

# Assurance Assistance et Voyage

**Contrat temporaire, en cas de besoin  
d'assistance prenez contact via:**

**+32 2 550 05 00**

**Ski Pass**

Assurances assistance et voyage pour particuliers et entreprises

Version 12-08-2020



## PREAMBULE

Votre contrat se compose de deux parties

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

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

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

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

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

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



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

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

# I. CONDITIONS GENERALES

## 1. DÉFINITIONS

### 1.1. Accident corporel

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

### 1.2. Assurés

Les personnes mentionnées aux conditions particulières du contrat.

### 1.3. Autorité médicale compétente

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

### 1.4. Bagages

Effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré.

Ne sont pas assimilés à des bagages : un planeur, une planche à voile, un bateau, des marchandises commerciales, du matériel scientifique, des matériaux de construction, du mobilier de maison, des chevaux, du bétail.

### 1.5. Domicile

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

### 1.6. Frais d'hôtel

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

### 1.7. Incendie

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

### 1.8. Incident médical

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

### 1.9. AXA ASSISTANCE

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

### 1.10. Maladie

Tout trouble involontaire de la santé médicalement décelable.

### 1.11. Pays de résidence

Il s'agit de la Belgique ou du Grand-Duché du Luxembourg tel que mentionné dans les conditions particulières

### 1.12. Preneur d'assurance

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

### 1.13. Rapatriement

Retour du véhicule et/ou des assurés au domicile.

### 1.14. 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.

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

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

Pour les assurés qui ont choisi l'option d'assistance au véhicule :

### 1.16. Accident de la circulation

Tout impact entre le véhicule assuré et une tierce partie ou un obstacle stationnaire ou mobile 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.

### 1.17. Incident technique

Les événements suivants :

- panne ;
- accident de la circulation ;
- incendie ;
- acte de vandalisme ou de malveillance ;
- vol ou tentative de vol ;
- dégâts causés par un animal ;
- car-jacking ;
- bris de vitre ;

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.

### 1.18. 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.

### 1.19. Valeur résiduelle du véhicule assuré

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

### 1.20. Véhicule assuré

A l'exception du véhicule circulant sous plaque marchande ou d'essai et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : la moto d'une cylindrée supérieure à 125 cc, le véhicule affecté à usage de tourisme ou affaires ou à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, le motor-home ou la camionnette. La masse maximale autorisée (M.M.A.) ne doit pas dépasser 3,5 tonnes et / ou sa longueur doit être inférieure à 6 mètres. Le véhicule doit être immatriculé dans le pays de résidence. Il doit être désigné aux conditions particulières par son numéro de plaque d'immatriculation et sa date de première mise en circulation doit remonter, au moment de la souscription, à moins de 10 ans.

Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule désigné : la remorque ou la caravane, dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes et / ou dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres.

## 2. OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE

### 2.1. Objet

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

### 2.2. Etendue territoriale

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

### 2.3. Assistance aux personnes

Sauf dérogation propre à certaines prestations, le service d'assistance est acquis dans les pays territorialement mentionnés dans les présentes conditions générales (zones 1 et 2).

### 2.4. Assistance au domicile

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

### 2.5. Assistance au véhicule et à ses occupants

L'assistance au véhicule est acquise dans les pays de la (des) zone(s) indiquée(s) dans vos conditions particulières.

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

A. 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.

B. Le choix du moyen de transport le plus approprié appartient à AXA ASSISTANCE ; si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera le chemin de fer (1ère classe) ; si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, le moyen de transport prioritaire sera l'avion de ligne (classe économique), sauf disposition contraire prévue au contrat.

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

D. La garantie est limitée aux déplacements pendant la période de couverture mentionnée dans les conditions particulières. Les événements survenus avant ou après cette période ne donnent pas lieu à garantie.

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

## 4. ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER

### 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 du forfait remonte-pentes

À la suite d'un accident corporel de l'assuré entraînant une impossibilité de continuer à skier durant le reste de son séjour et sur la base d'un certificat médical, le forfait remonte-pentes de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 250 EUR maximum.

### 4.3. Remboursement des leçons de ski

À la suite d'un accident corporel de l'assuré entraînant une impossibilité de continuer à skier durant le reste de son séjour et sur la base d'un certificat médical, le forfait de leçons de ski de plus de 5 jours de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, et ce, à concurrence de 250 EUR maximum.

### 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 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.

#### 4.5.3 Remboursement des frais médicaux

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 à concurrence d'un maximum de 25.000 EUR par assuré, après épuisement des prestations garanties par tout tiers-payeur, et sur présentation des pièces justificatives.

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 maximum 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.

#### 4.5.3.1 Condition de prise en charge des frais médicaux

A.1. Ces prises en charge et/ou ces remboursements viennent en complément des remboursements et/ou prises en charges obtenus par l'assuré ou ses ayant droit auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre).

A.2. 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.

A.3. 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.

#### 4.5.3.2 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.

#### 4.5.4 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. L'intervention d'AXA ASSISTANCE ne pourra excéder un maximum de 2.500 EUR par assuré.

#### 4.5.5 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.

#### 4.5.6 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.

#### 4.5.7 Prolongation du séjour en cas de force majeure

Si un assuré ou plusieurs assurés doivent prolonger leur séjour suite à un cas de 'force majeure' décrit dans la définition ci-dessous, 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.

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.

#### 4.5.8 Prise en charge des enfants de moins de 16 ans

Si l'(es) assuré(s) accompagnant des enfants de moins de 16 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 16 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 à concurrence de 75 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

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.

#### 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 16 ans, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de sa famille ou d'un proche résidant dans le pays de résidence pour se rendre auprès de l'assuré. En cas d'hospitalisation d'un assuré de moins de 16 ans, AXA ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour de 2 membres de la famille ou proches.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par AXA ASSISTANCE à concurrence de 75 EUR maximum par nuit et par chambre et pour 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, et selon la gravité du cas par :

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

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

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays riverains de la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

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 le 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.

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.

##### **4.7.3 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 mortelle et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de 650 EUR maximum ;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation.

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

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

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par AXA ASSISTANCE à concurrence de 75 EUR 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 8.1.1.

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

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

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

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

#### **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.

#### **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**

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

- de décès ou d'hospitalisation imprévisible suite à un incident médical dans le pays de résidence de plus de 5 jours ou 48 heures si l'assuré a moins de 16 ans du conjoint, du père, de la mère, d'un frère, d'une sœur ou d'un enfant ;
- de décès d'un associé indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale ;

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.

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

### **4.10. 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.

### **4.11. Transmission de messages urgents**

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

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

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

## **5. ASSISTANCE JURIDIQUE**

### **5.1. 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.

### **5.2. 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.

### 5.3. 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.

## 6. ASSISTANCE VOYAGE A L'ETRANGER

### 6.1. 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 ;
- les prévisions météorologiques et l'enneigement dans les stations de ski ;
- l'état des routes et le trafic en direction des stations de ski ;
- informations concernant les différentes stations de ski (prix, pistes, etc.) ;
- les services de soins situés à proximité des stations de ski ;
- les loueurs de matériel médical sur place.

### 6.2. Bris du matériel de glisse

En cas de bris accidentel du matériel de glisse (skis, snowboard, monoski, patinette ...) dont le bénéficiaire est propriétaire, survenu pendant le séjour garanti, AXA ASSISTANCE rembourse les frais de location du matériel de remplacement équivalent mis à disposition sur place par un loueur professionnel.

Les frais de location sont remboursés pour une durée maximale de 6 jours.

Le jour de l'appel et le jour de la restitution des matériels loués comptent chacun pour une journée dans la durée précitée.

La prise en charge d'AXA ASSISTANCE ne peut excéder 20 € maximum par jour et par personne.

Le matériel inutilisable doit être présenté au loueur professionnel dès le premier jour de la location.

Ce matériel doit avoir été acheté depuis moins de 5 ans.

Le bénéficiaire, ou toute personne agissant en son nom, doit aviser AXA ASSISTANCE immédiatement et verbalement, au plus tard dans les 48 heures suivant l'événement générateur.

Dans les 5 jours ouvrés après la date de fin de son séjour, le bénéficiaire, ou ses ayants droit, doit faire parvenir directement à AXA ASSISTANCE sa demande de remboursement accompagnée des pièces justificatives originales : l'original de la facture de location du matériel émise par le loueur professionnel, une attestation sur l'honneur établie par le bénéficiaire contresignée par le loueur de matériel et l'original de la facture du matériel brisé.

Sont exclus :

- les bris et pertes de bâtons ;
- les simples dégradations au matériel ;
- le bris de fixations lorsqu'il n'est pas associé à la casse de skis ;
- le vol et la perte.

### 6.3. 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.

### 6.4. 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.

### 6.5. Assistance en cas de perte ou de vol des bagages

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

A la demande de l'assuré, AXA ASSISTANCE organise et prend également 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.

#### **6.6. 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.

#### **6.7. Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses**

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

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

#### **6.8. Envoi de médicaments indispensables**

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

#### **6.9. 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. Les honoraires de ce dernier restent à charge de l'assuré.

#### **6.10. Avance 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.

#### **6.11. 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 maximum moyennant la prestation des justificatifs originaux.

## **7. ANNULATION ET INTERRUPTION VOYAGE**

Cette garantie est applicable si le contrat est souscrit au moins trente jours avant la date départ du voyage ou au plus tard le jour de la réservation du voyage.

### **7.1. Montant assuré**

#### **7.1.1 En cas d'annulation**

Les frais réellement exposés par l'assuré, à l'exclusion des primes d'assurance, avec un maximum de 1.000 EUR par personne assurée.

#### **7.1.2 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 avec un maximum de 1.000 EUR.

### **7.2. Frais assurés**

#### **7.2.1 Annulation et Interruption de voyage**

Les frais d'annulation ou d'interruption suite à décès, à un accident ou à une maladie grave survenu(e) après l'inscription ou la réservation de l'assuré lui-même et/ou d'un proche parent jusqu'au 2ème degré, ou à un cohabitant ou à un compagnon de voyage qui s'est inscrit simultanément.

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 :

- renon du contrat d'emploi de l'assuré, à durée indéterminée, donné 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 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 ;
- au cas où l'assuré, demandeur d'emploi, trouve un emploi à durée indéterminée qui commence dans les 30 jours précédant la date de départ ;
- 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, suite à un accident de circulation, vol ou incendie si le véhicule est indispensable à une étape du voyage et ne peut être remplacé aisément ;
- présence obligatoire de l'assuré :
  - comme témoin ou membre du jury de la Cour d'assises ;
  - 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 ;
  - comme militaire pour une mission à l'étranger ;
  - pour une transplantation d'organe ;
  - 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 autre assuré qui s'est inscrit en même temps ou d'un proche parent jusqu'au deuxième degré ;
- refus de visa par les autorités locales du pays de destination ;
- le vol des papiers d'identité et/ou le visa dans les 48 heures 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.

### 7.2.2 Voyage de compensation

AXA ASSISTANCE rembourse l'assuré sous forme de voyage de compensation endéans les 375 jours après le rapatriement de l'assuré. L'intervention est limitée à 1.000 EUR maximum et est calculée au pro rata temporis des jours non absorbés.

Le voyage de compensation sera souscrit dans l'agence de voyage ou la police d'assurance a été souscrite. La garantie est valable en cas d'interruption de voyage pour cause :

- d'un rapatriement médical couvert par les garanties de ce contrat ;
- du rapatriement d'un autre assuré qui s'est inscrit en même temps pour le voyage.

Cette intervention n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation et Interruption de voyage (article 2.1) ».

### 7.2.3 Condition de prise en charge

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

## 8. ASSISTANCE AU DOMICILE

### 8.1. 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, AXA ASSISTANCE :

#### 8.1.1 Gardiennage

- 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.

#### 8.1.2 Retour au domicile garanti

- 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. ASSISTANCE AU VEHICULE ET AUX OCCUPANTS ASSURÉS

### 9.1. 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 a été dans l'impossibilité de faire appel à AXA ASSISTANCE pour le dépannage/remorquage de son véhicule, l'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 200 EUR moyennant la présentation des justificatifs originaux.

## **9.2. Envoi de pièces de rechange suite à un incident technique**

Ce service est disponible pour les incidents survenu à l'étranger.

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 desdites 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 ou à sa valeur résiduelle.

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

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

Ce service est disponible pour les incidents survenu à l'étranger.

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

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

## **9.4. Assistance aux occupants assurés suite à un incident technique**

Ce service est disponible pour les incidents survenu à l'étranger.

### **9.4.1 En cas d'immobilisation inférieure à 5 jours**

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

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. 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 et par nuit.

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

### **9.4.2 En cas d'immobilisation supérieure à 5 jours**

AXA ASSISTANCE organise et prend en charge soit le retour des assurés à leur domicile dans leur pays de résidence, soit leur acheminement vers le lieu de destination.

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

La décision finale du moyen de transport appartient à AXA ASSISTANCE

## **9.5. Frais de gardiennage**

Ce service est disponible pour les incidents survenu à l'étranger.

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

L'intervention d'AXA ASSISTANCE est limitée à 125 EUR et à une durée de gardiennage de 10 jours maximum.

## **9.6. Assistance formalités**

Ce service est disponible pour les incidents survenu à l'étranger.

### **9.6.1 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.

### **9.6.2 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.

## **9.7. Autres cas d'assistance au véhicule**

### **9.7.1 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. De plus, AXA ASSISTANCE prend en charge les travaux de vidange du réservoir. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.

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

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

### 9.7.3 Assistance ouverture du véhicule

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

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

## 10. EXCLUSIONS

### 10.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts et ne sont pas remboursés :

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

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

Les garanties ne sont pas acquises pour :

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

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

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

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

## 11. CADRE JURIDIQUE

### 11.1. Prise d'effet du contrat

Sauf convention contraire, le contrat prend cours à la date indiquée aux conditions particulières.

### 11.2. Durée et fin du contrat

#### 11.2.1 Durée du contrat

S'IL S'AGIT D'UN CONTRAT ANNUEL

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

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

S'IL S'AGIT D'UN CONTRAT TEMPORAIRE

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

#### 11.2.2 Fin du contrat:

AXA ASSISTANCE ou son mandataire peut mettre fin au contrat :

A.1. Après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

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

A.2. En cas de manquement du preneur d'assurance ou de l'assuré aux obligations découlant du contrat. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après la constatation du manquement.

Les effets du contrat cessent au jour de la notification de la résiliation lorsque l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans une intention de tromper AXA ASSISTANCE.

La prime non absorbée est restituée au prorata du temps restant à courir.

le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat :

B.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.

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

B.2. Dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières pré signées si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours.

### 11.3. 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.

### 11.4. 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.

### 11.5. Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif

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

### 11.6. Les engagements

Les engagements de l'assuré:

#### 11.6.1 Déclaration de sinistre

1. L'assuré doit, dès que possible, signaler à AXA ASSISTANCE la survenance du sinistre.

2. L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.

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.

### 11.6.2 Devoirs de l'assuré en cas de sinistre

1. L'assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
2. L'assuré s'engage, dans un délai maximal de trois mois après l'intervention d'AXA ASSISTANCE, à :
  - fournir les justificatifs des dépenses engagées ;
  - apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties ;
  - restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA ASSISTANCE a pris en charge ces transports ;

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

### 11.6.3 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.

## 11.7. **Subrogation et pluralité d'assurances**

### 11.7.1 Tiers responsable

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.

### 11.7.2 Pluralité d'assurances

AXA ASSISTANCE n'intervient qu'après épuisement des garanties octroyées par d'autres organismes de prévoyance, d'assurance et d'assistance ou des prestations de la Sécurité Sociale auxquelles l'assuré aurait droit. Dans l'hypothèse où ces organismes prévoient entre eux un autre moyen de réparation de la charge du sinistre que celui visé ci-dessus, AXA ASSISTANCE opte pour la clef de répartition prévue par l'article 45 de la loi du 25 juin 1992.

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 assureurs contre les tiers responsables du dommage.

## 11.8. **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.

## 11.9. **Protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel**

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

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

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

Les données à caractère personnel qui sont communiquées au responsable du traitement par la remise ou l'envoi au responsable du traitement – par l'assuré, son mandataire éventuel ou un tiers – d'un formulaire ou document complété, ou d'un ordre ou d'une demande, quel qu'en soit le support (par exemple : par lettre, fax, communication électronique,...) ou d'une autre manière sont traitées dans le respect de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

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

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

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

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

#### **11.10. Correspondance**

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

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

#### **11.11. Attribution de juridiction**

Tout différend pouvant survenir entre les parties est de la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles.

#### **11.12. Loi du contrat**

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

## II. TABLE DES MATIERES

<b>I. CONDITIONS GENERALES</b> .....	<b>3</b>
1. DÉFINITIONS.....	3
1.1. Accident corporel.....	3
1.2. Assurés.....	3
1.3. Autorité médicale compétente.....	3
1.4. Bagages.....	3
1.5. Domicile.....	3
1.6. Frais d'hôtel.....	3
1.7. Incendie.....	3
1.8. Incident médical.....	3
1.9. AXA ASSISTANCE.....	3
1.10. Maladie.....	3
1.11. Pays de résidence.....	3
1.12. Preneur d'assurance.....	3
1.13. Rapatriement.....	3
1.14. Rapatriement sanitaire.....	3
1.15. Vol ou tentative de vol du véhicule assuré.....	3
1.16. Accident de la circulation.....	3
1.17. Incident technique.....	4
1.18. Panne.....	4
1.19. Valeur résiduelle du véhicule assuré.....	4
1.20. Véhicule assuré.....	4
2. OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE.....	4
2.1. Objet.....	4
2.2. Etendue territoriale.....	4
2.3. Assistance aux personnes.....	4
2.4. Assistance au domicile.....	4
2.5. Assistance au véhicule et à ses occupants.....	4
3. CONDITIONS D'OCTROI DU SERVICE D'ASSISTANCE.....	4
4. ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER.....	5
4.1. Frais de recherche et de sauvetage.....	5
4.2. Remboursement du forfait remonte-pentes.....	5
4.3. Remboursement des leçons de ski.....	5
4.4. Accident de ski.....	5
4.5. Assistance suite à un incident médical.....	5
4.5.1 Assistance médicale.....	5
4.5.2 Envoi d'un médecin sur place.....	5
4.5.3 Remboursement des frais médicaux.....	5
4.5.3.1 Condition de prise en charge des frais médicaux.....	6
4.5.3.2 Modalités de paiement des frais médicaux.....	6
4.5.4 Remboursement des frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence.....	6
4.5.5 Prolongation du séjour de l'assuré.....	6
4.5.6 Prolongation du séjour des autres assurés.....	6
4.5.7 Prolongation du séjour en cas de force majeure.....	6
4.5.8 Prise en charge des enfants de moins de 16 ans.....	6
4.6. Assistance suite à une hospitalisation d'un assuré voyageant seul.....	6
4.7. Assistance suite à rapatriement.....	7
4.7.1 Rapatriement ou transport suite à un incident médical.....	7
4.7.2 Rapatriement des autres assurés.....	7
4.7.3 Rapatriement des bagages.....	7
4.8. Assistance en cas de décès.....	7
4.8.1 Rapatriement funéraire.....	7
4.8.1.1 En cas d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence.....	7
4.8.1.2 En cas d'inhumation ou de crémation à l'étranger.....	7
4.8.2 Assistance aux formalités suite à un décès.....	8
4.8.3 Rapatriement des autres assurés.....	8
4.8.4 Rapatriement du véhicule.....	8
4.8.5 Rapatriement des bagages.....	8
4.9. Retour anticipé d'un assuré.....	8
4.10. Animaux domestiques.....	8
4.11. Transmission de messages urgents.....	8
5. ASSISTANCE JURIDIQUE.....	8
5.1. Honoraires d'avocat à l'étranger.....	8
5.2. Avance de caution pénale à l'étranger.....	8
5.3. Renseignements socio-juridiques en Belgique.....	9
6. ASSISTANCE VOYAGE A L'ETRANGER.....	9

6.1.	Informations diverses .....	9
6.2.	Bris du matériel de glisse .....	9
6.3.	Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage.....	9
6.4.	Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport .....	9
6.5.	Assistance en cas de perte ou de vol des bagages .....	9
6.6.	Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit.....	10
6.7.	Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses .....	10
6.8.	Envoi de médicaments indispensables .....	10
6.9.	Assistance linguistique.....	10
6.10.	Avance de fonds .....	10
6.11.	Animal de compagnie.....	10
7.	ANNULATION ET INTERRUPTION VOYAGE .....	10
7.1.	Montant assuré .....	10
7.1.1	En cas d'annulation.....	10
7.1.2	En cas d'interruption .....	10
7.2.	Frais assurés.....	10
7.2.1	Annulation et Interruption de voyage .....	10
7.2.2	Voyage de compensation .....	11
7.2.3	Condition de prise en charge.....	11
8.	ASSISTANCE AU DOMICILE .....	11
8.1.	Domicile assuré inhabitable .....	11
8.1.1	Gardiennage .....	11
8.1.2	Retour au domicile garanti.....	11
9.	ASSISTANCE AU VEHICULE ET AUX OCCUPANTS ASSURÉS .....	11
9.1.	Dépannage – remorquage suite à un incident technique .....	11
9.2.	Envoi de pièces de rechange suite à un incident technique.....	12
9.3.	Transport - rapatriement du véhicule assuré suite à un incident technique .....	12
9.4.	Assistance aux occupants assurés suite à un incident technique.....	12
9.4.1	En cas d'immobilisation inférieure à 5 jours.....	12
9.4.2	En cas d'immobilisation supérieure à 5 jours.....	12
9.5.	Frais de gardiennage .....	12
9.6.	Assistance formalités .....	12
9.6.1	Assistance en cas d'abandon du véhicule assuré .....	12
9.6.2	Assistance en cas de libération du véhicule assuré .....	12
9.7.	Autres cas d'assistance au véhicule .....	12
9.7.1	Assistance carburant .....	12
9.7.2	Assistance crevaison .....	13
9.7.3	Assistance ouverture du véhicule .....	13
10.	EXCLUSIONS.....	13
10.1.	Exclusions communes à toutes les garanties .....	13
10.2.	Exclusions relatives à l'assistance aux personnes.....	13
10.3.	Exclusions relatives à l'assistance au véhicule .....	13
11.	CADRE JURIDIQUE .....	14
11.1.	Prise d'effet du contrat .....	14
11.2.	Durée et fin du contrat.....	14
11.2.1	Durée du contrat .....	14
11.2.2	Fin du contrat.....	14
11.3.	Paiement de la prime .....	14
11.4.	Non paiement de la prime .....	14
11.5.	Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif.....	14
11.6.	Les engagements.....	14
11.6.1	Déclaration de sinistre .....	14
11.6.2	Devoirs de l'assuré en cas de sinistre .....	15
11.6.3	Sanctions .....	15
11.7.	Subrogation et pluralité d'assurances .....	15
11.7.1	Tiers responsable .....	15
11.7.2	Pluralité d'assurances.....	15
11.8.	Intervention non-contractuelle.....	15
11.9.	Protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.....	15
11.10.	Correspondance.....	16
11.11.	Attribution de juridiction.....	16
11.12.	Loi du contrat .....	16
<b>II.</b>	<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>17</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.