

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

**+32 2 550 05 00**

**CONDITIONS GÉNÉRALES**

**Reference**

Assurance assistance et voyage pour particuliers et entreprises

Version Avril 2017

## 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. DISPOSITIONS COMMUNES

## 1. Définitions

### 1.1. Accident corporel

Evènement soudain 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.

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.

### 1.2. 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 ou d'avertir un proche.

### 1.4. Assurés

Dans le présent article, on entend par l'« assuré principal » le preneur d'assurance ou, si le preneur d'assurance est une personne morale, la première personne désignée aux conditions particulières. On entend par « le conjoint » le conjoint cohabitant, de droit ou de fait, de l'assuré principal.

#### 1.4.1 Pour un contrat Individuel (une personne) :

L'assuré principal.

#### 1.4.2 Pour un contrat Couple (deux personnes) :

L'assuré principal et son conjoint, ou l'assuré principal et une deuxième personne vivant sous le même toit à la même adresse que l'assuré principal (domiciliée à la même adresse), pour autant que cette deuxième personne soit mentionnée aux conditions particulières ou qu'elle soit la seule à cohabiter avec l'assuré principal.

#### 1.4.3 Pour un contrat Famille (au moins trois personnes) :

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

- l'assuré principal et son conjoint;
- toutes les personnes vivant à leur foyer;
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et à charge, pour autant qu'ils soient mineurs, ou qu'ils habitent chez leur autre parent, ou qu'ils soient étudiants ;
- lorsqu'ils les accompagnent durant leur déplacement sans leurs parents, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants.

#### 1.4.4 Passagers du véhicule assuré

Pour autant que l'assistance au véhicule soit souscrite, sont également assurés, les passagers autorisés du véhicule assuré, lorsqu'ils participent 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 II.6.2.2 et II.6.3.4.

### 1.5. Autorité médicale compétente

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

### 1.6. AXA ASSISTANCE / Assureur

AXA ASSISTANCE est la dénomination commerciale d'Inter Partner Assistance s.a., membre du groupe AXA ASSISTANCE, compagnie d'Assurances agréée par la BNB et la FSMA sous le code n° 0487, dont le siège est établi à B-1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, bte 1, numéro d'entreprise 0415.591.055, RPM Bruxelles.

### **1.7. Bagages**

L'ensemble des objets personnels emportés par les assurés, et 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, c'est-à-dire les montres, objets en or, platine ou argent, perles, pierres précieuses, fourrures, appareils de prise de vue, leurs accessoires et tous les autres appareils audio-visuels, jumelles, armes, matériels de sport, équipement professionnel, téléphones, smartphones et tablettes tactiles, ordinateurs portables et tout matériel informatique.

### **1.8. Bénéficiaire**

Toute personne appelée à recevoir les indemnités prévues au contrat.

### **1.9. 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.

### **1.10. Conjoint**

Le conjoint cohabitant, de droit ou de fait, de l'assuré principal.

### **1.11. Contrat de voyage**

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

### **1.12. Date de départ**

- a) La date de départ du voyage, prévue au contrat de voyage, ou
- b) La date de commencement du déplacement, en tenant - compte de la durée nécessaire pour se rendre directement sur le lieu de vacances à la date prévue dans le contrat de voyage

### **1.13. 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.

### **1.14. Dommages matériels importants aux biens immobiliers**

Dommages aux biens de l'assuré, causés par un évènement soudain, au-delà du contrôle de l'assuré et 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.

### **1.15. Domicile**

Le domicile légal dans le pays de résidence (ou le domicile élu dans le pays de résidence mentionné dans les conditions particulières) de l'assuré principal.

### **1.16. Evènement**

Dans le cadre de l'assurance annulation de ticket, on entend par évènement tout spectacle de danse, performance sur scène, évènement sportif, concert ou tout autre évènement organisé pour lequel le billet a été acheté, ainsi que les visites prévues aux parcs d'attraction, dans un lieu et à un moment précis.

### **1.17. Frais d'hôtel**

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

### **1.18. 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'évènement ou de rendre inhabitable l'habitation garantie.

### **1.19. Incident médical**

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

### **1.20. Incident technique**

Les évènements 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.

### 1.21. Maladie

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

Pour les garanties annulation et interruption de voyage, il doit être attesté par un médecin comme étant médicalement incompatible avec l'accomplissement du contrat de voyage.

### 1.22. 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.

### 1.23. Parent

Le conjoint, le père, la mère, le frère, la sœur, le beau-parent, le beau-fils, la belle-fille, le grand-parent, l'enfant ou petit-enfant, le beau-frère, la belle-sœur.

### 1.24. Pays de résidence

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

### 1.25. Preneur d'assurance

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

### 1.26. Rapatriement

Retour du véhicule et/ou des assurés au domicile.

### 1.27. 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.

### 1.28. Valeur résiduelle du véhicule assuré

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

### 1.29. Véhicule assuré

- le véhicule désigné qui est une voiture, une camionnette, un minibus, un motorhome, une motocyclette ou un speed pedelec (vélo électrique avec une puissance >0,25 kW et une vitesse possible >25km/h),
  - qui est destinée au moins partiellement à un usage privé
  - dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes
  - qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque «Essai», «Marchand» ni d'une immatriculation temporaire (Transit)
  - qui n'est pas un véhicule de location court terme, un taxi, une ambulance ou un bus
  - dont la cylindrée est d'au moins 125 cc
- la caravane pliante, la caravane ou la remorque dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes et la longueur égale ou inférieure à 8 mètres, tractée par le véhicule désigné

Les garanties au véhicule assuré ne sont valables que pour autant que le véhicule soit désigné aux conditions particulières par son immatriculation.

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

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

## 2. Etendue territoriale

### 2.1.1 Zone 1

A l'exclusion des parties de ces pays situées hors d'Europe : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne à l'exclusion des îles Canaries, France, Irlande, Italie, l'Etat du Vatican, Lichtenstein, Grand-Duché de Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Portugal, Grande Bretagne, Saint-Marin, Suisse

### 2.1.2 Zone 2

Albanie, Algérie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, les îles Canaries, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Maroc, Monténégro, Norvège, Pologne, République Slovaque, République Tchèque, Roumanie, Serbie, Slovénie, Suède, Tunisie, Turquie.

### 2.1.3 Zone 3

Les autres (parties de) pays du monde non repris dans les zones 1 et 2.

### 3. Durée de déplacement à l'étranger

Il y a des limites de durée pour les déplacements à l'étranger.

La garantie est limitée aux déplacements à l'étranger de 90 jours consécutifs.

Les événements survenus après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

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

## II. ASSISTANCE

### 1. Objet et étendue de l'assistance

#### 1.1. 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.

#### 1.2. Etendue

##### 1.2.1 Assistance aux personnes

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

##### 1.2.2 Assistance au domicile

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

##### 1.2.3 Assistance au véhicule et à ses occupants

Le service d'assistance est acquis dans les pays des zones 1 et 2.

### 2. Conditions d'octroi du service d'assistance

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.

Sauf disposition contraire prévues au contrat, le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à AXA ASSISTANCE.

Ne donnent pas, a posteriori, droit à un remboursement ou à une indemnité, toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord d'AXA ASSISTANCE. L'évènement 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. Assistance aux personnes dans le pays de résidence

#### 3.1. 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.

#### 3.2. Frais de recherche et de sauvetage

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

#### 3.3. Hospitalisation suite à un incident médical

##### 3.3.1 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.

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

###### 3.3.2.1 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.

### 3.3.2.2 Garde des enfants

#### a) a) de moins de 16 ans

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

Si nécessaire, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des enfants 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.

#### b) b) de moins de 18 ans

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

Si nécessaire, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des enfants 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.

## 3.4. Assistance en cas de décès

### 3.4.1 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.

### 3.4.2 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.

### 3.4.3 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)).

### 3.4.4 Transport du véhicule

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

## 3.5. 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.

## 3.6. 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.

## 3.7. 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. Assistance aux personnes à l'étranger

### 4.1. Frais de recherche et de sauvetage

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

### 4.2. Remboursement des forfaits remonte-pentes ou des activités sportives

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

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

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

Sauf convention expresse, les frais de communications « data » (3G/4G 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.

### 4.4. Accident de ski

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

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

### 4.5. Assistance suite à un incident médical

#### 4.5.1 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.

#### 4.5.2 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.

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

Lorsque l'assuré, voyageant seul, est hospitalisé suite à un incident médical et que les médecins mandatés par AXA ASSISTANCE déconseillent son transport avant 5 jours, ou 2 jours si l'assuré a moins de 18 ans, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de sa famille, ou d'un proche résidant dans le pays de résidence, pour se rendre auprès de l'assuré. Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par AXA ASSISTANCE et ces frais sont limités à 75 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 750 EUR maximum.

### 4.7. Assistance suite à rapatriement

#### 4.7.1 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 selon le moyen le plus approprié.

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.

#### 4.7.2 Rapatriement des autres assurés

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

#### 4.7.3 Rapatriement du véhicule

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

Lors du 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.

#### 4.7.4 Rapatriement des bagages

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

### **4.8. Assistance en cas de décès**

#### 4.8.1 Rapatriement funéraire

##### **4.8.1.1 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 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 ;
- les frais de transport de la dépouille 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.

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 un maximum de 2 nuits.

##### **4.8.1.2 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 4.8.1.1, page 10.

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 d'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 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 vers le pays de résidence. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA ASSISTANCE.

#### 4.8.2 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.

#### 4.8.3 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.

#### 4.8.4 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.

Lors du 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.

#### 4.8.5 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.

### **4.9. Retour anticipé d'un assuré**

Dans cet article on entend par hospitalisation : l'hospitalisation imprévisible dans le pays de résidence, suite à un incident médical.

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 d'un parent, si la durée de cette hospitalisation est supérieure à cinq jours, ou 48 heures si la personne hospitalisée a moins de 18 ans;
- de décès imprévisible d'un parent
- de décès d'un associé indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale;

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

AXA ASSISTANCE permet également le retour anticipé des assurés en raison d'une dégradation importante et subite de l'état de santé d'un parent en phase terminale d'une maladie incurable pouvant laisser prévoir 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 parent pour toute la durée du contrat.

#### 4.9.1 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.

### **4.10. Transmission de messages urgents**

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

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

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

### **4.11. Prolongation du séjour de l'assuré**

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

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

### **4.12. Prolongation du séjour des autres assurés**

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

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

Nous prenons également en charge les frais de taxis entre l'hôtel et l'hôpital avec un maximum de 250 EUR.

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

Si un assuré ou plusieurs assurés doivent prolonger son séjour suite à un cas de force majeure tel que décrit au point I.3, page 6 des présentes conditions, AXA ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel des assurés. Ces frais sont limités, par incident, à 75 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 750 EUR maximum.

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

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

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

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

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

### 5. Remboursement des frais médicaux

#### 5.1. 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 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.

#### 5.2. 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, ou si la décision a été prise par des autorités locales.

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.

#### 5.3. 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.

#### 5.4. 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.

## 6. Mobilité des assurés

### 6.1. Assistance vélo

#### 6.1.1 Champ d'application

Le service assistance vélo couvre tout vélo (VTT, vélo, tricycle, triporteur, monocycle, tandem, vélo couché, vélo électrique <0,25 kW), dont l'alimentation est réduite progressivement et finalement interrompue lorsque le véhicule atteint la vitesse maximale de 25 km/h, ou plus tôt si le conducteur arrête de pédaler.

#### 6.1.2 Incident

L'assistance vélo est fournie dans le pays de résidence à l'assuré qui est immobilisé d'une manière inattendue ou qui se retrouve inapte à rouler dans des conditions raisonnables de sécurité suite à un incident dû à :

- un accident de la circulation
- une panne
- une crevaison
- un cas de vandalisme
- un vol ou une tentative de vol
- une perte de clé du cadenas et/ou un cadenas bloqué (moyennant présentation, sur demande, d'une preuve d'identité ou d'achat du vélo couvert).

Le service d'assistance est fourni dans le pays de résidence pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

- le vélo se trouve à une distance supérieure à 1 kilomètre du lieu de départ de l'assuré (habitation, résidence, voiture...)
- le vélo se trouve sur une route qui est accessible à un véhicule de dépannage ; dans le cas contraire, l'assuré devra déplacer le vélo jusqu'au premier endroit accessible au véhicule de dépannage, sous peine de se voir refuser l'intervention
- l'assuré n'a pas déjà bénéficié de l'assistance vélo à 2 reprises au cours des 12 mois précédents.

#### 6.1.3 Prestations fournies

##### 6.1.3.1 En cas de vol du vélo :

Si le vélo a été volé, AXA ASSISTANCE prend en charge le transport de l'assuré jusqu'au lieu de départ (habitation, résidence, voiture...).

L'assuré devra signaler le vol aux autorités compétentes dans les 24 heures suivant le transport et remettre une copie du procès-verbal (ou la référence de celui-ci) à AXA ASSISTANCE.

##### 6.1.3.2 En cas d'accident, panne, crevaison, vandalisme ou tentative de vol du vélo, perte de clé du cadenas et/ou cadenas bloqué :

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge l'intervention d'un dépanneur sur le lieu où le vélo est immobilisé à la suite d'un incident ou au premier endroit accessible au véhicule de dépannage proche du lieu de l'immobilisation.

Lorsque la remise en circulation du vélo est impossible ou que les conditions raisonnables de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu de l'immobilisation, AXA ASSISTANCE assure le transport du vélo et de l'assuré soit chez le réparateur de son choix, soit jusqu'à son lieu de départ (habitation, résidence, voiture...).

Dans le cas où AXA ASSISTANCE transporte le vélo directement chez un réparateur, elle ne prend pas en charge :

- le transport de l'assuré vers son lieu de départ (habitation, résidence, voiture...)
- les frais de devis, de démontage, de réparation et d'entretien par le réparateur
- le prix des pièces détachées.

Si l'assuré est accompagné de membres de sa famille, AXA ASSISTANCE prend en charge, le cas échéant, le transport de ces personnes vers leur lieu de départ.

### 6.2. Assistance au véhicule assuré et aux occupants dans le pays de résidence

#### 6.2.1 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, sauf si l'assuré est dans l'impossibilité de faire appel à nous à la suite de l'intervention de la police ou des premiers secours médicaux. L'intervention est limitée à 500 EUR si le véhicule assuré a été directement remorqué vers le garage que vous avez désigné par F.A.S.T à la suite de l'intervention de la police.



### 6.2.2 Mobilité des assurés

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

#### 6.2.2.1 La mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans le pays de résidence

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

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

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

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

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

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

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

#### 6.2.2.2 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.

### 6.2.3 Autres cas d'assistance au véhicule

#### 6.2.3.1 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.

#### 6.2.3.2 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 en état de servir, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

#### 6.2.3.3 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 ne peut être tenue pour responsable d'une éventuelle détérioration du véhicule.

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.

### 6.3. Assistance au véhicule assuré et aux occupants à l'étranger

#### 6.3.1 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. Cette limite de 250 EUR n'est pas d'application si la décision de dépannage a été prise par les autorités locales, conformément à l'article 6.2.1, page 12.

### 6.3.2 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.

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

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

L'intervention d'AXA ASSISTANCE n'excèdera 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.

### 6.3.4 Assistance aux occupants suite à un incident technique

#### 6.3.4.1 En cas d'immobilisation inférieure à 5 jours:

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

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

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

#### 6.3.4.2 En cas d'immobilisation supérieure à 5 jours:

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge

##### a) la poursuite du voyage

AXA ASSISTANCE met à la disposition des assurés un véhicule de catégorie B pendant la durée du séjour à l'étranger. Si la taille d'un véhicule de catégorie B est insuffisante pour atteindre le but du voyage, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des assurés jusqu'à leur destination avant la mise à disposition du véhicule de location. Si nécessaire, AXA ASSISTANCE prend en charge une nuit d'hôtel.

La limite de l'intervention organisée par AMDB ASSISTANCE est 250 EUR par assuré.

##### b) le retour des assurés à leur domicile

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le retour des assurés dans leur pays de résidence à la fin de leur séjour.

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

#### 6.3.4.3 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 n'est acquise que si l'option véhicule de remplacement est souscrite.

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 de catégorie B.

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.

### 6.3.5 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.

AXA ASSISTANCE intervient pour une durée de gardiennage de maximum 10 jours.

### 6.3.6 Assistance formalités

#### 6.3.6.1 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.

#### 6.3.6.2 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.

### 6.3.7 Autres cas d'assistance au véhicule

#### 6.3.7.1 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.

#### 6.3.7.2 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 en état de servir, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

#### 6.3.7.3 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.

#### 6.3.8 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/4G 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.

## 7. Assistance juridique

### 7.1. 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.

### 7.2. 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.

### 7.3. 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.

## 8. Assistance voyage à l'étranger

### 8.1. 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.

### 8.2. 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.



### 8.3. 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.

### 8.4. Assistance en cas de retard, perte ou de vol des bagages

En cas de perte ou vol de 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.

### 8.5. 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.

### 8.6. 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 s'en trouve dépourvu, 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.

### 8.7. Médicaments indispensables

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.

Si aucun médicament semblable n'est disponible sur place et si ceux-ci sont indispensables et prescrits par une autorité médicale compétente, AXA ASSISTANCE les commande en Belgique selon vos informations et vous les envoie de la manière souhaitée par AXA ASSISTANCE. AXA ASSISTANCE couvre les frais de transport. 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.

### 8.8. 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.

### 8.9. 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.

### 8.10. 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 présentation des justificatifs originaux.

## 9. Assistance au domicile

### 9.1. 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) prestataires(s) contacté(s) par l'assuré lui-même.

## **9.2. 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.

### **9.2.1 Entreposage du mobilier**

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

### **9.2.2 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.

### **9.2.3 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.

### **9.2.4 Valise de secours**

AXA ASSISTANCE met à disposition et prend en charge des objets de première nécessité à concurrence de 250 EUR.

### **9.2.5 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 le sinistre. L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 250 EUR et est payable moyennant la présentation de justificatifs originaux.

### **9.2.6 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.

### **9.2.7 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 et est payable moyennant la présentation des justificatifs originaux.

### **9.2.8 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 est dans l'impossibilité de se déplacer par ses propres moyens. L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 75 EUR par nuit et par chambre pendant 2 nuits maximum.

### **9.2.9 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.

## **9.3. Perte ou vol des clefs du domicile**

En cas de perte, de vol ou d'oubli des clefs, ou de bris des clefs ou de la serrure, empêchant l'entrée dans le 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.

## III. ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

### 1. Montant Assuré

#### 1.1. En cas d'annulation

Les frais réellement exposés par l'assuré, à l'exclusion des primes d'assurance.

#### 1.2. En cas d'interruption

Le montant, calculé au prorata des jours non profités, que l'assuré ne pourra pas récupérer auprès de l'organisme du voyage si pour une des raisons décrites ci-après l'assuré a dû interrompre son voyage.

#### 1.3. Plafond des indemnités

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

### 2. Frais Assurés

#### 2.1. Annulation et Interruption de voyage

Les frais d'annulation ou d'interruption du voyage dus à un décès, à un accident ou à une maladie grave survenu(e) après l'inscription ou la réservation du voyage et dont est victime l'assuré lui-même, un parent, un cohabitant ou un compagnon de voyage.

L'intervention en cas d'interruption de voyage est calculée au pro rata temporis des jours non absorbés du voyage.

AXA ASSISTANCE intervient également dans les frais d'annulation ou d'interruption dans les cas suivants :

- renonciation du contrat d'emploi de l'assuré, à durée indéterminée, donnée par son employeur dans les trente jours précédant la date de départ;
- la suppression par l'employeur des congés de l'assuré, par suite de décès, maladie ou accident d'un collègue chargé du remplacement de l'assuré et pour autant que l'évènement se produise au cours des trente derniers jours précédant la date de départ;
- l'assuré, demandeur d'emploi, trouve un emploi d'une durée d'au moins trois mois et qui commence dans les 30 jours précédant la date de départ;
- 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
- dommages matériels importants ayant rendu le domicile de l'assuré inhabitable, à condition que ces dommages soient survenus dans les trente jours avant la date de départ;
- le retard au moment de l'embarquement au départ ou pendant l'étape prévue au bulletin de transport, en raison d'une immobilisation supérieure à une heure par suite d'un accident de circulation;
- l'immobilisation totale de plus de 5 jours ouvrables du véhicule privé de l'assuré au moment du départ vers le lieu de vacances à l'étranger ou au plus 48 heures avant le départ, suite à un accident de circulation, un vol ou un incendie, et si le véhicule est indispensable à une étape du voyage et ne peut être remplacé aisément ;
- présence obligatoire de l'assuré :
  - o comme témoin ou membre du jury de la Cour d'Assises ;
  - o comme étudiant pour subir un examen de rattrapage dans la période entre la date de départ et trente jours après la date de retour du voyage ;
  - o comme militaire pour une mission à l'étranger ;
  - o pour une transplantation d'organe ;
  - o pour les actes juridiques lors de l'adoption d'un enfant ;
- présence obligatoire de l'assuré pour pallier à la défection de la personne désignée aux conditions particulières pour s'occuper de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré ;
- disparition ou enlèvement de l'assuré, d'un compagnon de voyage ou d'un parent jusqu'au deuxième degré ;
- refus de visa par les autorités locales du pays de destination ;
- le vol des papiers d'identité et/ou du visa dans les cinq ouvrables avant le départ ;
- l'assuré ne peut être vacciné pour raisons médicales, à condition que cette vaccination soit exigée par les autorités locales du pays de destination ;
- complications ou trouble de la grossesse, ou grossesse, si l'assuré n'était pas au courant de cette grossesse au moment de l'inscription ou réservation du voyage.
- divorce, ou séparation de fait si l'un des conjoints déménage avant le début du voyage, sur présentation d'un document officiel attestant la procédure de divorce ou le déménagement
- déménagement dans un délai d'un mois avant la date du départ jusqu'un mois après la date du retour, rendu indispensable suite à la résiliation du bail de résidence principale par le propriétaire ou une mutation professionnelle.

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.

#### 2.2. Condition de prise en charge

La garantie n'est valable que sur présentation des justificatifs originaux.

## IV. ASSURANCE ACCIDENTS DE VOYAGE

### 1. Décès et invalidité physiologique permanente

#### 1.1. Objet de l'assurance

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

#### 1.2. Validité – Durée – Prolongation

La garantie du contrat est acquise pour tout voyage hors du pays de résidence dès l'instant où l'assuré quitte son domicile, sa résidence ou son lieu de travail jusqu'au moment où il revient à son domicile, sa résidence ou son lieu de travail.

### 2. Indemnités

#### 2.1. 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.

#### 2.2. Invalidité permanente physiologique

##### 2.2.1 Modalité

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

##### 2.2.2 Détermination du degré d'invalidité

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 le degré d'invalidité est le taux prévisible d'invalidité permanente.

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.

##### 2.2.3 Indemnité

L'indemnité est égale au degré d'invalidité (stipulé à l'article 2.2.2, page 20) multiplié par le montant assuré. Si un an après l'accident, l'état de santé ne permet pas encore de consolider, l'assureur paie, sur demande, une provision égale à la moitié du montant correspondant à l'indemnité présumée à ce moment.

## V. ASSURANCE BAGAGES

### 1. Objet de l'assurance

Cette garantie, à condition qu'elle soit mentionnée dans les conditions particulières, couvre le vol, les dommages, la destruction et la non délivrance des bagages qui accompagnent les assurés au cours du voyage.

### 2. Restrictions

L'indemnité pour l'ensemble des objets spéciaux est plafonnée à 50% de la somme totale assurée.

L'indemnité pour chaque objet, pris individuellement, est plafonnée à 25% de la somme totale assurée.

Ne sont pas assimilés à des bagages pour la présente garantie et ne sont donc pas couverts : des marchandises, 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 échantillons, les collections de représentants de commerce, les films, les prothèses, les lunettes et les verres de contact, ainsi que tout objet acquis au cours du voyage assuré et dont l'assuré ne serait pas en possession d'une preuve d'achat.

Le vol des bagages se trouvant à bord d'un véhicule est couvert exclusivement :

- a) le jour, en cas d'effraction du véhicule et pour autant toutes les vitres et le toit soient fermés, le véhicule verrouillé et les bagages enfermés dans un coffre ou placard dont le contenu est invisible de l'extérieur du véhicule;
- b) la nuit, si le véhicule se trouve dans un garage fermé à clef.
- c) Le vol des objets spéciaux dans un véhicule est exclu de l'assurance tant de jour que de nuit.

### 3. Paiement des indemnités

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

Par le fait du paiement de l'indemnité, l'assureur est subrogé 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 l'assureur.

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 l'assureur 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.

## VI. EXCLUSIONS

### 1. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

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

### 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 complications ou rechutes de maladies qui, au moment de la réservation ou du départ en voyage, comportaient un danger d'aggravation rapide ou une contre-indication médicale;
- 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.

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

AXA ASSISTANCE n'est pas tenu d'intervenir :

- a) en cas de participation, à titre amateur, à des courses et balades organisées pour lesquelles les organisateurs de l'évènement prévoient une assistance technique. Toutefois si l'assistance technique de l'organisateur ne parvient pas à résoudre le problème, l'assuré peut faire appel à AXA ASSISTANCE
- b) en cas de panne récurrente affectant le vélo, causée par un défaut d'entretien ;
- c) pour couvrir des pannes résultant de l'utilisation de pièces de rechange non originales ;
- d) pour les vélos de location.

### 4. 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 frais de carburant et de péage
- f) les frais résultant de dégâts causés lors d'un transport, d'un remorquage ou d'un rapatriement;
- g) tous les frais quelconques lorsque le véhicule assuré n'est pas en règle de contrôle technique.

### 5. Exclusions relatives à l'assurance accidents

Sont toujours exclus de l'assurance les accidents dus à une des causes suivantes:

- a) pilotage d'aéronefs ou exercice de toute autre fonction à bord en relation avec le vol;
- b) usage comme conducteur ou passager d'un véhicule à deux roues de plus de 125 cm<sup>3</sup> de cylindrée;
- c) comme passager d'un aéronef piloté par un pilote privé;
- d) travail manuel rémunéré;
- e) 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 l'assureur 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.

## 6. Exclusions relatives à l'assurance des bagages

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 tiers, 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 si l'assuré n'est pas en possession d'une preuve d'achat;
- 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 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 ;
- g) les préjudices résultant de la privation de jouissance ;
- h) les dommages résultant de la modification de structure des atomes, de la fission nucléaire ou de la force radioactive;
- i) les dommages causés intentionnellement par le preneur d'assurance ou l'assuré.

## VII. CADRE JURIDIQUE

### 1. Prise d'effet du contrat

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

### 2. Durée du contrat

#### 2.1. Durée

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

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

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

#### 2.2. Droit de rétractation

Le contrat d'assurance souscrit sur ce site web est un contrat à distance. Dans ce cas, le preneur d'assurance a un droit de rétractation. Le preneur d'assurance dispose d'un délai de quatorze jours pour résilier le contrat, sans pénalité et sans obligation de motivation. Le délai dans lequel peut s'exercer le droit de résiliation commence à courir :

à compter du jour de la conclusion du contrat ;

à compter du jour où le preneur d'assurance reçoit les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à celui visé au premier tiret ;

La résiliation devient effective au moment de la notification par le preneur d'assurance.

Pour exercer le droit de rétractation, le preneur d'assurance doit nous notifier sa décision de rétractation du présent contrat par lettre recommandée. Le preneur d'assurance peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à disposition sur le site web d'Assudis, mais ce n'est pas obligatoire.

Est en tout cas dû par le preneur d'assurance en cas de rétractation du contrat : le montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où le preneur d'assurance a informé Assudis de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

### 3. Fin du contrat

#### 3.1. AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut mettre fin au contrat :

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.

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 celle-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.

#### 3.2. Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat :

##### 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.

##### 3.2.2 Dans les 14 jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours.

### 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.



## 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.

## 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 deuxième 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.

## 7. Indexation de la prime

Le montant de la prime peut être indexé annuellement suivant l'indice des prix à la consommation. L'indice de base sera celui du mois de septembre 2016.

A la date anniversaire du contrat, la prime sera ajustée en fonction de la formule suivante :

(prime de base x nouvel indice)

Nouvelle prime =  $\frac{\text{prime de base} \times \text{nouvel indice}}{\text{indice de base}}$

L'indice des prix à la consommation pris en considération dans le calcul de l'indexation est celui de 2013 base = 100.

## 8. Les engagements de l'assuré

### 8.1. En cours de contrat

Prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les sinistres.

### 8.2. En cas 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.
3. Pour ce qui est des accidents de voyage, indiquer 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.
4. 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.
5. L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
6. 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.
7. Suivre les directives et accomplir toutes les démarches qui seront demandées par l'assureur.
8. Le certificat médical de constat doit être joint à chaque déclaration de sinistre.
9. L'assuré doit autoriser les médecins traitants à communiquer aux médecins-conseils de l'assureur toutes les informations qu'ils possèdent concernant son état de santé.
10. Les mesures nécessaires doivent être prises pour que les délégués de l'assureur 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.
11. S'il s'agit d'un vol des bagages, faire dresser procès-verbal par les autorités compétentes et d'en informer l'assureur endéans les huit jours. Passé ce délai, plus aucune déclaration ne sera recevable, sauf cas de force majeure ;
12. S'il s'agit d'une non-délivrance des bagages, faire remplir un document P.I.R. (Property Irregularity report) et d'en informer l'assureur endéans les huit jours. Passé ce délai, plus aucune déclaration ne sera recevable, sauf cas de force majeure.
13. 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

### 8.3. 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.

### 8.4. 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 l'assureur. 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 1<sup>ère</sup> 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.

## 9. Subrogation

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

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

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

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

## 10. 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 99 de la loi du 4 avril 2014 qui est applicable.

## 11. Intervention non-contractuelle

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

## 12. 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, direct marketing, études statistiques et actuaires, lutte contre la fraude/le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et gestion du contentieux, par AXA ASSISTANCE (Inter Partner ASSISTANCE SA), Avenue Louise 166/1, à 1050 Bruxelles

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.

Ces données à caractère personnel 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 son arrêté 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.

Ces données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées par AXA ASSISTANCE à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel, aussi bien dans qu'en dehors de l'Espace Économique Européen, ainsi qu'aux autres filiales du groupe dont AXA ASSISTANCE fait partie. En vue d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent aussi être communiquées aux autres sociétés du groupe dont le responsable du traitement fait partie, aussi bien dans qu'en dehors de l'Espace Économique Européen.

En cas de transfert de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, des mesures administratives, techniques et de sécurité sont prises et le cas échéant des dispositions contractuelles adaptées avec les entreprises tierces concernées sont conclues, afin de s'assurer que ces transferts de données soient effectués conformément à la législation applicable.

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 à : AXA ASSISTANCE, Service Juridique – Data Privacy Officer, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, [legal.bnl@axa-assistance.com](mailto:legal.bnl@axa-assistance.com).

Toute personne a le droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement de données à caractère personnel la concernant, envisagé à des fins de direct marketing.

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(s) responsable(s) du traitement, il peut consulter ce registre.

### 13. Correspondance

Les communications ou notifications destinées à l'assuré sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à AXA ASSISTANCE ou, si l'assuré a expressément marqué son accord, par courrier électronique à l'adresse électronique qu'il a communiquée.

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

### 14. Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

### 15. Plaintes

En cas de plainte concernant les prestations d'assurance, l'assureur peut s'adresser au Service Qualité d'AXA ASSISTANCE :

- Par e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Par courrier : AXA ASSISTANCE  
Customer Care  
Avenue Louise 166 Bte 1

1050 Bruxelles

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

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois jours ouvrables, avec une explication sur le déroulement ultérieur de la procédure, à moins qu'une réponse soit donnée dans la semaine.
- Dans les cinq jours une réponse définitive est envoyée à l'assuré, à l'exception des problèmes complexes, ces questions sont traitées endéans le mois.
- Si cela est impossible, le problème est analysé et le non-respect de ce délai est motivé, avec une indication, dans le mois, de la durée dans laquelle une réponse finale peut être attendue.

L'assureur peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances (par lettre : Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles ; par téléphone : 02 / 547 58 71 ; par fax : 02 / 547 59 75, par courrier électronique : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)), sans préjudice de la possibilité qu'a le Preneur d'Assurance d'entamer une procédure judiciaire. L'Ombudsman des Assurances et son équipe examinent les litiges en assurances entre un consommateur et une entreprise d'assurances ou un intermédiaire en assurances.

L'assuré peut également s'adresser à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) reconnue, comme mentionné sur la plateforme règlement en ligne des litiges (RLL) :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

L'assuré peut remplir un formulaire de plainte via ladite plateforme, qui transmet au défendeur, sous une forme facilement compréhensible, sans délai, la plainte. La procédure intégrale est expliquée sur ladite plateforme.

### 16. Clause de sanction

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

# VIII. TABLE DES MATIERES

<b>I. DISPOSITIONS COMMUNES</b> .....	<b>3</b>
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 Pour un contrat Individuel (une personne) : .....	3
1.4.2 Pour un contrat Couple (deux personnes) : .....	3
1.4.3 Pour un contrat Famille (au moins trois personnes) : .....	3
1.4.4 Passagers du véhicule assuré .....	3
1.5. Autorité médicale compétente.....	3
1.6. AXA ASSISTANCE / Assureur.....	3
1.7. Bagages.....	4
1.8. Bénéficiaire .....	4
1.9. Compagnon de voyage .....	4
1.10. Conjoint.....	4
1.11. Contrat de voyage.....	4
1.12. Date de départ .....	4
1.13. Date d'inscription.....	4
1.14. Dommages matériels importants aux biens immobiliers .....	4
1.15. Domicile .....	4
1.16. Evènement.....	4
1.17. Frais d'hôtel.....	4
1.18. Incendie .....	4
1.19. Incident médical .....	4
1.20. Incident technique.....	4
1.21. Maladie .....	5
1.22. Panne.....	5
1.23. Parent .....	5
1.24. Pays de résidence.....	5
1.25. Preneur d'assurance .....	5
1.26. Rapatriement.....	5
1.27. Rapatriement sanitaire.....	5
1.28. Valeur résiduelle du véhicule assuré.....	5
1.29. Véhicule assuré.....	5
1.30. Vol ou tentative de vol du véhicule assuré .....	5
2. ETENDUE TERRITORIALE .....	5
2.1.1 Zone 1 .....	5
2.1.2 Zone 2 .....	5
2.1.3 Zone 3 .....	5
3. DURÉE DE DÉPLACEMENT À L'ÉTRANGER .....	6
<b>II. ASSISTANCE</b> .....	<b>7</b>
1. OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE .....	7
1.1. Objet .....	7
1.2. Etendue.....	7
1.2.1 Assistance aux personnes .....	7
1.2.2 Assistance au domicile .....	7
1.2.3 Assistance au véhicule et à ses occupants .....	7
2. CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE D'ASSISTANCE .....	7
3. ASSISTANCE AUX PERSONNES DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE .....	7
3.1. Assistance médicale .....	7
3.2. Frais de recherche et de sauvetage.....	7
3.3. Hospitalisation suite à un incident médical.....	7
3.3.1 Transport de l'assuré .....	7
3.3.2 Services à domicile pendant l'hospitalisation .....	7
3.3.2.1 Aide-ménagère : .....	7
3.3.2.2 Garde des enfants .....	8
3.4. Assistance en cas de décès.....	8
3.4.1 Transport funéraire .....	8
3.4.2 Assistance aux formalités suite à un décès.....	8
3.4.3 Transport des autres assurés .....	8
3.4.4 Transport du véhicule .....	8
3.5. Transmission de messages urgents.....	8
3.6. Hospitalisation d'un assuré de moins de 18 ans .....	8

3.7.	<i>Renseignements "Santé"</i> .....	8
4.	ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER .....	9
4.1.	<i>Frais de recherche et de sauvetage</i> .....	9
4.2.	<i>Remboursement des forfaits remonte-pentes ou des activités sportives</i> .....	9
4.3.	<i>Frais de communications à l'étranger</i> .....	9
4.4.	<i>Accident de ski</i> .....	9
4.5.	<i>Assistance suite à un incident médical</i> .....	9
4.5.1	Assistance médicale .....	9
4.5.2	Envoi d'un médecin sur place .....	9
4.6.	<i>Assistance suite à une hospitalisation d'un assuré voyageant seul</i> .....	9
4.7.	<i>Assistance suite à rapatriement</i> .....	9
4.7.1	Rapatriement ou transport suite à un incident médical .....	9
4.7.2	Rapatriement des autres assurés .....	10
4.7.3	Rapatriement du véhicule .....	10
4.7.4	Rapatriement des bagages .....	10
4.8.	<i>Assistance en cas de décès</i> .....	10
4.8.1	Rapatriement funéraire .....	10
4.8.1.1	En cas d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence .....	10
4.8.1.2	En cas d'inhumation ou de crémation à l'étranger .....	10
4.8.2	Assistance aux formalités suite à un décès .....	10
4.8.3	Rapatriement des autres assurés .....	10
4.8.4	Rapatriement du véhicule .....	11
4.8.5	Rapatriement des bagages .....	11
4.9.	<i>Retour anticipé d'un assuré</i> .....	11
4.9.1	Animaux domestiques .....	11
4.10.	<i>Transmission de messages urgents</i> .....	11
4.11.	<i>Prolongation du séjour de l'assuré</i> .....	11
4.12.	<i>Prolongation du séjour des autres assurés</i> .....	11
4.13.	<i>Prolongation du séjour en cas de force majeure</i> .....	12
4.14.	<i>Prise en charge des enfants de moins de 18 ans</i> .....	12
5.	REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX .....	12
5.1.	<i>Remboursement des frais médicaux à l'étranger</i> .....	12
5.2.	<i>Conditions de prise en charge des frais médicaux</i> .....	12
5.3.	<i>Modalités de paiement des frais médicaux</i> .....	12
5.4.	<i>Remboursement des frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence</i> .....	12
6.	MOBILITÉ DES ASSURÉS .....	13
6.1.	<i>Assistance vélo</i> .....	13
6.1.1	Champ d'application .....	13
6.1.2	Incident .....	13
6.1.3	Prestations fournies .....	13
6.1.3.1	En cas de vol du vélo : .....	13
6.1.3.2	En cas d'accident, panne, crevaison, vandalisme ou tentative de vol du vélo, perte de clé du cadenas et/ou cadenas bloqué : .....	13
6.2.	<i>Assistance au véhicule assuré et aux occupants dans le pays de résidence</i> .....	13
6.2.1	Dépannage – remorquage suite à un incident technique .....	13
6.2.2	Mobilité des assurés .....	14
6.2.2.1	La mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans le pays de résidence .....	14
6.2.2.2	Le transport des assurés .....	14
6.2.3	Autres cas d'assistance au véhicule .....	14
6.2.3.1	Assistance carburant .....	14
6.2.3.2	Assistance crevaison .....	14
6.2.3.3	Assistance ouverture du véhicule .....	14
6.3.	<i>Assistance au véhicule assuré et aux occupants à l'étranger</i> .....	14
6.3.1	Dépannage – remorquage suite à un incident technique .....	14
6.3.2	Envoi de pièces de rechange suite à un incident technique .....	15
6.3.3	Transport - rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique .....	15
6.3.4	Assistance aux occupants suite à un incident technique .....	15
6.3.4.1	En cas d'immobilisation inférieure à 5 jours: .....	15
6.3.4.2	En cas d'immobilisation supérieure à 5 jours: .....	15
6.3.4.3	La mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans le pays de résidence suite à un vol du véhicule à l'étranger .....	15
6.3.5	Frais de gardiennage .....	15
6.3.6	Assistance formalités .....	15
6.3.6.1	Assistance en cas d'abandon du véhicule assuré .....	15
6.3.6.2	Assistance en cas de libération du véhicule assuré .....	15
6.3.7	Autres cas d'assistance au véhicule .....	16
6.3.7.1	Assistance carburant .....	16
6.3.7.2	Assistance crevaison .....	16
6.3.7.3	Assistance ouverture du véhicule .....	16
6.3.8	Frais de communications à l'étranger .....	16
7.	ASSISTANCE JURIDIQUE .....	16
7.1.	<i>Honoraires d'avocat à l'étranger</i> .....	16
7.2.	<i>Avance de caution pénale à l'étranger</i> .....	16
7.3.	<i>Renseignements socio-juridiques en Belgique</i> .....	16

8.	ASSISTANCE VOYAGE À L'ÉTRANGER .....	16
8.1.	<i>Informations diverses</i> .....	16
8.2.	<i>Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage</i> .....	16
8.3.	<i>Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport</i> .....	17
8.4.	<i>Assistance en cas de retard, perte ou de vol des bagages</i> .....	17
8.5.	<i>Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit</i> .....	17
8.6.	<i>Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses</i> .....	17
8.7.	<i>Médicaments indispensables</i> .....	17
8.8.	<i>Assistance linguistique</i> .....	17
8.9.	<i>Envoi de fonds</i> .....	17
8.10.	<i>Animal de compagnie</i> .....	17
9.	ASSISTANCE AU DOMICILE .....	17
9.1.	<i>Service de renseignements 24 heures sur 24</i> .....	17
9.2.	<i>Domicile assuré inhabitable</i> .....	18
9.2.1	Entreposage du mobilier .....	18
9.2.2	Prise en charge des assurés de moins de 18 ans .....	18
9.2.3	Prise en charge des animaux domestiques .....	18
9.2.4	Valise de secours .....	18
9.2.5	Déménagement .....	18
9.2.6	Gardiennage .....	18
9.2.7	Transfert du mobilier .....	18
9.2.8	Hôtel .....	18
9.2.9	Retour au domicile garanti .....	18
9.3.	<i>Perte ou vol des clefs du domicile</i> .....	18
	<b>III. ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE .....</b>	<b>19</b>
1.	MONTANT ASSURÉ .....	19
1.1.	<i>En cas d'annulation</i> .....	19
1.2.	<i>En cas d'interruption</i> .....	19
1.3.	<i>Plafond des indemnités</i> .....	19
2.	FRAIS ASSURÉS .....	19
2.1.	<i>Annulation et Interruption de voyage</i> .....	19
2.2.	<i>Condition de prise en charge</i> .....	19
	<b>IV. ASSURANCE ACCIDENTS DE VOYAGE .....</b>	<b>20</b>
1.	DÉCÈS ET INVALIDITÉ PHYSIOLOGIQUE PERMANENTE .....	20
1.1.	<i>Objet de l'assurance</i> .....	20
1.2.	<i>Validité – Durée – Prolongation</i> .....	20
2.	INDEMNITÉS .....	20
2.1.	<i>Décès</i> .....	20
2.2.	<i>Invalidité permanente physiologique</i> .....	20
2.2.1	Modalité .....	20
2.2.2	Détermination du degré d'invalidité .....	20
2.2.3	Indemnité .....	20
	<b>V. ASSURANCE BAGAGES .....</b>	<b>21</b>
1.	OBJET DE L'ASSURANCE .....	21
2.	RESTRICTIONS .....	21
3.	PAIEMENT DES INDEMNITÉS .....	21
	<b>VI. EXCLUSIONS .....</b>	<b>22</b>
1.	EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES .....	22
2.	EXCLUSIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE AUX PERSONNES .....	22
3.	EXCLUSIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE VÉLO .....	22
4.	EXCLUSIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE AU VÉHICULE .....	22
5.	EXCLUSIONS RELATIVES À L'ASSURANCE ACCIDENTS .....	22
6.	EXCLUSIONS RELATIVES À L'ASSURANCE DES BAGAGES .....	23
	<b>VII. CADRE JURIDIQUE .....</b>	<b>24</b>
1.	PRISE D'EFFET DU CONTRAT .....	24
2.	DURÉE DU CONTRAT .....	24
2.1.	<i>Durée</i> .....	24
2.2.	<i>Droit de rétractation</i> .....	24
3.	FIN DU CONTRAT .....	24
3.1.	<i>AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut mettre fin au contrat :</i> .....	24
3.2.	<i>Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat :</i> .....	24
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. ....	24



3.2.2	Dans les 14 jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours. ....	24
4.	PAIEMENT DE LA PRIME.....	24
5.	NON PAIEMENT DE LA PRIME.....	25
6.	ADAPTATION DES CONDITIONS D'ASSURANCE OU DU TARIF .....	25
7.	INDEXATION DE LA PRIME .....	25
8.	LES ENGAGEMENTS DE L'ASSURÉ .....	25
8.1.	<i>En cours de contrat</i> .....	25
8.2.	<i>En cas de sinistre</i> .....	25
8.3.	<i>Sanctions</i> .....	26
8.4.	<i>Expertise</i> .....	26
9.	SUBROGATION.....	26
10.	PLURALITÉ D'ASSURANCES .....	26
11.	INTERVENTION NON-CONTRACTUELLE .....	26
12.	PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE .....	26
13.	CORRESPONDANCE.....	27
14.	LOI DU CONTRAT.....	27
15.	PLAINTES.....	27
16.	CLAUSE DE SANCTION .....	27
<b>VIII.</b>	<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>28</b>

Distributeur AXA Assistance

Si vous avez de plus amples questions 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](http://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](mailto:info@assudis.be) ou +32 2 247 77 10.

Inter Partner Assistance s.a. – Membre du groupe AXA Assistance – Avenue Louise 166 bte 1 – 1050 Bruxelles  
RPM Bruxelles – BE 0415.591.055 – Entreprise d'assurances agréée par la BNB et la FSMA sous le numéro de code 0487

Assudis s.a. est spécialement mandaté par Inter Partner Assistance pour commercialiser et gérer ses contrats d'assistance.

Assudis s.a. – Avenue Sleenckx 1 – 1030 Bruxelles – RPM: 0474.436.007 – FSMA 047.811A  
Tel 02 247 77 10 – E-mail [info@assudis.be](mailto:info@assudis.be) – IBAN BE71 3401 0671 2869 – BIC BBRUBEBB

