

Assurance Assistance et Voyage

Contrats temporaires et annuels, en cas de besoin d'assistance prenez contact via:

+32 2 550 05 00

Reference et Excellence

Assurances assistance et voyage pour particuliers et entreprises

Version Septembre 2014

PREAMBULE

Votre contrat se compose de deux parties

Les conditions générales qui constituent le règlement du contrat. Elles précisent les droits et obligations tant de l'assureur AXA ASSISTANCE que des assurés.

Les conditions particulières mentionnent les données du contrat qui vous sont personnelles, notamment la prise d'effet et la durée du contrat, l'identité du preneur d'assurance et, pour les contrats à court terme, des personnes assurées, la description du ou des véhicule(s) assuré(s), la formule d'assistance choisie et la prime.

Les conditions particulières complètent les conditions générales et les remplacent dans la mesure où elles leurs seraient contraires.

Ayant souscrit ce contrat, vous pouvez bénéficier de l'infrastructure et de l'organisation internationale et polyglotte d'AXA ASSISTANCE. Nos services vous aident dans toutes les situations décrites dans les conditions générales ci-après.

Vous pouvez rencontrer d'autres problèmes. Dans ce cas, n'hésitez pas à faire appel à nos services. Dans le cadre d'une demande d'assistance, vous pourrez, par exemple, également faire appel à nos interprètes ou, sous certaines conditions, bénéficier d'une avance de fonds. Nous ferons tout pour vous aider.

En cas de problème, prenez toujours contact avec AXA ASSISTANCE pour que nous puissions vous aider de manière optimale. La plupart des garanties ne sont acquises que si l'organisation a été faite par AXA ASSISTANCE.



ASSUDIS est la société qui commercialise et gère les contrats d'AXA ASSISTANCE.

Pour toute question relative à votre contrat, ou à ses garanties et conditions, ASSUDIS est votre interlocuteur.

I. CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE

1. Définitions

1.1. Accident corporel

Evénement 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

1.4.1 S'il s'agit d'un contrat annuel :

1.4.1.1 Pour un contrat Reference Annuel ou Excellence Individuel (une personne) :

La personne mentionnée aux conditions particulières du contrat.

1.4.1.2 Pour un contrat Reference Annuel Couple (deux personnes) :

Le couple, mentionné aux conditions particulières du contrat, de droit ou de fait vivant sous le même toit ou deux personnes vivant ensemble sous le même toit et domiciliées à la même adresse.

1.4.1.3 Pour un contrat Reference Annuel ou Excellence Famille (au moins trois personnes) :

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), qui est indiqué dans les conditions particulières du contrat ;
- 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.

1.4.2 S'il s'agit d'un contrat temporaire :

Les personnes mentionnées aux conditions particulières du contrat.

1.4.3 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, comme stipulé dans les articles 7.2 et 8.4.

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 médical

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

AXA Assistance est une dénomination commerciale d'Inter Partner Assistance s.a., membre du groupe AXA Assistance, compagnie d'Assurances agréée sous le code n° 0487 pour pratiquer les assurances touristiques (A.R. du 04/07/1979 et du 13/07/1979. M.B. du 14/07/1979) dont le siège est établi à B-1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, bte 1, numéro d'entreprise 0415.591.055, RPM Bruxelles.

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. Valeur résiduelle du véhicule assuré

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

1.20. Véhicule assuré

A l'exception du véhicule circulant sous plaque marchand ou d'essai et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : la moto d'une cylindrée d'au moins 125 cc, le véhicule affecté à usage de tourisme ou affaires ou à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, le motor-home ou la camionnette. 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.

1.21. Vol ou tentative de vol du véhicule assuré

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

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

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

2.2.2 Zone 2

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.

2.2.3 Zone 3

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

2.2.4 Assistance aux personnes

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

2.2.5 Assistance au domicile

Le service d'assistance est acquis au domicile de l'assuré dans le pays de résidence.

2.2.6 Assistance au véhicule et à ses occupants

Le service d'assistance est acquis dans le pays de résidence ainsi qu'en zones 1 et 2.

3. Conditions d'octroi du service d'assistance

3.1. Evénements

AXA ASSISTANCE met tout en œuvre 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. Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer (1ère classe) ; si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne (classe économique), sauf disposition contraire prévue au contrat.

3.3. Organisation

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.

3.4. Durée de déplacement

Pour un contrat *Reference temporaire*, les dates d'effet et de fin du contrat sont indiquées aux conditions particulières.

Pour un contrat *Reference annuel*, la garantie est limitée aux déplacements de 90 jours calendriers consécutifs.

Pour un contrat *Excellence annuel*, la garantie est limitée aux déplacements de six mois consécutifs, ou neuf mois consécutifs si l'option a été choisie et est indiquée aux conditions particulières.

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.

3.5. 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 le 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 pour un contrat *Reference*, ou 10.000 EUR pour un contrat *Excellence*, 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 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.

Cette garantie intervient sans délai pour toute hospitalisation incluant une nuit pour les enfants de moins de 16 ans.

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. Assistance en cas de décès

4.4.1 Transport funéraire

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

4.4.2 Assistance aux formalités suite à un décès

AXA ASSISTANCE intervient également dans les démarches suivantes :

- la mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres;
- l'aide à la rédaction des faire-part;
- l'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale;
- à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

4.4.3 Transport des autres assurés

En cas de décès d'un assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des autres assurés à leur domicile ou au lieu où est amenée la dépouille mortelle dans le pays de résidence. AXA ASSISTANCE organise et prend également en charge le transport des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)).

4.4.4 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 le retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule appartient à AXA ASSISTANCE. Les frais éventuels de carburant restent à charge des assurés.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré lui-même.

4.8. Assistance en cas d'hospitalisation suite à un incident médical pour un contrat Excellence

Les garanties du présent titre ne sont acquises que pour un contrat *Excellence*.

4.8.1 Assistance avant l'hospitalisation

4.8.1.1 Réservation d'une chambre d'hôpital

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré doit être hospitalisé, AXA ASSISTANCE organise la réservation d'une chambre d'hôpital.

4.8.1.2 Aide administrative

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré est hospitalisé pour une période supérieure à 48 heures, AXA ASSISTANCE met à sa disposition une aide administrative chargée de remplir les formalités nécessaires au séjour à l'hôpital. L'intervention d'AXA ASSISTANCE ne peut excéder 125 EUR.

4.8.2 Assistance pendant l'hospitalisation

4.8.2.1 Transport des enfants de moins de 18 ans

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré est hospitalisé pendant plus de 48 heures, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des enfants de moins de 18 ans vers l'école, l'hôpital, les activités extrascolaires ou encore chez une personne désignée par l'assuré. Cette prestation est limitée à 250 EUR.

4.8.2.2 Animaux domestiques

Si, à la suite d'un incident médical, l'assuré est hospitalisé pendant plus de 48 heures, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la garde des animaux domestiques (chien(s) et chat(s)). Cette prestation est limitée à 75 EUR maximum.

4.8.2.3 Surveillance du domicile

Si un assuré doit être hospitalisé, alors même que son domicile a subi un dégât rendant nécessaire sa surveillance, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le gardiennage de l'habitation pendant 72 heures maximum.

4.8.3 Assistance pendant la période de convalescence

4.8.3.1 Transport de l'assuré

Si, à la suite d'un incident médical ayant entraîné une hospitalisation, l'assuré ne peut pas se déplacer par ses propres moyens, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge son transport aller-retour vers un centre hospitalier ou médical pour les visites de contrôle ou vers son lieu de travail à concurrence de 125 EUR.

4.8.3.2 Assistance médicale à domicile

Si, à la suite d'un incident médical ayant entraîné une hospitalisation, l'assuré est immobilisé à domicile, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi d'un(e) assistant(e) médical(e) à domicile afin d'aider l'assuré au quotidien (lever, coucher, toilette...) à l'exception des tâches ménagères. L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 125 EUR.

4.8.3.3 Livraison de repas à domicile

Si, à la suite d'un incident médical ayant entraîné une hospitalisation, l'assuré est immobilisé à domicile, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la livraison de repas à domicile. L'intervention d'AXA ASSISTANCE ne peut excéder 10 EUR par jour, pendant 7 jours maximum.

4.8.3.4 Livraison de médicaments à domicile

Si, à la suite d'un incident médical ayant entraîné une hospitalisation, l'assuré est immobilisé à domicile, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la livraison des médicaments prescrits sur ordonnance médicale. La durée de l'intervention d'AXA ASSISTANCE ne peut excéder 30 jours après l'hospitalisation. L'achat des médicaments livrés reste à la charge de l'assuré.

4.8.3.5 Mise à disposition d'un appareil de télésurveillance

Si, à la suite d'un incident médical, l'état de santé de l'assuré nécessite une surveillance permanente, AXA ASSISTANCE met à la disposition de l'assuré un appareil de télésurveillance pendant un mois.

4.8.3.6 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 maximum.

4.8.3.7 Transport des enfants de moins de 18 ans à l'école

Si, à la suite d'un incident médical ayant entraîné une hospitalisation, l'assuré se trouve dans l'incapacité de conduire ses enfants de moins de 18 ans, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport aller-retour de ces enfants vers l'école. L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 125 EUR.

4.8.3.8 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 de moins de 18 ans, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de garde de ces enfants à concurrence de 250 EUR.

4.9. Assistance aux enfants malades de moins de 18 ans pour un contrat Excellence famille

Les garanties du présent titre ne sont acquises que pour un contrat *Excellence famille*.

4.9.1 Garde des enfants de moins de 18 ans

Suite à un incident médical touchant un enfant de moins de 18 ans, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la mise à disposition d'une gardienne au domicile de l'enfant, à concurrence de maximum 10 heures consécutives par jour (entre 7 heures et 20 heures) et pour une durée maximale de 10 jours ouvrables par an (maximum 5 jours ouvrables consécutifs).

4.9.2 Transport afin d'assurer la garde des enfants malades de moins de 18 ans

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.

4.9.3 Mise à disposition d'un professeur privé

Si l'enfant assuré, âgé de 6 à 18 ans, est immobilisé à la suite d'un incident médical pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, AXA ASSISTANCE organise dans les 48 heures la mise à disposition d'un professeur privé. AXA ASSISTANCE prend en charge les frais de ce dernier à concurrence de 10 heures par semaine, du lundi au vendredi et pour une période d'un mois maximum. La garantie est acquise pendant l'année scolaire, telle que déterminée par le Ministère de l'Education. AXA ASSISTANCE ne fournit pas de prestations pendant les vacances scolaires. En cas d'immobilisation de l'enfant à l'hôpital, AXA ASSISTANCE mettra à disposition un professeur privé qui suivra l'enfant à l'hôpital. L'organisation de ce service est subordonnée à l'accord préalable de l'hôpital et du médecin.

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 pour un contrat *Reference*, ou 10.000 EUR pour un contrat *Excellence*, 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, à concurrence de

- 125 EUR pour un contrat *Reference*;
- 250 EUR pour un contrat *Excellence*.

5.3. Remboursement des leçons et de la location de matériel de ski

Les garanties du présent titre ne sont acquises que pour un contrat *Excellence*.

À 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 de leçons de ski de plus de 5 jours de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, et ce, à concurrence de 150 EUR maximum.

Les frais de location du matériel seront également remboursés au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, et ce, à concurrence de 20 EUR par jour et pour une durée de maximum 6 jours.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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. Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par AXA ASSISTANCE à concurrence de :

- 75 EUR par nuit et par chambre et pour 750 EUR maximum pour un contrat *Reference*
- 125 EUR par nuit et par chambre et pour 1.200 EUR maximum pour un contrat *Excellence*.

5.8. Assistance suite à rapatriement

5.8.1 Rapatriement ou transport suite à un incident médical

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 (1ère 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.

5.8.2 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.

5.8.3 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.

5.8.4 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.

5.9. Assistance en cas de décès

5.9.1 Rapatriement funéraire

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

Si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation dans le pays de résidence, AXA ASSISTANCE organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de maximum 750 EUR pour un contrat *Reference*, ou 1.000 EUR pour un contrat *Excellence*;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation.

Les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation ne sont pas pris en charge par AXA ASSISTANCE.

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

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par AXA ASSISTANCE à concurrence de 75 EUR pour un contrat *Reference*, ou 125 EUR pour un contrat *Excellence*, par nuit et par chambre et pour un maximum de 2 nuits.

5.9.1.2 En cas d'inhumation ou de crémation à l'étranger

Si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation à l'étranger, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les mêmes prestations que celles précitées au point 5.9.1.1.

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

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par AXA ASSISTANCE à concurrence de 75 EUR pour un contrat *Reference*, ou de 125 EUR pour un contrat *Excellence*, 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 vers le pays de résidence.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE est en tout cas limitée aux dépenses que supposerait le rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA ASSISTANCE.

5.9.2 Assistance aux formalités suite à un décès

AXA ASSISTANCE assiste l'assuré dans les démarches suivantes :

- la mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres;
- l'aide à la rédaction des faire-part;
- l'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale;
- à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

5.9.3 Rapatriement des autres assurés

En cas de décès 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.

5.9.4 Rapatriement du véhicule

En cas de décès d'un assuré à l'étranger 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.

5.9.5 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 domicile.

5.10. Retour anticipé d'un assuré

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;

Pour un contrat *Excellence*, cette garantie est également acquise suite au décès, ou à l'hospitalisation imprévisible suite à un incident médical dans le pays de résidence de plus de 3 jours, ou 48 heures si l'assuré a moins de 18 ans, de l'époux, de l'épouse, du cohabitant(e) légal(e), du concubin(e), du père, de la mère, d'un frère, d'une sœur, d'un enfant, d'un grand-parent, d'un beau-fils, d'une belle-sœur, d'un beau-frère ou d'une des deux personnes préalablement désignées par l'assuré.

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 pe-tit-enfant) pour toute la durée du contrat.

5.11. 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.

5.12. 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.

5.13. 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 maximum pour un contrat *Reference*
- 125 EUR maximum par nuit et par chambre et pour un total de 1.200 EUR maximum pour un contrat *Excellence*.

5.14. 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 pour un contrat *Reference*
- 125 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 1.200 EUR maximum pour un contrat *Excellence*.

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.

5.15. 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 pour un contrat *Reference*
- 125 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 1.200 EUR maximum pour un contrat *Excellence*.

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

5.16. 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 pour un contrat *Reference*
- 125 EUR par nuit et par chambre pour un contrat *Excellence*.

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.

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.

Cette garantie est acquise à concurrence de :

- 25.000 EUR **par assuré** pour un contrat *Reference*
- 300.000 EUR **par assuré** pour un contrat *Excellence*.
- ou, si cette option est mentionnée aux conditions particulières, 1.000.000 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.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE ne pourra excéder un maximum de :

- 2.500 EUR par assuré pour un contrat *Reference*
- 6.000 EUR par assuré pour un contrat *Excellence*.

7. Assistance au véhicule et aux occupants dans le pays de résidence

7.1. 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.

7.2. Mobilité des assurés

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

7.2.1 SOIT, pour un contrat annuel, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans le pays de résidence

Pour un contrat *Reference* ou *Excellence annuel*, 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 pour un contrat *Reference annuel*, ou 10 jours pour un contrat *Excellence annuel*.

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.

7.2.2 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.

7.3. Autres cas d'assistance au véhicule

7.3.1 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.

7.3.2 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.

7.3.3 Assistance ouverture du véhicule

En cas d'oubli des clefs 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 clefs 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 clefs 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 clefs.

8. Assistance au véhicule et aux occupants à l'étranger

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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 pour un contrat *Reference*, ou 3 jours pour un contrat *Excellence*, 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.

8.4. Assistance aux occupants suite à un incident technique

8.4.1 En cas d'immobilisation inférieure à 5 jours pour un contrat Reference, ou 3 jours pour un contrat Excellence:

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 pour un contrat *Reference*;
- 125 EUR par nuit et par chambre avec un maximum de 1.200 EUR pour un contrat *Excellence*.

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 pour un contrat *Reference*, ou 125 EUR par chambre pour un contrat *Excellence*.

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

8.4.2 En cas d'immobilisation supérieure à 5 jours pour un contrat Reference, ou 3 jours pour un contrat Excellence:

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

8.4.3 La mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans le pays de résidence suite à un vol du véhicule à l'étranger

Cette garantie est uniquement acquise si l'option véhicule de remplacement est souscrite dans un contrat *Reference* annuel ou dans un contrat *Excellence*.

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 7.2.1.

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.

8.5. 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.

8.6. Assistance formalités

8.6.1 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.

8.6.2 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.

8.7. Autres cas d'assistance au véhicule

8.7.1 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.

8.7.2 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.

8.7.3 Assistance ouverture du véhicule

En cas d'oubli, perte ou vol des clefs 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.

8.8. **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.

9. Assistance juridique

9.1. **Honoraires d'avocat à l'étranger**

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger, AXA ASSISTANCE avance le montant des honoraires d'un avocat librement choisi par l'assuré à concurrence de 1.250 EUR par assuré. AXA ASSISTANCE n'intervient pas pour les poursuites judiciaires dans le pays de résidence consécutives à une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

L'assuré s'engage à rembourser à AXA ASSISTANCE le montant des honoraires dans un délai de deux mois à partir de la demande d'AXA ASSISTANCE.

9.2. **Avance de caution pénale à l'étranger**

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger, AXA ASSISTANCE lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités à concurrence de 12.500 EUR. La caution doit être remboursée à AXA ASSISTANCE dès sa restitution par les autorités et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de deux mois à partir de la date de l'avance.

9.3. **Renseignements socio-juridiques en Belgique**

AXA ASSISTANCE met à la disposition des assurés un service de renseignements socio-juridiques accessible de 9 heures à 17 heures pendant les jours de semaine. En dehors de cet horaire, AXA ASSISTANCE prendra note du message et rappellera l'assuré à sa meilleure convenance. Il s'agit d'un service sans limitation quant au nombre d'appels ni aux domaines de droit concernés. Le renseignement peut notamment porter sur le droit civil, le droit social, le droit pénal, le droit fiscal, le droit commercial et le droit judiciaire.

10. Assistance voyage à l'étranger

10.1. **Informations diverses**

AXA ASSISTANCE donne à l'assuré, par téléphone, des informations concernant un départ vers l'étranger telles que :

- les cours et devises : informations sur les taux de change
- les formalités de visa, passeport et autres pièces d'identité
- les formalités douanières
- les vaccinations
- les décalages horaires
- les jours fériés
- le climat et des conseils en matière d'habillement.

10.2. **Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage**

En cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage, AXA ASSISTANCE communique à l'assuré les coordonnées des offices de tourisme, des ambassades et consulats les plus proches, et si nécessaire organise son acheminement jusqu'à l'ambassade et prend en charge les frais de transport aller/retour.

10.3. **Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport**

En cas de perte ou de vol des titres de transport et après déclaration des faits par l'assuré auprès des autorités locales, AXA ASSISTANCE met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la continuation de son voyage ou au retour à son domicile, à charge pour ce dernier de rembourser le prix des billets à AXA ASSISTANCE dans les deux mois de la mise à disposition.

10.4. Assistance en cas de perte ou de vol des bagages

En cas de perte ou de vol des bagages, AXA ASSISTANCE communique à l'assuré les informations sur les formalités à accomplir pour la déclaration du vol ou de la perte des bagages.

A la demande de l'assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'objets personnels de remplacement dont le poids est limité à 20 kg. La valise doit être déposée au préalable au siège social d'AXA ASSISTANCE et être accompagnée d'un inventaire précis de son contenu.

AXA ASSISTANCE intervient pour un montant maximum de 150 EUR par assuré dans l'achat sur place des objets les plus indispensables. Les dépenses doivent être justifiées par des pièces justificatives d'achat.

10.5. Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit

En cas de perte ou de vol de chèques, cartes de banque ou de crédit et après déclaration des faits par l'assuré aux autorités locales, AXA ASSISTANCE intervient auprès des institutions financières pour qu'elles prennent les mesures de protection nécessaires.

Sous peine de déchéance de la garantie, l'assuré doit impérativement déclarer la perte ou le vol aux autorités locales compétentes.

En aucun cas, AXA ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable de la transmission fautive ou erronée des renseignements fournis par l'assuré.

10.6. Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses

Si en cas de bris, perte ou vol de prothèse (lunettes, verres de contact...) l'assuré se trouve dépourvu de ses prothèses, AXA ASSISTANCE met tout en œuvre afin d'organiser et de prendre en charge l'envoi de ces dernières par les moyens les plus rapides sous réserve des législations locales et internationales et des disponibilités des moyens de transport.

L'assuré s'engage à rembourser à AXA ASSISTANCE le prix des prothèses qui sont mises à sa disposition, majorés des frais éventuels de dédouanement, dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition.

10.7. Envoi de médicaments indispensables

AXA ASSISTANCE met tout en œuvre pour organiser et prendre en charge la recherche et la mise à disposition des médicaments indispensables, prescrits par une autorité médicale compétente, introuvables sur place mais disponibles dans le pays de résidence. Leur mise à disposition doit être accordée par le service d'AXA ASSISTANCE. Leur envoi est soumis aux disponibilités des moyens de transport et doit être conforme aux législations locales et internationales. L'assuré s'engage à rembourser à AXA ASSISTANCE le prix des médicaments qui sont mis à sa disposition, majorés des frais éventuels de dédouanement dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition.

En cas de vol, perte ou oubli de médicaments nécessaires, AXA ASSISTANCE met tout en œuvre pour la recherche de ceux-ci ou des médicaments semblables sur place.

A cet effet, AXA ASSISTANCE organise une visite chez un médecin qui vous prescrira les médicaments et prend en charge les frais de taxi.

10.8. Assistance linguistique

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques à l'étranger en rapport avec les prestations d'assistance en cours, AXA ASSISTANCE effectue par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements.

Dans la mesure où la traduction porte sur d'autres sujets que les prestations d'assistance, AXA ASSISTANCE communique à l'assuré les coordonnées d'un traducteur-interprète. Dans ce cas les honoraires de ce dernier restent à charge de l'assuré.

10.9. Envoi de fonds

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès d'AXA ASSISTANCE et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, AXA ASSISTANCE met, à la demande de l'assuré, tout en œuvre pour lui faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 EUR. Cette somme devra préalablement être versée à AXA ASSISTANCE en liquide ou sous forme de chèque bancaire certifié conforme.

10.10. Animal de compagnie

En cas de maladie ou d'accident d'un chien ou d'un chat, en règle de vaccination, accompagnant un assuré à l'étranger, AXA ASSISTANCE prend en charge les frais de vétérinaire reconnu par la législation en vigueur du pays concerné à concurrence de 75 EUR moyennant la prestation des justificatifs originaux.

11. Assistance au domicile

A l'exception des points 11.2.6 et 11.2.9, les garanties du présent titre ne sont acquises que pour un contrat *Reference annuel* ou *Excellence*. Pour un contrat temporaire, seuls les points 11.2.6 *Gardiennage* et 11.2.9 *Retour au domicile garanti* de ce titre sont donc couverts.

11.1. Service de renseignements 24 heures sur 24

AXA ASSISTANCE communique à l'assuré:

- les coordonnées des services publics concernés pour tout problème lié au domicile assuré;
- les coordonnées des services de dépannage ou de réparation disponibles 24 heures sur 24 dans les domaines suivants: plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie, vitrerie;

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 ainsi, subir 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 pour responsable de la qualité et du prix des interventions effectuées par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré lui-même.

11.2. Domicile assuré inhabitable

Si le domicile garanti est inhabitable par suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de vandalisme ou de bris de glace et si l'assuré ne peut plus y demeurer en sécurité, les garanties suivantes sont acquises.

11.2.1 Entreposage du mobilier :

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de déménagement et d'entreposage du mobilier dans un garde meuble à concurrence de 250 EUR et moyennant la présentation de justificatifs originaux si, en cas de sinistre au domicile, le domicile assuré n'est pas habitable dans les 3 jours suivant la date du sinistre

11.2.2 Prise en charge des assurés de moins de 18 ans :

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la garde des assurés de moins de 18 ans à concurrence de 75 EUR par jour pendant 4 jours maximum.

11.2.3 Prise en charge des animaux domestiques :

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la garde et l'hébergement des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) de l'assuré à concurrence de 75 EUR maximum.

11.2.4 Valise de secours :

AXA ASSISTANCE prend en charge la mise à disposition d'une valise de secours à concurrence de 250 EUR.

11.2.5 Déménagement:

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de déménagement jusqu'à la nouvelle résidence dans le pays de résidence si le domicile garanti n'est pas habitable dans les 30 jours suivant la date du sinistre. L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 250 EUR maximum pour un contrat Reference, ou 750 EUR pour un contrat Excellence, et moyennant la présentation de justificatifs originaux.

11.2.6 Gardiennage:

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la garde du domicile garanti pendant 72 heures maximum si le domicile doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens restés sur place.

11.2.7 Transfert du mobilier:

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la location d'un véhicule de type utilitaire pouvant être conduit avec un permis B afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés au domicile assuré.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 250 EUR maximum et moyennant la présentation des justificatifs originaux.

11.2.8 Hôtel:

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge la réservation d'une chambre dans l'hôtel le plus proche du domicile ainsi que les frais de déplacement vers celui-ci dans le cas où l'assuré serait dans l'impossibilité de se déplacer par ses propres moyens. L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 75 EUR pour un contrat Reference, ou 125 EUR pour un contrat Excellence, par nuit et par chambre pendant 2 nuits maximum.

11.2.9 Retour au domicile garanti:

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le retour d'un assuré si le sinistre survient alors que le domicile garanti est inoccupé et que la présence d'un assuré sur les lieux s'avère indispensable.

Si, dans ces circonstances, le véhicule utilisé par l'assuré pour voyager doit être laissé sur place et s'il est impossible pour un autre assuré de le conduire, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le retour du véhicule au domicile de l'assuré. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule appartient à AXA ASSISTANCE. Les frais éventuels de carburant et de péage sont à charge de l'assuré.

11.3. Perte ou vol des clefs du domicile

En cas de perte, de vol ou d'oubli des clefs du domicile assuré, AXA ASSISTANCE prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de 250 EUR maximum et d'un dépannage par année de garantie.

12. Assistance psychologique dans le pays de résidence

Les garanties du présent titre ne sont acquises que pour un contrat *Excellence*.

12.1. 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.

12.2. 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.

13. Assistance renseignements 24 heures sur 24

Les garanties du présent titre ne sont acquises que pour un contrat *Excellence*.

AXA ASSISTANCE met à la disposition de l'assuré, dans son pays de résidence (sauf disposition contraire), un service de renseignements téléphoniques accessible 24 heures sur 24, pour obtenir des informations sur:

- les démarches administratives :
- les formalités à suivre suite à une naissance, un mariage, un décès, un déménagement, en cas de perte ou vol de documents d'identité ou bancaires
- les cartes et les permis : le permis de conduire, la carte grise, le permis de chasse – pêche, le permis de bateau et la carte famille nombreuse
- les loisirs et les vacances tels que les colonies, les séjours linguistiques, les cours de langue, les stages sportifs, les maisons de jeunes
- les animaux : les vaccins, le dressage, les refuges et les pensions
- l'enseignement : les écoles maternelles, primaires ou secondaires, les études supérieures, l'enseignement spécialisé, les bourses
- les indices et chiffres de référence : indice des prix à la consommation, les indices d'inflation, l'index santé, indices divers
- les adresses utiles et diverses : les associations de consommateurs, les magasins spécialisés, des adresses commerciales, des adresses administratives, des restaurants, des hôtels, des musées et expositions, des compagnies aériennes.

14. Exclusions

14.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

- a) les frais engagés par un assuré sans accord préalable d'AXA ASSISTANCE (sauf disposition contraire prévue au contrat)
- b) les frais de restauration à l'exception des frais de petit-déjeuner;
- c) les frais de taxi (sauf disposition contraire prévue au contrat);
- d) les frais prévus avant le départ pour les voyages;
- e) les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré
- f) 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
- g) les événements provoqués par un acte intentionnel, par suicide ou tentative de suicide;
- h) les événements provoqués par un acte téméraire, un pari ou un défi de l'assuré
- i) 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
- j) 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
- k) les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes
- l) la participation à titre professionnel à des compétitions ou entraînements en vue de telles épreuves;
- m) les prestations qu'AXA ASSISTANCE ne peut fournir par suite de force majeure;
- n) tous les frais non explicitement cités comme étant pris en charge dans le cadre du contrat.

14.2. Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

Les garanties ne sont pas acquises pour :

- a) les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage;
- b) les états de grossesse après la 28ème semaine et les interruptions volontaires de grossesse;
- c) 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;
- d) les frais de médecine préventive et les cures thermales
- e) les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI.
- f) les interventions et traitements d'ordre exclusivement esthétique.

14.3. 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.

15. Cadre juridique

15.1. Prise d'effet du contrat

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

15.2. Durée du contrat

15.2.1 S'il s'agit d'un contrat annuel

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.

15.2.2 S'il s'agit d'un contrat temporaire

Le contrat est conclu pour la durée indiquée aux conditions particulières.

15.2.3 Dans tous les cas

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.

15.3. Fin du contrat (seulement pour les contrats annuels)

15.3.1 AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut mettre fin au contrat :

- 15.3.1.1 après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

Les effets du contrat cessent trois mois après la notification de la résiliation par lettre recommandée.

- 15.3.1.2 Les effets du contrat cessent un mois après 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 celui-ci ait déposé plainte contre l'assuré devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal.

15.3.2 Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat :

- 15.3.2.1 Après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

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

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

15.3.2.2 Dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières pré-signées si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours.

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif

Si les conditions d'assurance et/ou le tarif sont modifiés, AXA ASSISTANCE applique cette modification des contrats en cours à partir du premier jour du quatrième mois qui suit la notification de la modification, sans préjudice du droit du preneur d'assurance à la résiliation du contrat. Le preneur d'assurance est averti de la modification au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance, ou lors d'une notification ultérieure de la modification, lui donnant ainsi le droit de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification.

15.7. 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.

15.7.3 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.

15.8. 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.

15.9. Pluralité d'assurances

AXA ASSISTANCE n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, des prestations de la Sécurité Sociale auxquelles l'assuré aurait droit. En cas de pluralité entre différentes assurances et/ou assurances d'assistance c'est la répartition prévue par l'article 45 de la loi du 25 juin 1992 qui est applicable.

15.10. 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.

15.11. Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel concernant l'assuré qui sont communiquées à l'assureur dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, lutte contre la fraude et gestion du contentieux, par Inter Partner Assistance SA, Avenue Louise 166/1, à 1050 Bruxelles et sont susceptibles d'être transférées par celle-ci comme responsable du traitement à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel, dont entre autres la société sœur indienne d'Inter Partner Assistance. En vue d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent aussi être communiquées aux autres sociétés du groupe duquel le responsable du traitement fait partie.

En cas de transfert de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, la protection des données à caractère personnel est assurée par des dispositions contractuelles adaptées avec l'entreprise tierce concernée.

Les données à caractère personnel relatives à un assuré peuvent être, notamment, les données qui ont trait à son identité, son domicile, son statut personnel, son compte bancaire et en cas d'assistance médicale, des données relatives à la santé.

Les données à caractère personnel qui sont communiquées au responsable du traitement par la remise ou l'envoi au responsable du traitement – par l'assuré, son mandataire éventuel ou un tiers – d'un formulaire ou document complété, ou d'un ordre ou d'une demande, quel qu'en soit le support (par exemple : par lettre, fax, communication électronique,...) ou d'une autre manière sont traitées dans le respect de 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 de ses arrêtés d'exécution.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données à caractère personnel sont les membres du personnel du responsable du traitement, des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel et, le cas échéant, d'autres sociétés du Groupe duquel le responsable du traitement fait partie.

Toute personne peut accéder aux données la concernant, et qui sont traitées, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées ou la suppression des données illégalement traitées. A cet effet, l'assuré peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail adressé au responsable du traitement, à savoir : Inter Partner Assistance – Qualité, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, quality.brussels@ip-assistance.com.

Il est tenu auprès de la Commission de la protection de la vie privée (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles) un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si l'assuré souhaite des informations supplémentaires concernant les modalités de traitement des données par le responsable du traitement, il peut consulter ce registre.

Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par le responsable du traitement. Le fait de ne pas répondre aux questions peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus du responsable du traitement d'entrer en relation (pré)contractuelle avec l'assuré, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération demandée par l'assuré ou par un tiers en faveur de l'assuré.

15.12. Correspondance

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il 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.

15.13. Loi du contrat

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

15.14. Plaintes

En cas de plainte du preneur d'assurance ou d'un assuré, celle-ci doit être adressée en priorité à la personne de contact en charge de la gestion du contrat.

Les personnes précitées peuvent en outre adresser leur réclamation par écrit à l'adresse suivante :

- Customer Care – INTER PARTNER ASSISTANCE SA, Avenue Louise, 166 Bte 1 à 1050 Bruxelles, FAX : 02 552 51 66 E-mail : quality.brussels@ip-assistance.com

ou

- auprès du Service Ombudsman Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, Fax : 02 547 59 75, www.ombudsman.as.

Il est recommandé de s'adresser au préalable à AXA ASSISTANCE.

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

II. CONDITIONS GENERALES ANNULATION DE VOYAGE

Le contrat annulation voyage est lié au contrat d'assistance *Reference annuel* ou *Excellence*. Il n'est donc pas assuré avec un contrat *Reference temporaire*.

Les articles sous le chapitre I CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE, 1. Définitions, 2. Objet et étendue territoriale, 3. Conditions d'octroi du service d'assistance et 15. Cadre juridique seront également d'application sur ce chapitre pour autant qu'ils n'aient pas été remplacés.

1. Définitions

1.1. 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.

1.2. Assuré

La personne qui bénéficie de la garantie. Voir les définitions I. Conditions générales assistance 1.4

1.3. Assureur

AXA Assistance est une dénomination commerciale d'Inter Partner Assistance s.a., membre du groupe AXA Assistance, Compagnie d'Assurances agréée sous le code n° 0487 pour pratiquer les assurances touristiques (A.R. du 04/07/1979 et du 13/07/1979. M.B. du 14/07/1979) dont le siège est établi à B-1050 Bruxelles, avenue Louise 166 Bte 1.

1.4. Contrat de voyage

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

1.5. Date de départ

- a) La date de départ du voyage, prévue au contrat de voyage.
- b) La date de commencement de la location de vacances, tenant raisonnablement compte de la durée du voyage pour se rendre directement au lieu de vacances à la date prévue dans le contrat de voyage

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. Conjoint

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

1.9. Maladie

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

1.10. Dommages matériels importants aux biens immobiliers

Dommages aux biens de l'assuré, causés par un événement soudain, au-delà du contrôle de l'assuré qui est si grave qu'il l'oblige à annuler le voyage ou l'interrompre afin d'assurer la sauvegarde de ses intérêts de sa propriété ou de son contenu.

2. Montant assuré

Le prix total du voyage.

3. Garantie

3.1. Frais d'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

3.2. 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 2ème 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 de l'Assureur.

4. Exclusions

L'Assureur n'est pas tenu d'intervenir en cas de :

- a) Accidents 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 180^{ème} 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 3.1 et 3.2 des présentes conditions et qui seraient à l'origine de la demande d'intervention.

5. Paiement des indemnités

5.1. En cas d'annulation

L'Assureur rembourse :

- a) 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.
- b) 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
- c) 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.

5.2. 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.

6. Plafonds des indemnités

6.1. Pour un contrat Reference Individuel ou Couple

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.

6.2. Pour un contrat Excellence Individuel

AXA ASSISTANCE rembourse les indemnités déterminées comme ci-dessus à concurrence de 1.500 € par sinistre et par assuré, avec un maximum de 5.000 € par an par assuré.

6.3. Pour un contrat Reference Famille

AXA ASSISTANCE rembourse les indemnités déterminées comme ci-dessus à concurrence de 1.000 € par sinistre et par assuré, avec un maximum de 3.000 € par an par assuré.

6.4. Pour un contrat Excellence Famille

AXA ASSISTANCE rembourse les indemnités déterminées comme ci-dessus à de 1.500 € par sinistre et par assuré, avec un maximum de 7.500 € par an par assuré.

7. 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.

8. Obligations de l'assuré

L'assuré se conformera aux obligations suivantes :

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

9. 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.

III. CONDITIONS GENERALES -CONTRAT D'ASSURANCE VOYAGE - BAGAGE

Le contrat d'assurance voyage – bagage et lié au contrat d'assistance Reference ou Excellence.

Les articles sous le chapitre I CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE, 1. Définitions, 2. Objet et étendue territoriale, 3. Conditions d'octroi du service d'assistance et 15. Cadre juridique seront également d'application sur ce chapitre pour autant qu'ils n'aient pas été remplacés.

1. Définitions

Pour l'application du présent contrat on entend par:

1.1. Bénéficiaire

Toute personne appelée à recevoir les indemnités prévues au contrat.

1.2. Accident

L'événement soudain qui produit une lésion corporelle et dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

Sont assimilés aux accidents:

- a) la noyade;
- b) l'empoisonnement et l'asphyxie par absorption involontaire d'une substance nocive;
- c) le tétanos, la rage ou le charbon;
- d) les luxations, les déchirures et les élongations musculaires résultant d'un effort soudain;
- e) les lésions corporelles ou le décès lors des actes accomplis pour le sauvetage de personnes, biens ou intérêts;
- f) les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et immédiate d'un accident assuré.

1.3. Bagages

L'ensemble des objets à usage personnel du ou des assuré(s) ; objets qui sont classés en deux catégories :

1° les objets ordinaires qui sont principalement les vêtements, le nécessaire de toilette, les valises et les sacs de voyage ;

2° les objets spéciaux tels que : montres, objets en or, platine ou argent, perles, pierres précieuses, fourrures, appareils photo ou ciné et leurs accessoires et tous autres appareils audio-visuels, jumelles, armes, matériels de sport, équipement professionnel.

Les objets spéciaux ne représentent que maximum 50% de la somme totale assurée.

3° Par ailleurs, chaque objet, pris individuellement, ne peut dépasser 25% de la somme totale assurée.

2. Conditions spécifiques aux garanties décès et invalidité physiologique permanente

2.1. Objet et étendue de l'assurance

La Compagnie garantit les indemnités prévues aux Conditions Particulières en cas d'accident survenu à l'assuré.

2.2. Etendue territoriale

L'assurance est valable pour les trajets ou voyages indiqués aux conditions particulières mais ne peut en aucun cas couvrir des voyages et les déplacements dans le pays où les assurés sont domiciliés et résidents.

2.3. Validité – Durée – Prolongation

Selon les mentions reprises aux conditions particulières la garantie du contrat est acquise à la date d'effet indiquée, dès l'instant où l'assuré quitte son domicile, sa résidence ou son lieu de travail jusqu'au moment où, à la date d'expiration, il revient à son domicile, sa résidence ou son lieu de travail.

- a) Si le trajet ou le voyage n'est pas terminé dans la période prévue, le preneur d'assurance peut faire prolonger la durée de l'assurance à condition d'en faire la demande expresse à la Compagnie avant la fin de la période garantie. Il aura à apporter la preuve de la date de la demande et s'oblige à payer à son retour la prime correspondant à la prolongation.
- b) En cas de force majeure, l'assurance est prolongée automatiquement d'une durée maximum de 15 jours. Au retour, le preneur d'assurance devra apporter la preuve de l'état de force majeure et s'acquitter de la prime correspondant à la prolongation.

2.4. Indemnités

2.4.1 Décès

Sauf stipulation contraire aux conditions particulières, l'indemnité assurée est payée exclusivement:

- au conjoint de l'assuré, non séparé de corps ou de fait, à titre personnel;
- à défaut, aux héritiers légaux de l'assuré jusqu'au troisième degré inclus, à titre personnel. Aucun accident ne donne droit simultanément aux indemnités pour le cas de décès et d'invalidité permanente; les indemnités éventuellement payées à titre d'invalidité permanente seront déduites de celles qui deviendraient exigibles en cas de décès dû à la même cause et survenu dans le délai de 3 ans à partir du jour de l'accident. La disparition de l'assuré en cas d'accident aérien ne pourra être une présomption de décès. Les prestations en cas de décès seront toutefois acquises si, en cas de disparition de l'aéronef dans lequel se trouvait l'assuré, aucune nouvelle n'a été reçue, ni de l'aéronef ni d'aucune des personnes se trouvant à bord, dans les trois mois du jour de la disparition.

2.4.2 Invalidité permanente physiologique

2.4.2.1 Modalité

La Compagnie paie lors de la consolidation des lésions, une indemnité proportionnelle au degré d'invalidité physiologique, calculée sur la base du montant assuré.

2.4.2.2 Détermination du degré d'invalidité pour un contrat Reference

L'invalidité physiologique est l'atteinte à l'intégrité corporelle de l'assuré. Son degré est déterminé par décision médicale en fonction du Barème Officiel Belge des Invalidités sans pouvoir dépasser 100% et sans tenir compte de la profession exercée ou des occupations de l'assuré. Au plus tard trois ans après la date de l'accident, la consolidation des lésions est contractuellement considérée comme acquise et la Compagnie paie l'indemnité sur base du taux prévisible d'invalidité permanente. Si un an après l'accident, l'état de santé ne permet pas encore de consolider, la Compagnie paie, sur demande, une provision égale à la moitié du montant correspondant à l'invalidité permanente présumée à ce moment. La détermination du degré de l'invalidité permanente physiologique non prévue au Barème Officiel des Invalidités sera faite par comparaison et analogie. Les invalidités éventuelles existant déjà au moment de l'accident ne peuvent intervenir pour la détermination du degré d'invalidité.

2.4.2.3 Détermination du degré d'invalidité pour un contrat Excellence

L'invalidité physiologique est l'atteinte à l'intégrité corporelle de l'assuré. Son degré est déterminé par décision médicale en fonction du Barème Officiel Belge des Invalidités sans pouvoir dépasser 100% et sans tenir compte de la profession exercée ou des occupations de l'assuré. Au plus tard trois ans après la date de l'accident, la consolidation des lésions est contractuellement considérée comme acquise et la Compagnie paie l'indemnité sur la base suivante :

- pour une invalidité jusqu'à 25% : sur base du capital assuré.
- pour une invalidité entre 25% et 50% : sur base de 1,5 fois le capital assuré.
- pour une invalidité au-dessus de 50%: sur base de 2 fois le capital assuré.

Si un an après l'accident, l'état de santé ne permet pas encore de consolider, la Compagnie paie, sur demande, une provision égale à la moitié du montant correspondant à l'invalidité permanente présumée à ce moment. La détermination du degré de l'invalidité permanente physiologique non prévue au Barème Officiel des Invalidités sera faite par comparaison et analogie. Les invalidités éventuelles existant déjà au moment de l'accident ne peuvent intervenir pour la détermination du degré d'invalidité.

2.5. Exclusions

Sont toujours exclus de l'assurance les accidents survenus du fait:

- a) du pilotage d'aéronefs ou de l'exercice de toute autre fonction à bord en relation avec le vol;
- b) de l'usage comme conducteur ou passager d'un véhicule à deux roues de plus de 125 cm³ de cylindrée;
- c) de la pratique des sports suivants : parachutisme, vol à voile, hang-gliding, sports de combat ou de défense, alpinisme, vulcanologie, spéléologie, bobsleigh, skeleton, hockey sur glace, rugby, chasse aux bêtes féroces et aux grands animaux, chasse à courre, plongée sous-marine avec appareil respiratoire autonome ou ceinture lestée, yachting à plus de trois milles des côtes;
- d) de la participation à toute compétition, de paris, de défis, ou d'actes dont son auteur avait ou devait avoir conscience qu'ils allaient causer un dommage;
- e) que l'assuré est incapable de contrôler ses actes ou se trouve en état d'ivresse ou sous l'influence de stupéfiants;
- f) intentionnel de l'assuré, du preneur ou d'un bénéficiaire;
- g) d'une déficience de l'état anatomique, biologique, physiologique ou psychique de l'assuré;
- h) de cataclysmes naturels ;
- i) de la modification de structure des atomes, fission nucléaire ou force radioactive;
- j) de la participation à une rixe ou à un combat, hormis le cas de légitime défense ;
- k) à la guerre, qu'elle soit déclarée ou non, aux invasions, actes d'ennemis étrangers, hostilités, à la guerre civile, aux grèves, émeutes, actes de violence d'inspiration collective accompagnés ou non de rébellion contre l'autorité, révolutions, insurrections, mutineries, occupations militaires, lois martiales, états de siège, usurpations de pouvoir, agressions, crimes, attentats, maîtrises, captures ou détournements illicites d'aéronefs, actes illicites contre la sécurité de l'aviation, actes d'une ou de plusieurs personnes, qu'il s'agisse ou non d'agents d'une puissance souveraine, commis à des fins politiques ou terroristes ;
- l) comme passager d'un aéronef piloté par un pilote privé;
- m) les séjours d'une durée de plus de trois mois consécutifs dans un même pays. Une prolongation est possible moyennant avis préalable à la compagnie et paiement d'une surprime ;
- n) d'un travail manuel rémunéré;
- o) de la présence de l'assuré dans les mines, carrières, fabriques d'explosifs et sur les chantiers.

Les enfants de moins de cinq ans ne peuvent être assurés en cas de décès; cependant une indemnité destinée au remboursement des frais funéraires sur présentation des pièces justificatives sera payée par la Compagnie à concurrence du maximum indiqué aux conditions particulières. Les accidents ayant pour conséquence une invalidité permanente physiologique de moins de 20% affectant des personnes âgées de plus de 70 ans ne seront pas indemnisés.

Les personnes ayant atteint l'âge de 75 ans ne sont plus assurées.

3. Conditions spécifiques pour la garantie Bagage

3.1. Objet de l'assurance

Le présent contrat garantit le vol, les dommages, la destruction et la non délivrance des bagages qui accompagnent les assurés au cours du voyage.

Parmi les objets spéciaux, seuls ceux mentionnés aux conditions particulières, avec indication de leur valeur, sont compris dans l'assurance.

3.2. Restrictions

Restriction concernant le vol des bagages se trouvant à bord d'un véhicule. Les bagages se trouvant à bord d'un véhicule sont couverts exclusivement :

- a) le jour, en cas d'effraction du véhicule et pour autant que les bagages soient enfermés à clef dans le coffre ;
- b) la nuit, si le véhicule se trouve dans un garage fermé à clef. Sont exclus de l'assurance tant de jour que de nuit : tous les objets spéciaux.

3.3. Exclusions

Sont exclus de l'assurance :

- a) les espèces et valeurs (pièces, billets de banque, titres, timbres, chèques et autres effets), les billets de voyage, les perles fines et pierres précieuses non montées, les marchandises, les échantillons, les collections de représentants de commerce, les films, les prothèses, les lunettes et les verres de contact ;
- b) l'oubli, la perte, ainsi que le bris des objets assurés, à moins qu'ils ne soient causés par un accident survenu aux moyens de transport ou par une tentative de vol ou une agression, un incendie ou encore une explosion ;
- c) les griffes, coups et déchirures survenus au cours du transport aux valises et sacs de voyage ;
- d) les objets acquis au cours du voyage ;
- e) les véhicules, les engins et les jouets à moteur, le matériel de camping, les objets se trouvant sous tente, hutte ou dans une caravane, et le matériel de sport lorsqu'on en fait usage ;
- f) les dommages dus aux cataclysmes naturels ;
- g) les pertes et dégâts causés directement ou indirectement par la capture, la saisie, la confiscation ou la détention des objets ou des moyens de transport par les autorités gouvernementales ou douanières ;
- h) les préjudices résultant de la privation de jouissance ;
- i) les dommages résultant de la modification de structure des atomes, de la fission nucléaire ou de la force radioactive ;
- j) les dommages causés intentionnellement par le preneur d'assurance ou l'assuré.

3.4. Paiement des indemnités

L'assurance est souscrite en premier risque et en valeur réelle, c'est-à-dire que l'indemnité sera réglée sur base de la valeur des objets au moment du sinistre compte tenu de leur vétusté.

Par le fait du paiement de l'indemnité, la compagnie est subrogée dans tous les droits et actions qui peuvent appartenir à l'assuré. En conséquence, l'assuré ne peut renoncer à un recours quelconque sans l'accord préalable de la compagnie.

Si les objets qui ont donné lieu au paiement d'une indemnité sont restitués en tout ou en partie à l'assuré, ce dernier a pour obligation d'en faire la déclaration à la compagnie et de lui rembourser l'indemnité versée ou la partie d'indemnité afférente aux objets restitués, déduction faite des frais et dégâts éventuels.

La présente assurance a un caractère supplétif : elle n'a d'effet que dans la mesure où aucune assurance antérieure ou postérieure à ce contrat ne couvre les mêmes risques.

4. 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.

5. Prestations complémentaires pour le contrat Excellence

Si le preneur d'assurance a souscrit un contrat *Excellence*, il bénéficie des garanties complémentaires suivantes :

La garantie est étendue aux accidents résultant d'événements qui se rattachent:

- a) aux agressions, crimes, attentats ;
- b) aux maîtrises, captures ou détournements illicites d'aéronefs, actes illicites contre la sécurité de l'aviation ;
- c) aux actes d'une ou de plusieurs personnes, qu'il s'agisse ou non d'agents d'une puissance souveraine, commis à des fins politiques ou terroristes.

Ces extensions de garantie ne sont pas acquises si l'assuré a pris part aux actions décrites à l'article 26 de manière active ou comme instigateur.

IV. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES POUR LE CONTRAT EXCELLENCE

Ce titre ne fait pas partie des conditions générales, mais reprend les avantages du contrat *Excellence* par rapport au contrat *Reference*.

1. Assistance

Les déplacements à l'étranger sont limités à 6 ou 9 mois consécutifs au lieu de 90 jours maximum (3.4).

Les nuits d'hôtel sont prises en charge à concurrence de maximum 125 EUR par nuit et par chambre, au lieu de 75 EUR.

1.1. Assistance aux personnes

Les frais de recherche et sauvetage sont assurés à concurrence de 10.000 EUR au lieu de 5.000 EUR (4.2 et 5.1).

Il y a une assistance en cas d'hospitalisation dans le pays de résidence (4.8).

Dans le contrat *Excellence* famille, il y a une assistance aux enfants malades (4.9) : garde des enfants malades, (4.9.1), transport pour la garde des enfants (4.9.2) et mise à disposition d'un professeur privé (4.9.2).

Le remboursement du forfait de remonte-pentes pour les sports d'hiver est de max 250 EUR au lieu de 125 EUR (5.2). De plus, des remboursements de max 150 EUR pour les leçons de ski et de max 20 EUR par jour pour une durée de max 6 jours pour les frais de location du matériel sont également prévus (5.3)

Le montant maximal des frais médicaux est de 300.000 EUR par contrat au lieu de 25.000 EUR par personne (6.1).

Le plafond de remboursement des frais médicaux post-hospitaliers dans le pays de résidence est de 6.000 EUR au lieu de 2.500 EUR (6.4).

En cas de rapatriement funéraire, les frais de cercueil sont de max 1.000 EUR au lieu de 750 EUR (5.9.1.1).

Le retour anticipé est prévu aussi en cas de décès ou hospitalisation de plus de 3 jours (au lieu de 5 jours) d'un grand-parent, d'un beau-frère, d'une belle-sœur, ou d'une des deux personnes préalablement désignées aux conditions particulières (5.10).

Les frais de déménagement jusqu'à la nouvelle résidence dans le pays de résidence sont limités à 750 EUR maximum au lieu de 250 EUR (11.2.5).

Il y a une assistance psychologique (12).

Il y a une assistance renseignements (13).

1.2. Assistance au véhicule dans le pays de résidence

Option *Véhicule de remplacement* : un véhicule est mis à disposition de l'assuré pendant les réparations au véhicule assuré pendant une durée maximale de 10 jours au lieu de 5 jours (7.2.1).

1.3. Assistance au véhicule à l'étranger

Suite à un incident technique, le véhicule peut être rapatrié s'il ne peut être réparé sur place dans un délai de 3 jours, au lieu de 5 jours (8.3).

2. Annulation de voyage

Contrat individuel : le plafond d'indemnité est porté de 1.000 EUR à 1.500 EUR par assuré par sinistre, et de 2.000 EUR à 5.000 EUR par an.

Contrat famille : le plafond d'indemnité est porté de 1.000 EUR à 1.500 EUR par assuré par sinistre, et de 3.000 EUR à 7.500 EUR par an (6).

3. Contrat d'assurance Voyage - Bagage

Le capital assuré en cas d'invalidité permanente est progressif jusque 162,5% du capital assuré (2.4.2.3).

La garantie accidents est acquise en cas d'attentat, de détournement d'avion, d'acte de terrorisme... (5).

V. TABLE DES MATIERES

I. CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE	3
1. DÉFINITIONS.....	3
1.1. Accident corporel	3
1.2. Accident de la circulation	3
1.3. Appareil de télésurveillance	3
1.4. Assurés	3
1.4.1 S'il s'agit d'un contrat annuel :	3
1.4.1.1 Pour un contrat Reference Annuel ou Excellence Individuel (une personne) :.....	3
1.4.1.2 Pour un contrat Reference Annuel Couple (deux personnes) :.....	3
1.4.1.3 Pour un contrat Reference Annuel ou Excellence Famille (au moins trois personnes) :.....	3
1.4.2 S'il s'agit d'un contrat temporaire :	3
1.4.3 Passagers du véhicule assuré	3
1.5. Autorité médicale compétente.....	3
1.6. Bagages.....	3
1.7. Domicile	4
1.8. Frais d'hôtel.....	4
1.9. Incendie	4
1.10. Incident médical	4
1.11. Incident technique	4
1.12. AXA ASSISTANCE	4
1.13. Maladie	4
1.14. Panne.....	4
1.15. Pays de résidence.....	4
1.16. Preneur d'assurance	4
1.17. Rapatriement.....	4
1.18. Rapatriement sanitaire	4
1.19. Valeur résiduelle du véhicule assuré.....	4
1.20. Véhicule assuré.....	5
1.21. Vol ou tentative de vol du véhicule assuré	5
2. OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE	5
2.1. Objet	5
2.2. Etendue territoriale.....	5
2.2.1 Zone 1	5
2.2.2 Zone 2	5
2.2.3 Zone 3	5
2.2.4 Assistance aux personnes	5
2.2.5 Assistance au domicile	5
2.2.6 Assistance au véhicule et à ses occupants	5
3. CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE D'ASSISTANCE	5
3.1. Evénements	5
3.2. Transport.....	5
3.3. Organisation.....	6
3.4. Durée de déplacement.....	6
3.5. Etat du véhicule.....	6
4. ASSISTANCE AUX PERSONNES DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE	6
4.1. Assistance médicale	6
4.2. Frais de recherche et de sauvetage.....	6
4.3. Hospitalisation suite à un incident médical.....	6
4.3.1 Transport de l'assuré	6
4.3.2 Services à domicile pendant l'hospitalisation	6
4.3.2.1 Aide ménagère :	6
4.3.2.2 Garde des enfants de moins de 18 ans :	7
4.4. Assistance en cas de décès.....	7
4.4.1 Transport funéraire	7
4.4.2 Assistance aux formalités suite à un décès.....	7
4.4.3 Transport des autres assurés	7
4.4.4 Transport du véhicule assuré.....	7
4.5. Transmission de messages urgents.....	7
4.6. Hospitalisation d'un assuré de moins de 18 ans	7
4.7. Renseignements "Santé"	8
4.8. Assistance en cas d'hospitalisation suite à un incident médical pour un contrat Excellence	8
4.8.1 Assistance avant l'hospitalisation.....	8
4.8.1.1 Réservation d'une chambre d'hôpital	8
4.8.1.2 Aide administrative.....	8
4.8.2 Assistance pendant l'hospitalisation.....	8
4.8.2.1 Transport des enfants de moins de 18 ans	8

4.8.2.2	Animaux domestiques.....	8
4.8.2.3	Surveillance du domicile	8
4.8.3	Assistance pendant la période de convalescence	8
4.8.3.1	Transport de l'assuré	8
4.8.3.2	Assistance médicale à domicile	8
4.8.3.3	Livraison de repas à domicile.....	8
4.8.3.4	Livraison de médicaments à domicile.....	9
4.8.3.5	Mise à disposition d'un appareil de télésurveillance	9
4.8.3.6	Aide ménagère	9
4.8.3.7	Transport des enfants de moins de 18 ans à l'école.....	9
4.8.3.8	Garde des enfants de moins de 18 ans.....	9
4.9.	<i>Assistance aux enfants malades de moins de 18 ans pour un contrat Excellence famille</i>	9
4.9.1	Garde des enfants de moins de 18 ans.....	9
4.9.2	Transport afin d'assurer la garde des enfants malades de moins de 18 ans	9
4.9.3	Mise à disposition d'un professeur privé	9
5.	ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER.....	9
5.1.	<i>Frais de recherche et de sauvetage</i>	9
5.2.	<i>Remboursement du forfait remonte-pentes</i>	9
5.3.	<i>Remboursement des leçons et de la location de matériel de ski</i>	10
5.4.	<i>Frais de communications à l'étranger</i>	10
5.5.	<i>Accident de ski</i>	10
5.6.	<i>Assistance suite à un incident médical</i>	10
5.6.1	Assistance médicale	10
5.6.2	Envoi d'un médecin sur place	10
5.7.	<i>Assistance suite à une hospitalisation d'un assuré voyageant seul</i>	10
5.8.	<i>Assistance suite à rapatriement</i>	11
5.8.1	Rapatriement ou transport suite à un incident médical	11
5.8.2	Rapatriement des autres assurés	11
5.8.3	Rapatriement du véhicule	11
5.8.4	Rapatriement des bagages.....	11
5.9.	<i>Assistance en cas de décès</i>	11
5.9.1	Rapatriement funéraire	11
5.9.1.1	En cas d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence.....	11
5.9.1.2	En cas d'inhumation ou de crémation à l'étranger	12
5.9.2	Assistance aux formalités suite à un décès.....	12
5.9.3	Rapatriement des autres assurés	12
5.9.4	Rapatriement du véhicule	12
5.9.5	Rapatriement des bagages.....	12
5.10.	<i>Retour anticipé d'un assuré</i>	13
5.11.	<i>Animaux domestiques</i>	13
5.12.	<i>Transmission de messages urgents</i>	13
5.13.	<i>Prolongation du séjour de l'assuré</i>	13
5.14.	<i>Prolongation du séjour des autres assurés</i>	14
5.15.	<i>Prolongation du séjour en cas de force majeure</i>	14
5.16.	<i>Prise en charge des enfants de moins de 18 ans</i>	14
6.	REBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX.....	14
6.1.	<i>Remboursement des frais médicaux à l'étranger</i>	14
6.2.	<i>Conditions de prise en charge des frais médicaux</i>	14
6.3.	<i>Modalités de paiement des frais médicaux</i>	15
6.4.	<i>Remboursement des frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence</i>	15
7.	ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE	15
7.1.	<i>Dépannage – remorquage suite à un incident technique</i>	15
7.2.	<i>Mobilité des assurés</i>	15
7.2.1	SOIT, pour un contrat annuel, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans le pays de résidence	15
7.2.2	SOIT le transport des assurés	15
7.3.	<i>Autres cas d'assistance au véhicule</i>	16
7.3.1	Assistance carburant	16
7.3.2	Assistance crevaison	16
7.3.3	Assistance ouverture du véhicule.....	16
8.	ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX OCCUPANTS À L'ÉTRANGER	16
8.1.	<i>Dépannage – remorquage suite à un incident technique</i>	16
8.2.	<i>Envoi de pièces de rechange suite à un incident technique</i>	16
8.3.	<i>Transport - rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique</i>	16
8.4.	<i>Assistance aux occupants suite à un incident technique</i>	17
8.4.1	En cas d'immobilisation inférieure à 5 jours pour un contrat Reference, ou 3 jours pour un contrat Excellence:.....	17
8.4.2	En cas d'immobilisation supérieure à 5 jours pour un contrat Reference, ou 3 jours pour un contrat Excellence:	17
8.4.3	La mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans le pays de résidence suite à un vol du véhicule à l'étranger	17
8.5.	<i>Frais de gardiennage</i>	17
8.6.	<i>Assistance formalités</i>	17
8.6.1	Assistance en cas d'abandon du véhicule assuré	17
8.6.2	Assistance en cas de libération du véhicule assuré	17

8.7.	<i>Autres cas d'assistance au véhicule</i>	17
8.7.1	Assistance carburant	17
8.7.2	Assistance crevaillon	17
8.7.3	Assistance ouverture du véhicule.....	18
8.8.	<i>Frais de communications à l'étranger</i>	18
9.	ASSISTANCE JURIDIQUE	18
9.1.	<i>Honoraires d'avocat à l'étranger</i>	18
9.2.	<i>Avance de caution pénale à l'étranger</i>	18
9.3.	<i>Renseignements socio-juridiques en Belgique</i>	18
10.	ASSISTANCE VOYAGE À L'ÉTRANGER	18
10.1.	<i>Informations diverses</i>	18
10.2.	<i>Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage</i>	18
10.3.	<i>Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport</i>	18
10.4.	<i>Assistance en cas de perte ou de vol des bagages</i>	19
10.5.	<i>Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit</i>	19
10.6.	<i>Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses</i>	19
10.7.	<i>Envoi de médicaments indispensables</i>	19
10.8.	<i>Assistance linguistique</i>	19
10.9.	<i>Envoi de fonds</i>	19
10.10.	<i>Animal de compagnie</i>	19
11.	ASSISTANCE AU DOMICILE	19
11.1.	<i>Service de renseignements 24 heures sur 24</i>	20
11.2.	<i>Domicile assuré inhabitable</i>	20
11.2.1	Entreposage du mobilier :	20
11.2.2	Prise en charge des assurés de moins de 18 ans :	20
11.2.3	Prise en charge des animaux domestiques :	20
11.2.4	Valise de secours :	20
11.2.5	Déménagement:	20
11.2.6	Gardiennage:.....	20
11.2.7	Transfert du mobilier:.....	20
11.2.8	Hôtel:.....	20
11.2.9	Retour au domicile garanti:	20
11.3.	<i>Perte ou vol des clés du domicile</i>	21
12.	ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE	21
12.1.	<i>Service de renseignement 24 heures sur 24</i>	21
12.2.	<i>Soutien psychologique</i>	21
13.	ASSISTANCE RENSEIGNEMENTS 24 HEURES SUR 24	21
14.	EXCLUSIONS	21
14.1.	<i>Exclusions communes à toutes les garanties</i>	21
14.2.	<i>Exclusions relatives à l'assistance aux personnes</i>	22
14.3.	<i>Exclusions relatives à l'assistance au véhicule</i>	22
15.	CADRE JURIDIQUE.....	22
15.1.	<i>Prise d'effet du contrat</i>	22
15.2.	<i>Durée du contrat</i>	22
15.2.1	S'il s'agit d'un contrat annuel	22
15.2.2	S'il s'agit d'un contrat temporaire	22
15.2.3	Dans tous les cas	22
15.3.	<i>Fin du contrat (seulement pour les contrats annuels)</i>	22
15.3.1	AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut mettre fin au contrat :	22
15.3.1.1	après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.....	22
15.3.1.2	Les effets du contrat cessent un mois après 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 celui-ci ait déposé plainte contre l'assuré devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal.....	22
15.3.2	Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat :	22
15.3.2.1	Après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.	22
15.3.2.2	Dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières pré-signées si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours.....	23
15.4.	<i>Paiement de la prime</i>	23
15.5.	<i>Non paiement de la prime</i>	23
15.6.	<i>Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif</i>	23
15.7.	<i>Les engagements de l'assuré</i>	23
15.7.1	Déclaration de sinistre	23
15.7.2	Devoirs de l'assuré en cas de sinistre	23
15.7.3	Sanctions.....	23
15.8.	<i>Subrogation</i>	24
15.9.	<i>Pluralité d'assurances</i>	24
15.10.	<i>Intervention non-contractuelle</i>	24

15.11.	<i>Protection de la vie privée</i>	24
15.12.	<i>Correspondance</i>	25
15.13.	<i>Loi du contrat</i>	25
15.14.	<i>Plaintes</i>	25
II.	CONDITIONS GENERALES ANNULATION DE VOYAGE	26
1.	DÉFINITIONS.....	26
1.1.	<i>Accident</i>	26
1.2.	<i>Assuré</i>	26
1.3.	<i>Assureur</i>	26
1.4.	<i>Contrat de voyage</i>	26
1.5.	<i>Date de départ</i>	26
1.6.	<i>Date d'inscription</i>	26
1.7.	<i>Compagnon de voyage</i>	26
1.8.	<i>Conjoint</i>	26
1.9.	<i>Maladie</i>	26
1.10.	<i>Dommages matériels importants aux biens immobiliers</i>	26
2.	MONTANT ASSURÉ	26
3.	GARANTIE	27
3.1.	<i>Frais d'annulation</i>	27
3.2.	<i>Interruption de vacances</i>	27
4.	EXCLUSIONS	28
5.	PAIEMENT DES INDEMNITÉS.....	28
5.1.	<i>En cas d'annulation</i>	28
5.2.	<i>En cas d'interruption de vacances</i>	28
6.	PLAFONDS DES INDEMNITÉS.....	29
6.1.	<i>Pour un contrat Reference Individuel ou Couple</i>	29
6.2.	<i>Pour un contrat Excellence Individuel</i>	29
6.3.	<i>Pour un contrat Reference Famille</i>	29
6.4.	<i>Pour un contrat Excellence Famille</i>	29
7.	DÉBUT ET FIN DE LA GARANTIE	29
8.	OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ	29
9.	STIPULATIONS CONVENTIONNELLES	29
III.	CONDITIONS GENERALES -CONTRAT D'ASSURANCE VOYAGE - BAGAGE	30
1.	DÉFINITIONS.....	30
1.1.	<i>Bénéficiaire</i>	30
1.2.	<i>Accident</i>	30
1.3.	<i>Bagages</i>	30
2.	CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES DÉCÈS ET INVALIDITÉ PHYSIOLOGIQUE PERMANENTE	30
2.1.	<i>Objet et étendue de l'assurance</i>	30
2.2.	<i>Etendue territoriale</i>	30
2.3.	<i>Validité – Durée – Prolongation</i>	30
2.4.	<i>Indemnités</i>	31
2.4.1	Décès	31
2.4.2	Invalidité permanente physiologique	31
2.4.2.1	Modalité.....	31
2.4.2.2	Détermination du degré d'invalidité pour un contrat Reference.....	31
2.4.2.3	Détermination du degré d'invalidité pour un contrat Excellence.....	31
2.5.	<i>Exclusions</i>	32
3.	CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LA GARANTIE BAGAGE	32
3.1.	<i>Objet de l'assurance</i>	32
3.2.	<i>Restrictions</i>	32
3.3.	<i>Exclusions</i>	33
3.4.	<i>Paiement des indemnités</i>	33
4.	CONDITIONS COMMUNES	33
4.1.	<i>Obligations du preneur d'assurance et de l'assuré</i>	33
4.1.1	En cours de contrat.....	33
4.1.2	En cas de sinistre	34
4.2.	<i>Expertise</i>	34
5.	PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES POUR LE CONTRAT EXCELLENCE	34

Distributeur AXA Assistance

Si vous avez de plus amples question ou souhaitez modifier votre contrat, prenez contact avec votre distributeur AXA Assistance, il vous assistera avec son expertise sur mesure.

Besoin d'assistance ou un sinistre?

AXA Assistance 24/24 et 7/7

+32 2 550 05 00

En cas de sinistre prenez toujours contact avec la centrale d'assistance pour que vous puissiez bénéficier de manière optimale de toutes les garanties assurées. Si vous organisez l'assistance vous-même, certains frais peuvent être refusés.

Visitez également notre site web

www.assudis.be

Vous pouvez consulter et modifier un contrat annuel sur notre site web. Vous y trouverez à tout moment la version des conditions générales d'application sur votre contrat. Il vous reste encore une question que votre distributeur AXA Assistance n'a pas pu résoudre, alors prenez contact avec nous via info@assudis.be ou +32 2 247 77 10.