit d'obtenir, à l'étranger, les prestations prévues par la Sécurité sociale. Il doit toutefois se munir des documents nécessaires.

Modalités de paiement

Si l'assureur paie immédiatement les frais médicaux exposés à l'étranger, l'assuré s'engage à transmettre son dossier à sa mutuelle et à remettre à l'assureur le décompte de la mutuelle ainsi que les sommes perçues.

Si l'assuré a payé lui-même les frais médicaux exposés à l'étranger, l'assureur intervient pour ces frais au-delà de l'intervention de la mutuelle. L'intervention s'effectue après la présentation des pièces justificatives originales et du décompte éventuel de la mutuelle.

L'assuré effectuera alors toutes les démarches nécessaires demandées par l'assureur afin de récupérer les interventions prévues par la Sécurité sociale.

Frais médicaux posthospitaliers en Belgique

À la suite d'un accident corporel ou à une maladie à l'étranger et à condition que l'assuré ait été hospitalisé à l'étranger avec l'accord du médecin de l'assureur et qu'il ait dû rester à l'hôpital pendant au moins une nuit, l'assureur prend en charge les frais médicaux posthospitaliers en Belgique à concurrence d'un montant de 2 500 EUR au maximum par assuré pendant un maximum de 1 an après le jour de survenance de l'accident ou de l'apparition de la maladie et après déduction de l'intervention de la Sécurité sociale ou de l'assurance de la mutuelle de l'assuré.

Prolongation du séjour de l'assuré

L'assureur prend en charge les frais de prolongation du séjour à l'hôtel (chambre + petit déjeuner), à concurrence de 100 EUR par jour et par personne malade ou blessée, avec un maximum de 10 jours, si, sur ordonnance médicale et moyennant l'accord du médecin de l'assureur, le voyage de retour ne peut être entrepris à la date prévue.

La personne assurée qui voyage avec l'assuré et prolonge son séjour bénéficie également de cette garantie.

Retour anticipé urgent d'un assuré

Si un assuré séjournant à l'étranger doit interrompre son séjour pour :

- une hospitalisation en Belgique de plus de 5 jours calendrier ou le décès d'un membre de sa famille, c'est-à-dire le partenaire, le père, la mère, l'enfant, le frère, la sœur, le grand-père, la grand-mère, le petit-enfant, le beau-père, la belle-mère, la belle-fille, le beau-fils, le beau-frère ou la belle-sœur;

OU

- le décès d'un associé irremplaçable pour la gestion quotidienne de l'entreprise ou de son remplaçant dans l'exercice de sa profession libérale;

l'assureur organise et prend en charge :

- soit le voyage aller et retour d'un assuré;
- soit le voyage retour de deux assurés (pas d'application si le contrat a été souscrit par un isolé);

jusqu'au domicile ou au lieu d'enterrement ou de crémation en Belgique, le voyage en train première classe ou par avion de ligne (classe économique).

Si, dans ce cas, le véhicule assuré doit être laissé sur place, l'assureur le reconduira avec les passagers au domicile, conformément aux conditions définies dans la rubrique « Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger ».

Cette prestation n'est attribuée qu'après présentation à l'assureur d'un certificat médical ou d'un certificat de décès.

Décès d'un assuré au cours d'un déplacement à l'étranger

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, l'assureur organise et prend en charge :

soit les frais relatifs :

- au transport de la dépouille mortelle du lieu de décès au lieu d'enterrement ou de crémation en Belgique;
- au traitement post mortem;
- à la mise en bière;
- à l'achat du cercueil à concurrence de 1 000 EUR au maximum;

soit les frais d'enterrement ou de crémation sur place, limités au montant que l'assureur aurait payé en cas de rapatriement. Dans ce cas, l'assureur organise et prend en charge le transport d'un membre de la famille à partir de la Belgique afin d'assister à l'office sur place et prend en charge les frais d'hôtel de cette personne pour un montant maximum de 100 EUR par jour et pour un maximum de 3 jours.

Le cas échéant, l'assureur offrira son aide pour les formalités liées au décès (p. ex. : contact avec une entreprise de pompes funèbres, informations sur les démarches administratives nécessaires).

Frais de recherche et de sauvetage

L'assureur prend en charge, à concurrence de 7 500 EUR au maximum par assuré, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage occasionnés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré, et ce à condition que le sauvetage découle d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou les services de secours officiels.

Ski

L'assureur prend en charge les frais de transport local en traîneau sanitaire et/ou en hélicoptère pour tout accident survenu sur les pistes de ski. Ces frais ne sont pas pris en charge par l'assureur si l'accident survient en dehors des pistes et en l'absence de guide. Si l'état de l'assuré malade ou blessé nécessite une hospitalisation de plus de 24 heures et/ou un rapatriement organisé par l'assureur, celui-ci rembourse le forfait et/ou les leçons de ski des assurés qui par conséquent n'ont pas pu être utilisés au prorata de la période restante (250 EUR au maximum par sinistre).

Envoi de médicaments, lunettes, verres de contact et prothèses indispensables

En cas de vol, de perte ou d'oubli de médicaments indispensables, l'assureur cherche ces médicaments ou des médicaments similaires sur place. L'assureur organise et rembourse la visite chez le médecin qui vous prescrira les médicaments.

Si les médicaments sont introuvables sur place, l'assureur fournira à l'assuré à l'étranger les médicaments, lunettes, verres de contact ou prothèses indispensables prescrits par un médecin et disponibles en Belgique. L'assureur ne prend en charge que les frais d'envoi de ces objets et la visite chez le médecin. Le prix d'achat de ces objets est avancé par l'assureur et doit être remboursé par l'assuré dans les 2 mois qui suivent leur mise à disposition. Cette prestation est soumise à la législation locale et internationale.

Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

Les prestations qui ne sont pas demandées au moment des faits et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assureur. Toutefois, les frais de consultations médicales

ordinaires et les frais pharmaceutiques ambulatoires à la suite d'un fait survenu à l'étranger sont remboursés, dans le respect des limites du présent contrat.

Ne font jamais l'objet d'un remboursement, les frais pour:

- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage.
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement.
- les maladies chroniques ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales.
- les rechutes et les convalescences de toute affection révélée, non encore consolidée et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide.
- la médecine préventive et les cures thermales.
- les diagnostics et traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I..
- les problèmes de grossesse après la 26e semaine.
- l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris lunettes et verres de contact.
- les frais en vue de traitements médicaux et chirurgicaux et de médicaments, prescrits et/ou engagés en Belgique, à l'exception de ceux qui relèvent de la garantie frais médicaux posthospitaliers en Belgique.
- les frais d'enterrement ou de crémation en Belgique.

Assistance voyage à l'étranger

Pour les prestations d'assistance à des personnes à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'un décès, consultez la rubrique « Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure et de décès ».

Pour les prestations d'assistance pour véhicules, consultez la rubrique « Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger ».

Service de renseignements

L'assureur met à la disposition de l'assuré un service de renseignements 24 heures sur 24 pour les informations suivantes:

Informations pour et durant le voyage:

- carte d'identité;
- passeport;
- visa;
- prescriptions douanières;
- réglementations pour les animaux de compagnie;
- cours / devises;
- décalage horaire;
- jours fériés;
- permis de conduire international;
- acceptation des cartes de crédit;
- adresses des consulats étrangers et des bureaux d'informations routières en Belgique ainsi que les consulats belges à l'étranger;

- conditions de voyage: moyens de transport, hôtels, itinéraires, climat et vêtements appropriés.

Informations concernant la prévention et la santé du voyageur:

- vaccinations de base;
- vaccinations obligatoires;
- vaccinations recommandées;
- mesures d'hygiène et de précaution médicale en fonction du pays visité;
- centres de vaccination;
- centres de traitements spécifiques / problèmes qui surviennent après le retour de l'étranger;
- conditions selon lesquelles les assurés peuvent bénéficier des indemnités de la Sécurité sociale à l'étranger.

Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

En cas de perte ou de vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.), l'assureur communique à l'assuré les coordonnées de l'ambassade ou du consulat belge le plus proche. Le cas échéant, l'assureur organise et paie le transport (aller et retour) vers l'ambassade afin de retirer les documents en question.

En cas de perte ou de vol de billets de transport, l'assureur met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la poursuite de son voyage.

L'assuré s'engage à rembourser le prix des billets à l'assureur dès que ce dernier en formule la demande.

Perte, vol ou retard dans la livraison des bagages

En cas de vol, perte, destruction ou retard de plus de 12 heures dans la livraison par la compagnie aérienne du bagage:

- l'assureur fera parvenir à l'assuré une valise d'objets personnels de remplacement. Celle-ci, accompagnée d'un inventaire rigoureux, devra être déposée au siège de l'assureur à la demande de l'assuré par un membre de sa famille ou par une personne qu'il aura désignée.
- l'assureur intervient pour un montant maximum de 250 EUR par assuré dans l'achat sur place des objets les plus indispensables. Les dépenses doivent être justifiées par des pièces justificatives d'achat. En cas de vol, il sera demandé à l'assuré une preuve de déclaration auprès des autorités policières locales.

En cas de vol ou de perte de ses bagages lors d'un transfert aérien, l'assureur aide l'assuré à remplir les formalités auprès des autorités compétentes et se charge de la recherche des bagages égarés ou volés et de l'acheminement des bagages retrouvés.

Mise à disposition d'un interprète

Si l'assuré a droit à l'étranger à une prestation garantie et éprouve des problèmes ou des difficultés à comprendre et parler la langue locale dans le cadre de cette assistance, il sera assisté sur place par l'assureur.

Avance

Si l'assuré a fait appel à l'assureur pour un incident couvert et a besoin d'une avance pour payer les frais non couverts (ex.: frais de réparation), l'assureur met à la disposition de l'assuré, et à la demande expresse de celui-ci, la contre-valeur (en

devises) de maximum 2 500 EUR. Pour pouvoir bénéficier de cette garantie, l'assuré doit communiquer un numéro de carte de crédit pour que l'assureur puisse débiter le montant avancé du compte de l'assuré ou de son mandataire. Si l'assuré ne peut pas disposer d'une carte de crédit, l'assureur demandera qu'un tiers se porte garant pour le remboursement des frais exposés. Dans ce cas, l'assuré se conforme, strictement aux directives de l'assureur.

Prolongation involontaire du séjour à l'étranger

Si l'assuré est retenu à l'étranger par un cas de force majeure (grèves, phénomènes naturels, épidémies...), l'assureur rembourse ce séjour, après présentation des pièces justificatives des frais occasionnés et des frais de voyage supplémentaires (frais de logement et de transport) à concurrence de 100 EUR par jour et d'un maximum de 500 EUR par assuré.

Animal de compagnie

En cas de maladie ou d'accident encouru par un animal de compagnie à l'étranger (chien ou chat), l'assureur intervient dans les frais de vétérinaire et ce à concurrence de 75 EUR par maladie ou incident.

Transmission de messages urgents vers la Belgique

L'assureur transmet les messages urgents relatifs aux garanties prévues dans le présent contrat.

Le contenu du message ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assureur et sera conforme à la législation belge et internationale.

Exclusions relatives à l'assistance voyage à l'étranger

- les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assureur.
- les poursuites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

Assistance juridique à l'étranger

L'assureur avance:

- la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12 500 EUR au maximum par assuré si, à la suite d'un accident de la circulation, un assuré fait l'objet de poursuites judiciaires.
- les honoraires d'un avocat à concurrence de 1 250 EUR au maximum par assuré poursuivi si, à la suite d'un accident de la circulation, un assuré fait l'objet de poursuites judiciaires.

L'assureur accorde, pour le remboursement de la caution et des honoraires d'un avocat, un délai de maximum 2 mois à compter du jour de l'avance.

Exclusions relatives à l'assistance juridique

- les prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assureur;
- les poursuites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

Assistance aux véhicules en Belgique et à l'étranger

Ces prestations sont uniquement d'application si la garantie « Assistance au(x) véhicule(s) » a été souscrite.

Dépannage et remorquage

Si le véhicule assuré est immobilisé en raison:

- d'un accident de la circulation,
- d'une panne mécanique,
- d'une tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking,
- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, de flammes et/ou de la foudre,
- de dégâts occasionnés par un animal,

l'assureur organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et le remorquage éventuel du véhicule jusqu'au garage choisi par l'assuré.

Si l'assuré ne fait pas appel à l'assureur pour le dépannage et le remorquage de son véhicule, celui-ci lui rembourse les frais à concurrence de 200 EUR après présentation de la facture par le service de remorquage appelé.

Tous les frais de réparation restent à charge de l'assuré.

Carburant

Si le véhicule assuré est immobilisé par manque de carburant ou à la suite d'une erreur de carburant, l'assureur envoie un prestataire sur place pour remorquer le véhicule à la station-service la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré. Par ailleurs, l'assureur organise et prend à sa charge les frais de vidange du réservoir. Les frais de carburant et les heures prestées restent à charge de l'assuré.

Crevaion

Si le pneu du véhicule assuré crève, l'assureur organise et prend en charge le remplacement ou la réparation provisoire du pneu crevé sur le lieu de l'immobilisation.

Si plusieurs pneus crèvent simultanément, l'assureur organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

Ouverture d'un véhicule

- Si l'assuré ne peut plus entrer dans le véhicule assuré du fait que les clés se trouvent à l'intérieur du véhicule, l'assureur organise et rembourse, sur présentation d'une pièce d'identité de l'assuré, l'ouverture des portes du véhicule. L'assureur a le droit de consulter les documents de bord après avoir ouvert le véhicule. L'assureur se réserve le droit de ne pas honorer cette prestation si l'ouverture des portes peut occasionner des dégâts au véhicule.
- En cas de perte ou de vol des clés du véhicule assuré, dont:
 - un double se trouve au domicile de l'assuré et au cas où l'assuré est dans l'impossibilité de rejoindre son domicile, l'assureur organise et prend en charge les frais d'un taxi (aller/retour) du lieu d'immobilisation au domicile de l'assuré à concurrence de 65 EUR au maximum.
 - aucun double ne se trouve au domicile de l'assuré, l'assureur informe l'assuré des démarches à entreprendre auprès du constructeur du véhicule pour obtenir une nouvelle clé.

Envoi de pièces de rechange à l'étranger

L'assureur envoie, par les moyens les plus rapides, les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule si celles-ci ne peuvent être trouvées sur place à l'étranger. L'assuré remboursera uniquement le prix des pièces que l'assureur aura expédiées à sa demande.

Assistance au véhicule immobilisé à l'étranger

Si, à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident de la circulation à l'étranger, le véhicule assuré n'est pas réparable sur place dans un délai de 5 jours ouvrables, l'assureur organise et prend en charge, au choix de l'assuré, l'une des prestations suivantes:

En cas de réparation sur place

Si l'assuré décide de faire réparer son véhicule sur place sans pouvoir attendre la fin des réparations, l'assureur organise et prend en charge le transfert du véhicule au domicile de l'assuré ou met à la disposition de l'assuré un billet de train première classe ou d'avion de ligne (classe économique) pour aller récupérer son véhicule réparé. Au besoin, l'assureur paie une nuit d'hôtel à l'étranger à concurrence de 100 EUR au maximum.

En cas de non-réparation sur place

Si l'assuré ne souhaite pas ou s'il n'est pas possible de faire réparer son véhicule sur place, l'assureur organise et prend en charge le transport et le rapatriement jusqu'au garage choisi par l'assuré, à proximité de son domicile.

Afin de permettre ce transport dans les meilleurs délais possible, l'assuré s'engage à se conformer aux directives de l'assureur, à effectuer les démarches indispensables et à remettre les documents nécessaires à l'assureur.

Il sera procédé à un premier état descriptif du véhicule lors de sa prise en charge et à un second lors de la livraison du véhicule. Les dommages éventuels survenus durant le transport incombent à l'assureur.

L'assureur ne peut être tenu pour responsable du vol des objets ou des accessoires qui se trouvaient à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule.

Les frais de gardiennage du véhicule depuis le jour de son immobilisation jusqu'au jour de son enlèvement en vue de son transport ou de son rapatriement sont pris en charge par l'assureur.

Les frais à charge de l'assureur ne peuvent excéder le montant de la valeur résiduelle du véhicule assuré (réf.: Eurotax, une édition d'Eurotax Belgium SA). Dans ce cas, la prestation de l'assureur se limite au paiement de la valeur résiduelle du véhicule assuré.

Si, à la suite d'un accident, le véhicule assuré ne peut pas être réparé ou si les frais de rapatriement sont plus élevés que la valeur résiduelle et si l'assuré décide d'abandonner l'épave du véhicule sur place, l'assureur accomplit les formalités nécessaires à l'abandon légal du véhicule.

Dans les cas susmentionnés, les assurés qui utilisent le véhicule sont transportés ou rapatriés conformément aux conditions stipulées dans la rubrique « Assistance aux assurés immobilisés ».

Si, à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident de la circulation à l'étranger, le véhicule assuré est réparable sur place dans un délai de 5 jours ouvrables, il est réparé sur place. Les frais de réparation restent à charge de l'assuré.

Assistance aux assurés immobilisés à l'étranger

Si les assurés sont immobilisés à la suite d'un accident de la circulation, d'une panne mécanique, du vol, du car-jacking ou du home-jacking du véhicule assuré, suivant le choix des assurés (voir la rubrique « Assistance au véhicule immobilisé à l'étranger », l'assureur organise et prend en charge:

En cas de réparation sur place

- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) en attendant la réparation indispensable, à concurrence de 100 EUR au maximum par assuré et par jour et d'un maximum de 1 000 EUR par sinistre;

OU

- les frais de taxi ou d'un véhicule de location à concurrence de 100 EUR au maximum par assuré et d'un maximum de 1 000 EUR par sinistre afin de permettre aux assurés de rejoindre leur domicile ou leur lieu de destination, si celui-ci se trouve à proximité du lieu d'immobilisation;

OU

- uniquement si le véhicule est immobilisé à l'étranger pour au moins 24 heures, et moyennant l'accord préalable de l'assureur, la mise à disposition et la prise en charge par l'assureur des frais de location d'un véhicule de type B (1 300 à 1 400 cc) durant un maximum de 5 jours calendrier consécutifs, permettant à l'assuré de rejoindre sa destination ou son domicile et/ou d'être mobile sur le lieu de destination. Dans la mesure du possible et des disponibilités sur place, l'assureur cherchera un véhicule de remplacement qui répond aux besoins de l'assuré en matière de transport des passagers.

En cas de non-réparation sur place

- le retour immédiat ou à une date convenue avec l'assuré, en train première classe ou en avion de ligne (classe économique);

OU

- les frais de taxi ou d'un véhicule de location à concurrence de 100 EUR au maximum par assuré et d'un total maximum de 1 000 EUR afin de permettre aux assurés de rejoindre leur domicile ou leur lieu de destination, si celui-ci se trouve à proximité du lieu d'immobilisation;

OU

- uniquement si le véhicule est immobilisé à l'étranger pour au moins 24 heures, et moyennant l'accord préalable de l'assureur, la mise à disposition et la prise en charge par l'assureur des frais de location d'un véhicule de type B (1 300 à 1 400 cc) durant un maximum de 5 jours calendrier consécutifs, permettant à l'assuré de rejoindre sa destination ou son domicile et/ou d'être mobile sur le lieu de destination. Dans la mesure du possible et des disponibilités sur place, l'assureur cherchera un véhicule de remplacement qui répond aux besoins de l'assuré en matière de transport des passagers.

La mise à disposition du véhicule de location est soumise aux conditions suivantes:

- l'assuré doit appeler l'assureur afin de régler cette mise à disposition ou d'obtenir son accord préalable;
- le respect des conditions et règles prescrites par la société louant le véhicule (âge minimum, permis de conduire valable, caution à payer avec une carte de crédit, identification du conducteur et de l'éventuel second conducteur).

Assistance en cas de vol/car-jacking/home-jacking du véhicule assuré

Si le véhicule volé est retrouvé endéans les 6 mois, l'assureur organise et prend en charge, suivant l'état du véhicule, les mesures suivantes:

- si le véhicule est en état de marche: la mise à disposition

pour l'assuré d'un billet de train première classe ou d'un billet d'avion (classe économique) jusqu'à l'endroit où se trouve le véhicule. Au besoin, l'assureur paie une nuit d'hôtel à l'étranger à concurrence de 100 EUR au maximum.

- si le véhicule n'est plus en état de marche: le rapatriement est organisé conformément à la rubrique « Assistance au véhicule immobilisé à l'étranger » ci-avant.

Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en Belgique

Si, à la suite d'une panne mécanique, d'un accident de la circulation, d'une tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking survenus en Belgique, le véhicule assuré n'est plus en état de circuler et ne peut être réparé ou redémarré immédiatement par le dépanneur, l'assureur met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1 300 cc - 1 400 cc) à concurrence de la durée de la réparation.

Par durée de la réparation, il faut entendre: en cas de panne mécanique, de tentative de vol, de vandalisme, de car-jacking ou de home-jacking, la durée normale de réparation.

L'assuré s'engage:

- à faire en sorte que la réparation soit effectuée le plus rapidement possible.
- à récupérer son véhicule dans les plus brefs délais et à informer immédiatement l'assureur de la réparation du véhicule.

Si, à la suite d'une des situations précitées, le véhicule assuré fait l'objet d'un sinistre total, l'assureur met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1 300 cc - 1 400 cc) à concurrence de la durée d'immobilisation.

La durée maximale de mise à disposition du véhicule de location est de 15 jours calendrier consécutifs pour toutes les situations susmentionnées.

En cas de vol, de car-jacking ou de home-jacking du véhicule assuré, l'assureur met à la disposition de l'assuré en Belgique un véhicule de remplacement de la catégorie B (1 300cc - 1 400 cc) jusqu'à ce que le véhicule soit retrouvé sans toutefois dépasser une durée de 15 jours calendrier consécutifs à compter de la date de survenance de l'incident.

Le véhicule de remplacement est livré et retiré, à la demande de l'assuré, sur place, à son domicile ou à tout autre endroit en Belgique.

L'assureur prend en charge les frais de déplacement éventuels de l'assuré pour l'exécution des formalités de réception et de restitution du véhicule.

Si l'assureur s'occupe du rapatriement du véhicule assuré et si le preneur d'assurance ne peut pas disposer d'un autre moyen de transport, lors de son retour en Belgique, l'assureur met à la disposition du preneur d'assurance un véhicule de remplacement de catégorie B (1 300 cc - 1 400 cc) jusqu'au moment où le véhicule du preneur d'assurance est de nouveau disponible, avec un maximum de 10 jours calendrier consécutifs.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est soumise aux conditions suivantes:

- l'appel de l'assuré à l'assureur au moment des faits pour le dépannage ou le remorquage du véhicule assuré, sauf force majeure;

- le respect des conditions et règles prescrites par la société louant le véhicule (âge minimum, permis de conduire valable, caution à payer avec une carte de crédit, identification du conducteur et de l'éventuel second conducteur).

Les frais du carburant, d'assurances complémentaires, de péages et les amendes encourues restent toujours à charge de l'assuré.

Mise à disposition d'un véhicule de remplacement à l'étranger

Pour la mise à disposition d'un véhicule de remplacement à l'étranger, nous renvoyons à la rubrique « Assistance aux assurés immobilisés ».

Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules

- le remboursement des frais de pièces de rechange, de réparation, d'entretien ou de carburant du véhicule assuré.
- l'immobilisation du véhicule en vue d'un entretien.
- les pannes répétées consécutives à la non-réparation ou au non-entretien du véhicule si, dans les 12 mois précédents, l'assureur est déjà intervenu pour deux pannes identiques ou similaires.

Assistance à domicile

La couverture assistance à domicile vaut pour le domicile de l'assuré et sa seconde résidence située en Belgique.

Renseignements

L'assureur met à la disposition de l'assuré un service de renseignements téléphoniques 24 heures sur 24 pour les informations suivantes:

- les coordonnées des différents centres hospitaliers et des services d'ambulance proches du domicile.
- les coordonnées de la pharmacie et du médecin de garde.
- les coordonnées des services publics.
- les coordonnées des services de dépannage ou de réparation ayant une permanence 24 heures sur 24 ou pouvant assurer un service de dépannage rapide dans les domaines suivants: plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie et vitrerie.

L'assureur ne peut être tenu pour responsable de la bonne exécution des travaux effectués par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré; l'intervention de l'assureur a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles dans les circonstances décrites ci-dessus.

Aide psychologique

L'assureur met une aide téléphonique à la disposition de l'assuré 24 heures sur 24 afin de lui procurer la première aide psychologique et l'aiguiller ensuite vers un organisme spécialisé. Le motif de l'appel peut être un car-jacking, une agression, un vol, un accident de la route, des dégâts à l'habitation et, de manière générale, tout incident de la vie privée ou professionnelle.

Assistance médicale aux personnes blessées

Quand, à la suite d'un « accident avec lésions corporelles » survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence en Belgique et après intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant, l'assuré ne peut être soigné sur place et doit être admis à l'hôpital, l'assureur organise et prend en charge le transport de l'assuré en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, si nécessaire sous surveillance médicale. Cette garantie n'est pas d'application en cas de maladie.

À l'issue de l'hospitalisation, l'assureur organise et prend en charge le retour au domicile de l'assuré si celui-ci n'est pas en état de se déplacer dans des conditions normales.

Les frais de transport sont pris en charge après déduction de l'intervention de la Sécurité sociale ou de l'assurance de la mutuelle de l'assuré.

Hospitalisation d'un enfant dont les parents sont en déplacement

À la demande des parents et en accord avec le médecin traitant, l'assureur organise l'hospitalisation, pour quelque cause que ce soit, d'un enfant assuré de moins de 18 ans et prend en charge les frais de transport, à l'exclusion des frais d'hospitalisation.

Lorsque l'hospitalisation doit se prolonger plus de 48 heures, l'assureur organise et prend en charge le retour au domicile de l'assuré ou du/de la partenaire se trouvant à l'étranger, soit en train première classe, soit en avion de ligne (classe économique).

Aide ménagère et garde d'enfants

En cas d'hospitalisation dont la durée fixée de commun accord avec le médecin de l'assureur est égale ou supérieure à 48 heures, à la suite d'un accident avec lésions corporelles (survenu au domicile ou dans la seconde résidence) de l'assuré ayant des enfants de moins de 18 ans, l'assureur organise et prend en charge les frais d'une aide-ménagère.

Cette intervention n'est valable que si l'accident avec lésions corporelles en cause est survenu au domicile ou dans la seconde résidence de l'assuré située en Belgique.

En cas d'hospitalisation de l'assuré d'au moins 48 heures à la suite d'un accident avec lésions corporelles survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence située en Belgique, l'assureur organise et prend en charge les frais de garde des enfants de moins de 18 ans.

Pour les deux prestations précitées, l'assureur prend en charge les frais à concurrence d'un maximum de 250 EUR.

Garde des animaux de compagnie

En cas d'hospitalisation d'au moins 48 heures de l'assuré ou de son/sa partenaire à la suite d'un accident avec lésions corporelles survenu au domicile de l'assuré ou dans sa seconde résidence située en Belgique, l'assureur organise la garde des animaux de compagnie (chien ou chat) pendant 48 heures au maximum, à la condition qu'ils soient en règle de vaccination, et prend en charge les frais y afférents, à concurrence de 65 EUR au maximum par animal et par sinistre.

Domicile ou seconde résidence en Belgique inhabitable ou sérieux dommages au domicile ou à la seconde résidence en Belgique

Si le domicile ou la seconde résidence située en Belgique est endommagé(e) à la suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de tentative de vol, de home-jacking, de vandalisme ou de bris de vitre et si les assurés ne peuvent y demeurer décemment, l'assureur organise et prend en charge les frais suivants:

- les frais d'hôtel, pendant deux nuits consécutives, à concurrence de 100 EUR au maximum par nuit et par assuré.
L'assureur se charge de la réservation auprès du ou des hôtels concernés et prend en charge à concurrence de 65 EUR les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où celui-ci serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.

- les frais pour des achats urgents et de première nécessité à concurrence de 250 EUR;
- les frais de gardiennage:
Si le domicile ou la seconde résidence située en Belgique doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens restés sur place, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'un vigile ou d'un gardien pour surveiller les lieux. L'assureur prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 72 heures au maximum par sinistre.
- les frais de transfert du mobilier:
L'assureur recherche pour l'assuré et prend en charge la location d'un véhicule utilitaire, nécessitant un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés à son domicile ou dans sa seconde résidence située en Belgique. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR.
- les frais de déménagement, pour autant que le domicile ou la seconde résidence située en Belgique ne soit pas habitable dans les 30 jours calendrier qui suivent la date de survenance du sinistre, à concurrence de 250 EUR par sinistre.

En accord avec l'assuré, l'assureur organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier vers le nouveau lieu de résidence en Belgique. Le déménagement doit cependant être effectué au maximum dans les 60 jours calendrier qui suivent la date de survenance du sinistre.

- les frais de retour au domicile:
Dans le cas où l'assuré doit regagner le domicile inoccupé ou la seconde résidence située en Belgique au moment de la survenance d'un sinistre couvert par le présent contrat et si sa présence s'avère indispensable, l'assureur met à sa disposition et prend en charge un billet de train première classe ou d'avion (classe économique) aller simple, du lieu où séjourne l'assuré à celui du domicile sinistré en Belgique. L'assureur se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés.

Dans le cas où l'assuré est dans l'obligation de retourner sur place pour récupérer son véhicule assuré, l'assureur organise et prend en charge, dans les mêmes conditions, un billet de train première classe ou d'avion (classe économique), aller simple.

Assistance d'un serrurier

Si, à la suite de la perte, du vol ou de l'oubli dans l'habitation des clés ou en raison de la détérioration de la serrure de la porte principale, l'assuré ne peut pénétrer dans son domicile ou sa seconde résidence en Belgique, l'assureur prendra en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 250 EUR au maximum.

Une seule intervention par année d'assurance sera accordée par habitation assurée.

Transmission de messages urgents à l'étranger

L'assureur transmet gratuitement aux destinataires à l'étranger les messages urgents relevant des garanties et des prestations assurées.

Le contenu du message ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assureur et sera conforme à la législation belge et internationale.

EXCLUSIONS COMMUNES

La garantie du contrat n'est pas acquise:

- en cas d'événements provoqués par un suicide, un acte intentionnel ou une faute grave de l'assuré.
- en cas d'événements comme une guerre, une guerre civile, une grève, une émeute ou des mouvements populaires, un acte de terrorisme ou de sabotage, à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement.
- en cas d'accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 et les Protocoles additionnels ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes.
- lors de la pratique de sports de compétition motorisés et de tout autre sport à titre professionnel.
- lors de l'exercice en amateur d'un sport réputé dangereux tel qu'un sport aérien, de lutte ou de combat, l'alpinisme, le bobsleigh, le saut à ski sur tremplin, le skeleton, la spéléologie, le steeple-chase ou l'escalade.
- lors de la pratique d'activités à caractère dangereux telles celles d'acrobate, de dompteur ou de plongeur.
- lors de l'exercice de l'une des activités professionnelles suivantes: les montées sur les toits, échelles ou échafaudages; les descentes dans des puits, mines ou carrières en galeries; la fabrication, l'utilisation ou la manipulation d'artifices ou d'explosifs.
- pour le besoin d'assistance survenant alors que l'assuré se trouve en état d'ébriété, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que des boissons alcoolisées.
- pour les conséquences d'un acte téméraire, d'un pari ou d'un défi, à moins que l'assuré démontre l'absence de relation causale entre le fait générateur de l'exclusion et le sinistre.
- pour le remboursement des frais d'annulation de séjour ou les conséquences de faits de grève, sauf si spécifiquement prévu dans le cadre de certaines prestations.
- à la suite de catastrophes naturelles lorsque l'intervention s'avère impossible pour des raisons indépendantes de la volonté de l'assureur.

CADRE JURIDIQUE

Prise d'effet et durée du contrat

Le contrat prend cours aux date et heure indiquées dans les conditions particulières.

Il est conclu pour une durée d'un an. À chaque échéance annuelle, le contrat est tacitement reconduit pour une nouvelle période d'un an, sans la moindre formalité.

Cette reconduction n'aura pas lieu si le contrat a entre-temps été résilié par courrier recommandé au moins 3 mois avant l'échéance annuelle.

Droit de révocation – uniquement d'application si le contrat a été conclu à distance

Le preneur d'assurance a le droit d'informer l'assureur qu'il renonce au contrat ING Lion Assistance, sans encourir de pénalité et sans devoir donner de motif, dans les 14 jours calendrier. Ce délai prend cours le jour où le preneur d'assurance reçoit par e-mail toutes les conditions contractuelles (conditions particulières et générales) et toutes les informations précontractuelles (fiche produit). Le preneur d'assurance peut exercer ce droit en adressant une lettre recommandée à Inter Partner Assistance SA, avenue Louise 166, BP 1 à 1050 Bruxelles.

La révocation par le preneur d'assurance prend effet immédiatement au moment de sa notification. Si le preneur d'assurance révoque le contrat et si l'exécution de celui-ci a déjà été entamée avant cette révocation, le preneur d'assurance a l'obligation de payer les primes proportionnellement à la période pendant laquelle la couverture du risque a été accordée. Ces montants constituent une indemnisation pour les services financiers qui ont déjà été fournis par l'assureur. Si le preneur d'assurance exerce son droit à la révocation, l'assureur remboursera, au plus tard dans les 30 jours calendrier, toutes les primes payées par le preneur d'assurance et tous les montants reçus dans le cadre de la police ING Lion Assistance, sous réserve de l'indemnisation susmentionnée pour les services financiers déjà prestés. Ce délai commence à courir le jour où l'assureur reçoit la notification de la révocation par lettre recommandée.

L'assureur dispose également d'un droit de révocation. La révocation émanant de l'assureur n'entre en vigueur que 8 jours après sa notification.

Résiliation

Forme

La résiliation doit toujours être signifiée:

- soit par lettre recommandée;
- soit par exploit d'huissier;
- soit par remise de la lettre au destinataire contre accusé de réception.

Pour la fin de la période en cours

Le contrat est conclu pour une durée de 1 an. Il est ensuite reconduit tacitement pour des périodes successives de 1 an.

L'assureur et le preneur d'assurance peuvent résilier le contrat au moins 3 mois avant l'expiration de l'échéance annuelle.

En cas de sinistre

Par le preneur d'assurance

Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat au plus tard 1 mois après le paiement ou la notification du refus de payer l'indemnité par l'assureur. La résiliation prend effet 3 mois après le jour de cette notification par l'assureur.

Par l'assureur

Avec effet 3 mois après la date de la notification par l'assureur lorsque celui-ci décide, après un sinistre, de mettre fin au contrat dans le mois qui suit le paiement ou la notification de son refus de payer l'indemnité.

En cas de modification du tarif ou des conditions d'assurance

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat:

- dans les 30 jours suivant la notification d'une modification du tarif ou des conditions d'assurance, quand cette notification est faite au moins 4 mois avant l'échéance annuelle du contrat;
- dans les 3 mois à compter du jour de cette notification quand cette notification est faite moins de 4 mois avant l'échéance annuelle du contrat;

La résiliation prend effet 1 mois après sa notification.

Obligations de l'assuré

Devoirs de l'assuré en cas de sinistre

L'assuré doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir ou d'atténuer les conséquences du sinistre.

L'assuré s'engage à:

- fournir à l'assureur les justificatifs des dépenses occasionnées;
- apporter à l'assureur la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties.

Sanctions

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et s'il en résulte un préjudice pour l'assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

L'assureur est en droit de refuser d'intervenir si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas rempli les obligations énoncées ci-dessus.

Païement de la prime

La prime, taxes et frais inclus, est payable par anticipation à l'échéance après réception d'une demande de paiement.

Non-paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, l'assureur 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 2 semaines à compter du lendemain de la notification ou de l'envoi de la lettre recommandée.

Assurances antérieures

Les services et remboursements prévus au présent contrat n'interviennent qu'en complément de contrats antérieurs couvrant les mêmes risques ou en complément des prestations de la Sécurité sociale auxquelles l'assuré a droit.

Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite 3 ans après l'événement qui lui donne naissance.

Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré à concurrence de ses prestations contre les tiers responsables du dommage. L'assuré ne peut renoncer à un recours quelconque sans accord préalable.

Si, par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de l'assureur, celui-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits pour ce qui reste dû, en priorité sur l'assureur.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le/la partenaire et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant au foyer.

Toutefois, l'assureur peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement couverte par un contrat d'assistance.

Correspondance

Pour être valable, toute notification doit être faite à la compagnie:

Inter Partner Assistance SA, avenue Louise 166, BP 1 à 1050 Bruxelles.

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse du preneur d'assurance qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à l'assureur.

Informations relatives à la protection de la vie privée

Les données à caractère personnel (à l'exception des données médicales) communiquées dans le cadre de ce contrat sont traitées par:

- **ING Belgique SA**, avenue Marnix 24 à 1000 Bruxelles, aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, de courtage (e.a. d'assurances), de crédits (le cas échéant), de gestion de fortune, de marketing de services bancaires et d'assurances, de vision globale du client, de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.
- **Inter Partner Assistance SA**, avenue Louise 166 Bte 1 à 1050 Bruxelles, aux fins de gestion centrale de la clientèle, de production et de gestion d'assurances de personnes et d'assurances accidents et risques divers, de vision globale du client, de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.

Ces données sont communiquées aux autres sociétés du groupe de banques et d'assurances ING en Belgique (liste sur demande) à des fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing, de vision globale du client, de fourniture de leurs services (le cas échéant) et de contrôle de la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

Toute personne physique peut prendre connaissance des données la concernant et les faire corriger. Elle peut s'opposer, sur demande et sans frais, au traitement des données le concernant par ING à des fins de marketing direct et/ou à la communication de ces données aux autres sociétés du groupe ING en Belgique aux mêmes fins.

Tribunaux compétents

Tous les litiges qui pourraient naître entre les parties relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

Législation applicable

Le présent contrat est régi par la législation belge, en particulier la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

Plaintes

Le preneur d'assurance a la faculté d'adresser toute réclamation relative au présent contrat:

- soit à l'ING Customer Service,
cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles
(mediationservice-reclamations@ing.be
Tél. + 32 2 547 61 02 – Fax + 32 2 547 83 20)
- soit à l'Ombudsman des Assurances,
square de Meeûs 35, B-1000 Bruxelles
(www.ombudsman.as – info@ombudsman.as
Tél. + 32 2 547 58 71 – Fax + 32 2 547 59 75).

Ceci n'exclut pas la possibilité d'entamer une procédure judiciaire.