

**CONVENTION DE COLLABORATION ENTRE BRUSSELS AIRLINES ET EUROP ASSISTANCE
BELGIUM**
- CONDITIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE DE VOYAGE

TABLE DES MATIERES

Chapitre I – conditions d’applications.....	3
1.1 Définitions générales	3
Par terrorisme, on entend une action ou une menace d’action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attendant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d’un bien matériel ou immatériel, soit en vue d’impressionner le public, de créer un climat d’insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d’entraver la circulation et le fonctionnement normal d’un service ou d’une entreprise et faisant l’objet d’une médiatisation.	
1.2 Définitions géographiques .	5
1.3 Conditions d’application diverses.....	6
1.4 Modalités d’appel aux prestations	7
Chapitre II - Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel et décès.	7
2.1 Visite à l’hospitalisé (D/E)	8
2.2 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E)	8
2.3 Retour de l’assuré rapatrié au lieu initial de son séjour ou voyage d’un remplaçant (E)	9
2.4 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)	9
2.5 Assistance en cas de décès (D/E).....	9
2.6 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E).....	10
2.7 Transport/rapatriement des bagages (D/E).....	10
2.8 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E),	10
2.9 Avance sur frais d’hospitalisation (E).....	11
Chapitre III - Assistance voyage	11
3.1 Perte ou vol de documents de voyage (E)	11
3.2 Perte ou vol de documents professionnels (E)	11
3.3 Perte ou vol de bagages (E).....	11
3.4 Retour anticipé en cas d’hospitalisation de proches (D/E).....	12
3.5 Retour anticipé en cas d’hospitalisation de votre enfant de moins de 18 ans (D/E).....	12
3.6 Retour anticipé suite à un décès (D/E)	12
3.7 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (D/E)	13
3.8 Transmission de messages urgents (D/E)	13
3.9 Mise à disposition d’argent (E).....	13
3.10 Assistance interprète (E)	13
3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E)	13
Chapitre IV - Assistance info.....	14

4.1 Notre Service Info: comment le joindre?	14
4.2 Leisure Line.....	14
Chapitre V - Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres II à V.....	15
5.1 Exclusions	15
5.2 Circonstances exceptionnelles	16
Chapitre VI - Dispositions communes à toutes les garanties.....	16
6.1 Durée et prise d'effet du contrat	16
6.2 Les primes.....	16
6.3 Vos engagements.....	16
6.4 Pluralité de contrats d'assistance.....	17
Chapitre VII - Cadre juridique	17
7.1 Subrogation	17
7.2 Reconnaissance de dette	18
7.3 Prescription	18
7.4 Attribution de juridiction	18
7.5 Loi du contrat	18
7.6 Plaintes.....	18
7.7 Protection de la Vie Privée.....	18
7.8 Fraude	20

Note préliminaire : Nous (Europ Assistance) ne fournirons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournirons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique. Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-partenaires>

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROP ASSISTANCE BELGIUM.

Chapitre I – conditions d'applications

1.1 Définitions générales

Nous, l'assureur

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette à 92230 Gennevilliers, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Le courtier d'assurances

Brussels Airlines S.A., TVA BE 0400.853.488.-RPM Bruxelles, agréée sous le numéro 061224A pour pratiquer les branches 01a, 02, 07, 09, 11, 16 et 18, dont le siège social est établi : Avenue des Saisons 100-102 boîte 30, 1050 Bruxelles

Le preneur d'assurance

La personne qui lors de la réservation du billet d'avion souscrit et paie l'option assistance via le module réservation direct sales de Brussels Airlines.

Vous, l'assuré

Les personnes physiques suivantes ont la qualité d'assurés :

- toutes les personnes qui ont souscrit via le module réservation direct sales de Brussels Airlines et qui sont nominativement repris sur le billet d'avion.
- les assurés doivent avoir leur domicile dans un des pays repris à l'article 1.2.1

Le domicile

Le lieu de votre inscription aux registres de la population ou de toute autre registre administratif en tenant lieu.

Le pays du domicile

Le pays où votre domicile est situé, pour autant que ce pays soit repris à l'article 1.2.1.

Le pays d'origine

Est entendu par lieu d'origine un des pays repris à l'article 1.2.2 dont l'assuré a la nationalité.

La maladie

Une altération subite de la santé de l'assuré qui n'est pas provoquée par un accident et qui est dûment constatée par un docteur en médecine, et qui nécessite des soins médicaux.

L'accident corporel (personne)

Tout atteinte à l'état de santé de l'assuré causé par un événement soudain et fortuit qui se situe hors de l'organisme, non intentionnel dans le chef de la personne assurée et qui produit une lésion corporelle/physique objectivement constatable.

Le sinistre

Tout événement aléatoire, donnant droit à la garantie du présent contrat.

La franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

Les bagages

Les effets personnels emportés par l'assuré, y compris les chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal. Ne sont pas assimilés à des bagages et donc non couverts: planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, nourriture, chevaux, bétail.

Les frais d'hôtel

Les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous les autres frais.

La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans la présente convention (garantie de remboursement, de prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises (t.t.c).

Evénements assurés

Ce sont les événements donnant droit à nos prestations lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par le contrat

Les conjoints

Par conjoints, on entend deux personnes qui sont mariées, cohabitants légaux ou cohabitants de fait.

Les degrés de parentés

Le degré de parenté se compte en remontant à l'ancêtre commun d'une famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent.

Par exemple : deux frères sont des parents du 2ème degré, l'oncle et le neveu sont des parents du 3ème degré.

Dans la présente convention, le conjoint suit le même degré de parenté que celui du membre de la famille qui a droit à la prestation

L'acte de terrorisme

Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

1.2 Définitions géographiques

1.2.1 Les pays où votre domicile doit être situé

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf îles Canaries), Estonie, Finlande, France (sauf outre-mer), Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (sauf îles), République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

1.2.2 Les pays pris en compte comme pays d'origine

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf îles Canaries), Estonie, Finlande, France (sauf outre-mer), Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (sauf îles), République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

1.2.3 Etendue géographique des prestations d'assistance

Suivant le sigle D ou E qui est indiqué au niveau de chaque article, les prestations s'appliquent aux sinistres survenus :

D = au pays du domicile de l'assuré, comme défini à l'article 1.1;

E = à l'étranger c'ad dans le monde entier à l'exception de ce qui est mentionné au 1.2.4 et du pays du domicile de l'assuré.

D/E = tant au pays du domicile qu'à l'étranger à l'exception de ce qui est mentionné au 1.2.4

1.2.4. L'assistance aux personnes et l'assistance voyage

L'assistance aux personnes et l'assistance voyage s'appliquent dans le monde entier.

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Avant de souscrire et/ou partir, renseignez-vous. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-partenaires>
- Sont exclus : la Corée du Nord, l'Iran, la Syrie, le Venezuela, la Crimée.

Limitations territoriales

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

1.3 Conditions d'application diverses

1.3.1 Nature et durée des déplacements couverts à l'étranger

Les déplacements à l'étranger sont couverts par le présent contrat à partir de la date du départ indiquée sur le billet d'avion jusqu'au jour de retour indiqué sur le billet d'avion.

1.3.2 Titre de transport

Lorsque nous vous transportons ou rapatrions, les titres de transport garantis sont, sauf contre-indication médicale, soit des billets de chemin de fer soit d'avion de ligne, suivant les possibilités locales.

1.3.3 Assistance à la demande

Lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons, à certaines conditions à fixer préalablement, de mettre nos moyens et notre expérience à votre disposition pour vous aider, tous frais à votre charge. Consultez-nous.

1.3.4. Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'e-mail que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre (premier appel ainsi que ceux que nous vous demandons expressément), à la condition que votre premier appel soit suivi d'une assistance garantie par le contrat.

1.3.5. Prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi nous déduisons des frais que nous supportons ceux que vous auriez engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule et nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

1.3.6. Remboursement de frais

Si nous vous autorisons à avancer les frais de prestations garantis, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service.

1.3.7. Contraintes légales

Pour l'application de la garantie, vous acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels nous intervenons.

1.4 Modalités d'appel aux prestations

Nos services d'assistance sont à votre service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro **(0032) (0) 2 541 91 28 (Brussels Airlines Assistance)**

Chapitre II - Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel et décès.

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre 2 s'appliquent en cas de maladie – accident corporel - décès, survenus à un assuré au cours d'un déplacement.

- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.
- Lorsque vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous.
- Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, nous ne pouvons pas vous transporter. De ce contact viendront les

décisions à prendre sur la meilleure conduite à suivre.

- Si vous le désirez, nous pouvons vous expliquer ou traduire ce que vous a dit le médecin local et, à votre demande expresse, en informer un membre de votre famille

2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas votre transport ou votre rapatriement dans les 120 heures de votre hospitalisation :

- nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche de votre choix depuis un des pays mentionnés à 1.2.2 pour lui permettre de se rendre à votre chevet;
- nous lui réservons dans les limites des disponibilités locales une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prenons en charge les frais d'hôtel à concurrence de 75 EUR par nuit pendant 7 nuits maximum pendant la durée de l'hospitalisation;

2.2 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque vous êtes hospitalisé à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie survenue lors d'un déplacement et que le médecin vous soignant sur place autorise votre transport ou rapatriement, nous organisons et prenons en charge en fonction des seules exigences médicales:

- soit votre retour à votre domicile ou vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile;
- soit votre retour à votre pays d'origine au lieu de résidence de votre conjoint, de votre père, de votre mère ou de vos enfants ou vers un service hospitalier approprié proche de ce lieu de résidence.

Suivant les exigences médicales, le transport se fera sous surveillance médicale et par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par wagon-lit, par train en première classe (couchette ou place assise), par avion de ligne ou par avion sanitaire. Seuls votre intérêt médical et le respect des règles sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, et le choix du moyen utilisé pour le transport.

La décision finale de votre rapatriement appartient à nos médecins, après consultation des médecins locaux et si nécessaire du médecin traitant habituel. Dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité.

Si votre sécurité médicale nécessite un premier transport vers un centre de soins de proximité avant votre retour vers une structure proche de votre domicile, nous organisons et prenons en charge également ce premier transport.

Si vous le souhaitez, notre service médical vous réservera un lit dans le service où votre hospitalisation est prévue.

2.3 Retour de l'assuré rapatrié au lieu initial de son séjour ou voyage d'un remplaçant (E)

Si vous avez été rapatrié par nos soins en vertu de l'art. 2.2 alors que vous étiez en déplacement professionnel à l'étranger, nous organisons et prenons en charge:

- soit votre retour au lieu initial de votre séjour pour autant que ce retour ait lieu dans le mois qui suit votre rapatriement en vertu de l'art. 2.2;
- soit le voyage aller d'une personne désignée par votre employeur pour vous remplacer à l'étranger pour autant que ce remplacement ait lieu dans la quinzaine qui suit votre rapatriement en vertu de l'art. 2.2.

2.4 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque vous êtes transporté ou rapatrié par nos soins en vertu de l'art. 2.2, nous organisons et prenons en charge le retour d'une personne qui voyageait avec vous ou qui s'est rendue à votre chevet en vertu de l'art. 2.1 jusqu'au lieu où vous êtes rapatrié en vertu de l'art. 2.2. En fonction de l'avis de notre service médical, le retour de l'accompagnant se fera soit avec vous, soit séparément.

Si la personne vous accompagnant lors de votre transport ou rapatriement souhaite ensuite regagner son lieu de résidence situé dans un des pays définis à l'art. 1.2.2, nous organisons et prenons en charge son retour à son lieu de résidence.

2.5 Assistance en cas de décès (D/E)

§ 1. Si l'assuré décède au cours d'un déplacement et si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays du domicile de l'assuré ou dans son pays d'origine, nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au pays du domicile ou d'origine de l'assuré. Nous prenons en charge:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour le transport de la dépouille mortelle à concurrence de 1.500 EUR;
- les frais de transport du cercueil à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation.

§ 2. Si la famille de l'assuré désire faire rapatrier la dépouille mortelle vers un autre pays que le pays du domicile ou d'origine, nous acceptons d'organiser ce rapatriement et de le prendre en charge à concurrence des débours que nous aurions consentis en vertu du § 1.

§ 3. Si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays où l'assuré est décédé, nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que nous aurions consentis en vertu du § 1:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire à concurrence de 1.500 EUR;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie;
- les frais de rapatriement de l'urne vers le pays du domicile ou d'origine de l'assuré;
- un titre de transport (aller-retour) à partir d'un pays énoncé à l'art. 1.2.2 permettant à un membre de la famille jusqu'au 2^{ième} degré de se rendre sur place.

§ 4. Si le décès de l'assuré empêche les autres assurés, en déplacement avec lui, de revenir

dans leur pays de domicile par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge le retour des autres assurés à leur domicile.

2.6 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)

Lorsque vous êtes en déplacement et si vous ne trouvez pas sur place le semblable ou l'équivalent de vos lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, nous les commandons dans votre pays de domicile sur base de vos indications et vous les acheminons par le moyen de notre choix. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et à la conformité des objets à la législation locale.. Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à votre charge et doit nous être remis préalablement en Belgique par le moyen de votre choix.

2.7 Transport/rapatriement des bagages (D/E)

Notre prise en charge de votre retour au domicile comprend également celle des frais de transport des bagages que vous expédiez sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel.

2.8 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E),

Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle dans leur pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle ou de leur assurance maladie (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation), il n'y aura pas d'intervention d'Europ Assistance pour les frais médicaux.

§ 1. Le remboursement complémentaire couvre les soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel survenu lors d'un déplacement et ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus.

§ 2. Le remboursement complémentaire intervient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance. La prise en charge des frais médicaux cesse lorsque votre rapatriement a lieu ou lorsque vous refusez ou faites différer notre proposition de vous rapatrier.

§ 3. Les frais médicaux exposés à l'étranger donnant droit à notre remboursement complémentaire sont les suivants:

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents à concurrence de 200 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local.
- Frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 500 EUR, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour à son

pays de domicile à la date initialement prévue.

§ 4. Le remboursement complémentaire des frais médicaux cités au § 2 et § 3 est garanti à concurrence de 250.000 EUR par personne et par année d'assurance. Le remboursement se fera sur base des pièces justificatives suivantes:

- Un rapport médical détaillé émanant du médecin prescripteur vous soignant à l'étranger ;
- Décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant les remboursements obtenus ainsi que copie des notes et factures de frais;
- En cas de refus d'intervention de votre mutuelle ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.

Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 125 EUR par sinistre.

Pour les petits soins dentaires urgents une franchise de 40 EUR est d'application.

2.9 Avance sur frais d'hospitalisation (E)

Lorsque nous faisons l'avance à l'hôpital des frais garantis mentionnés à l'art. 2.8 § 3, nous vous transmettons les factures de soins pour lesquelles nous avons fait l'avance des frais. Il vous incombera de les transmettre à votre organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de nous rembourser les quotes-parts qu'il(s) vous verser(a)(ont).

Les frais de transaction sont à votre charge.

Chapitre III - Assistance voyage

3.1 Perte ou vol de documents de voyage (E)

§ 1. En cas de perte ou de vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire) lors d'un déplacement, nous vous conseillons dans les démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement de papiers, etc.) .

§ 2. En cas de perte ou vol de documents de transport lors d'un déplacement, nous nous mettons à votre service pour commander à vos frais les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage.

3.2 Perte ou vol de documents professionnels (E)

En cas de vol ou de perte de documents professionnels lors d'un déplacement professionnel, nous vous ferons parvenir à nos frais à l'étranger les documents que votre employeur mettra à notre disposition.

3.3 Perte ou vol de bagages (E)

En cas de perte ou de vol de vos bagages lors d'un déplacement et à condition que vous ayez porté plainte auprès des autorités locales, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Nous venons chercher cette valise à votre domicile pour l'expédier à votre lieu de séjour.

3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de proches (D/E)

Lorsque votre conjoint, votre père, votre mère, votre beau-père, votre belle-mère ou votre enfant de + de 18 ans est hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 et 1.2.2 de manière imprévue pour une durée de plus de 120 heures pendant que vous êtes en déplacement et que le médecin sur place certifie que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge :

- soit le retour simple vers le pays de l'hospitalisation de tous les assurés ayant avec le patient ce même lien de parenté requis ainsi que les mineurs d'âges accompagnant. Le coût de ce retour n'étant pris en charge par nous qu'à concurrence du coût du retour à votre/leur domicile.
- soit des billets aller-retour pour certains assurés ayant le lien de parenté requis à concurrence du coût total des billets retour en vertu de l'alinéa précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours de son aller.

3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de votre enfant de moins de 18 ans (D/E)

§ 1. Lorsque votre enfant âgé de moins de 18 ans doit être hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 ou 1.2.2 de manière imprévue durant plus de 48 h pendant que vous êtes en déplacement, nous organisons et prenons en charge votre retour vers votre pays d'origine. Si votre enfant est hospitalisé dans un autre pays que votre pays de domicile, nous organisons et prenons en charge votre voyage vers ce pays à concurrence du coût qu'aurait entraîné votre rapatriement vers votre pays de domicile.

§ 2. Si vous ne pouvez rejoindre immédiatement votre enfant, nous vous tenons au courant de l'évolution de son état de santé.

3.6 Retour anticipé suite à un décès (D/E)

§ 1. Lorsqu'un membre de votre famille (à savoir: conjoint, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères, beaux-frères, sœurs, belles-sœurs, grands-parents paternels et maternels, grands-parents paternels et maternels de votre conjoint, petits-enfants et petits-enfants de votre conjoint) décède inopinément pendant que vous êtes en déplacement privé, nous organisons et prenons en charge le retour simple vers le pays de domicile ou le pays d'origine de tous les assurés ayant avec le défunt ce même lien de parenté requis. Un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté devra nous être transmis dans les plus brefs délais.

Si vous êtes en déplacement professionnel, nous organisons et prenons en charge l'aller-retour vers le pays de domicile ou le pays d'origine.

§ 2. Si certaines personnes assurées ayant le lien de parenté dont question au §1 avec le défunt préfèrent rester sur place, nous mettons à la disposition des autres assurés ayant le lien de parenté requis un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple que nous aurions pris en charge en vertu du paragraphe précédent. Le retour à nos frais doit s'effectuer dans les 7 jours des funérailles.

§ 3. Si les funérailles du défunt ont lieu dans un autre pays que votre pays de domicile ou

d'origine et si vous souhaitez vous rendre aux funérailles, nous intervenons à concurrence des frais que nous aurions consentis dans le cas d'un retour simple vers votre domicile.

3.7 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (D/E)

Si votre présence est requise, lorsque votre domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que vous êtes en déplacement, nous organisons et prenons en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour vers son lieu de séjour doit s'effectuer dans les 15 jours.

La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit nous être transmise dans les plus brefs délais.

3.8 Transmission de messages urgents (D/E)

Si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans un des pays repris dans l'article 1.2.1, nous transmettons à nos frais vos messages nationaux et internationaux urgents à la suite d'un événement grave (maladie, blessures ou accident). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

3.9 Mise à disposition d'argent (E)

Si vous nous avez saisi d'une demande d'assistance couverte par le présent contrat et si vous êtes confronté à des dépenses imprévues, nous mettrons à votre demande, à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin à concurrence d'un montant maximal de 5.000 EUR. Une garantie de remboursement sera exigée avant l'avance de ces fonds.

3.10 Assistance interprète (E)

Lorsque vous bénéficiez d'une assistance garantie à l'étranger, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée du pays où vous vous trouvez vous pose d'importants problèmes de compréhension. Nous ne sommes pas responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que vous ferez des informations communiquées

3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E)

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, nous vous avançons, dès la mise en place d'une garantie ou d'une caution d'un montant équivalent à notre profit :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 12.500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités;
- les honoraires d'un avocat que vous choisirez librement à l'étranger, à concurrence de maximum 1.300 EUR.

Vous vous engagez à nous rembourser ces avances au plus tard 30 jours après notre

versement.

Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

Chapitre IV - Assistance info

4.1 Notre Service Info: comment le joindre?

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures (heure belge). Les informations médicales urgentes sont accessibles 24h/24.

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse.

En aucun cas, nous ne sommes responsables de l'interprétation ou de l'utilisation que vous ferez des informations communiquées. Les informations sont données en français, néerlandais ou anglais.

4.2 Leisure Line

4.2.1 Infos générales voyage

Nous vous donnons les informations concernant :

- les visas et formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage, pour les personnes et les véhicules;
- les vaccins obligatoires ou conseillés;
- les précautions d'hygiène et mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter;
- les formalités obligatoires pour les animaux domestiques que vous désirez emmener avec vous;
- les réglementations douanières à usage privé;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères, dans l'Union Européenne;
- le climat et les tenues vestimentaires à emporter;
- les jours fériés, le décalage horaire;
- les conditions de voyage : moyens de transport (air, mer, terre), itinéraires.

4.2.2 Infos complémentaires pour les pays cités à l'art. 1.2.2

Nous vous donnons les informations concernant les hôtels et les restaurants (prix, adresses, recherche de restaurants spécialisés) pour les pays cités à l'article 1.2.2.

4.2.3 Infos Business

Nous vous donnons les informations concernant :

- les congrès, foires et expositions dans le monde;
- les hôtels équipés pour hommes d'affaires (séminaires, organisation de réunions, ...);
- les chambres de commerce et organismes gouvernementaux;

- les infos pratiques : devises, jours fériés, décalage horaire;
- les "Business Centers" (secrétariat, copieur, traduction) accessibles dans les grandes capitales;
- les manifestations culturelles dans les principales capitales de l'Union Européenne (concert, exposition, théâtre, ...).

Chapitre V - Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres II à V

5.1 Exclusions

Sont exclus de la garantie:

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent et de manière générale les incidents ou accidents résultant de l'usage d'un véhicule autrement qu'en bon père de famille;
-
- les diagnostics et les traitements ordonnés dans le pays de domicile;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus dans le pays de domicile, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger ou relatifs à un diagnostic posé avant le déplacement ;
- les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- les bilans de santé; les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...);
- les vaccins et les vaccinations;
- les frais d'ambulance dans le pays de domicile, sauf s'ils sont expressément prévus par l'une des dispositions du présent contrat;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour;
- les dépressions et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation;
- les états pathologiques connus avant le départ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique existant avant le déplacement;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;
- des affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou (2) d'un

usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;;

- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant) et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître);
- les droits de douane;
- les frais de restaurant et de boissons;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte de terrorisme ;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention.
- en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

5.2 Circonstances exceptionnelles

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

Chapitre VI - Dispositions communes à toutes les garanties

6.1 Durée et prise d'effet du contrat

Le contrat prend effet à partir de la souscription et du paiement du contrat d'assistance par le preneur d'assurance. Il est d'application pour la période indiquée sur le billet d'avion, c.à.d. la période entre la date de départ d'une part et d'autre part de la date de retour. Le contrat prend fin le jour du retour et ne peut être renouvelé.

6.2 Les primes

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par carte de crédit à la souscription. La prime n'est pas remboursable, en tout ou en partie, après la date de prise d'effet.

6.3 Vos engagements

6.3.1 Vos engagements

Lors d'un appel aux prestations garanties, vous vous engagez :

- à nous appeler dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements garantis et à nous transmettre toutes informations et/ou documents utiles;

- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre;
- à nous déclarer les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat;
- à fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis; à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge ces transports.

6.3.2 Non-respect de vos engagements

En cas de non-respect des obligations visées en 6.3.1, nous pouvons :

- réduire la prestation due ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice;
- décliner la prestation due ou vous réclamer la totalité de nos débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

6.4 Pluralité de contrats d'assistance

6.4.1 Pluralité de contrats auprès de nous

Si le même risque est couvert par plusieurs contrats souscrits auprès de nous, les garanties des différents contrats ne sont pas cumulables. Seront d'application, les conditions du contrat offrant les garanties les plus élevées.

6.4.2 Pluralité de contrats auprès de plusieurs assureurs

Si le même risque est couvert par plusieurs assureurs, vous pouvez, en cas de sinistre, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites de ses obligations. Hormis le cas de fraude, aucun des assureurs ne peut se prévaloir de l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie. La charge du sinistre se répartit entre les divers assureurs suivant la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Chapitre VII - Cadre juridique

7.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans vos droits et actions en justice à concurrence de ses débours qui sont directement liés à une prestation que nous avons fournie et pourra exercer tous vos recours contre les tiers. Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

7.2 Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenti à titre d'avance

7.3 Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

7.4 Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

7.5 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 avril 2014 sur les assurances (M.B. du 30 avril 2014).

7.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat doit être adressée à :

- Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), Tél + 32 2 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

7.7 Protection de la Vie Privée

7.7.1 Protection de la vie privée-généralités

Chaque personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées par l'assureur est informée quant aux points énumérés ci-dessous conformément aux dispositions 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 :

- Le responsable du traitement est Europ Assistance, dont le siège social est établi à B-1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172;
- Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités l'identification du preneur d'assurance, des assurés et des bénéficiaires dans le cadre de la gestion des contrats, comprenant la gestion des assurances, la gestion des coûts, le règlement de l'assurance et la gestion des éventuels litiges. Les données à caractère personnel sont en outre collectées à

des fins statistiques, permettant à l'assureur d'analyser ces données en vue d'évaluer et d'optimiser ses services à l'égard de ses clients;

- Sauf pour les finalités décrites ci-dessus, Europ Assistance ne communiquera en aucun cas les données personnelles à des tiers. S'il est nécessaire pour l'exécution d'une des finalités de traitement décrites ci-dessus que certaines données personnelles vous concernant soient transférés en dehors de l'Union Européenne, Europ Assistance prendra les mesures contractuelles nécessaires avec les destinataires des informations pour sécuriser le traitement des informations par ce tiers sauf si cela n'est pas requis ou autorisé par la loi (avec le strict respect des dispositions légales)
- Toute personne qui apporte la preuve de son identité (par exemple via une copie du recto de sa carte d'identité) a le droit d'obtenir l'accès aux données conservées dans les fichiers d'Europ Assistance la concernant et a le droit de demander la rectification de ses données à caractère personnel si elles sont inexactes. Pour pouvoir exercer ces droits la personne concernée doit adresser une demande datée et signée au Customer Data Control d'Europ Assistance à l'adresse susmentionnée ou via e-mail à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be. Il est également possible de s'adresser de la même manière à Europ Assistance pour toute question complémentaire quant au traitement des données personnelles.

La personne concernée peut en outre consulter en ligne un registre public relatif au traitement des données à caractère personnel, géré par la Commission de la protection de la vie privée.

7.7.2 Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles

Par la présente, le preneur d'assurance donne également son consentement à l'Assureur pour le traitement, si nécessaire, de ses données relatives à la santé et/ou autres données à caractère personnel sensibles et ce, aux fins énumérées à l'article 7.7.1

Ceci permet à l'assureur d'évaluer la demande d'assistance ou de remboursement.

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable à l'adresse mentionnée ci-dessus au 7.7.1 ou via e-mail à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be.

7.7.3 Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires

Le preneur d'assurance, agissant au nom et pour le compte des assurés et/ou des bénéficiaires, garantit avoir obtenu et à tout le moins se porte fort à l'égard de l'Assureur de ce qu'il a obtenu le consentement de ces personnes quant au traitement par l'Assureur de leurs données à caractère personnel dans le cadre de ce contrat.

Le preneur d'assurance s'engage par les présentes à fournir aux assurés et/ou aux bénéficiaires les informations nécessaires telles que mentionnées aux articles 7.7.1 à 7.7.3 de ce contrat.

7.8 Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses à des compléments d'informations que nous souhaitons a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Toute déclaration devra donc être complète et minutieuse. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette à 92230 Gennevilliers, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.