



# **CONTRAT TEMPORAIRE & CONTRAT TEMPORAIRE SNOW**

## **Conditions générales**

---

Valables à partir du 01.05.2016

Sommaire

<b>Chapitre 1. Conditions d'application du contrat</b>	<b>4</b>
1.1 Définitions	4
1.2 Signification des sigles L/E, L, E	5
1.3 Etendue géographique	5
1.4 Composition des zones géographiques	5
1.5 Accessibilité de nos services	6
1.6 Modalités d'application	6
1.7 Durée	7
1.8 Primes	7
1.9 Vos engagements lors d'une assistance	7
1.10 Non-respect de vos engagements	8
<b>Chapitre 2. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel, décès, catastrophes naturelles</b>	<b>8</b>
2.1 Visite à l'hospitalisé	8
2.2 Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants, et arrière-petits-enfants	8
2.3 Envoi d'un médecin	8
2.4 Transport / rapatriement du malade ou du blessé	9
2.5 Accompagnement du malade ou du blessé	9
2.6 Retour des autres assurés	9
2.7 Chauffeur de remplacement	9
2.8 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments	9
2.9 Transmission de messages urgents	9
2.10 Remboursement des frais médicaux	10
2.11 Prolongation de séjour	10
2.12 Amélioration de vos conditions de logement	10
2.13 Frais de recherche et de sauvetage en montagne	11
2.14 Assistance en cas de décès	11
2.15 Assistance psychologique après traumatisme	11
2.16 Assistance en cas de catastrophes naturelles	11
<b>Chapitre 3. Assistance voyage</b>	<b>12</b>
3.1 Rapatriement des bagages	12
3.2 Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats)	12
3.3 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger	12
3.4 Perte ou vol des bagages	12
3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation au Grand-Duché de Luxembourg de votre proche	12
3.6 Retour anticipé à la suite du décès d'un proche	13
3.7 Retour anticipé pour sinistre grave ou vol par effraction au domicile	13
3.8 Mise à disposition d'argent à l'étranger	13
3.9 Aide à la traduction	13
3.10 Assistance à la bicyclette et motocyclette (-125 cm³)	13
3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger	13
<b>OPTION VEHICULE(S)</b>	<b>14</b>
<b>Chapitre 4. Assistance au véhicule et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident corporel ou de vol du véhicule</b>	<b>14</b>
4.1 Dépannage-remorquage-transport du véhicule au Grand-Duché de Luxembourg	14
4.2 Dépannage-remorquage à l'étranger	14
4.3 Dépannage en cas de panne ou d'erreur de carburant	14
4.4 Dépannage en cas de crevaison	14
4.5 Dépannage pour ouverture de portière	14
4.6 Hébergement et/ou transport des assurés dans l'attente des réparations	15
4.7 Envoi de pièces détachées	15
4.8 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 2 jours à l'étranger	15
4.9 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 2 jours à l'étranger	15
4.10 Assistance en cas de vol du véhicule	15
4.11 Frais de gardiennage du véhicule	16
4.12 Assistance à la remorque	16
4.13 Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance	16
<b>Chapitre 5. Informations</b>	<b>16</b>
5.1 Informations voyage	16
<b>Chapitre 6. Exclusions et limitations</b>	<b>17</b>
6.1 Sont exclus des garanties	17
6.2 Circonstances exceptionnelles	17
<b>Chapitre 7. Cadre juridique</b>	<b>18</b>
7.1 Subrogation	18
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	18
<b>Contrat temporaire SNOW</b>	
<b>Contrat Spécial « Activités sur neige et sur glace »</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 8. Prestations d'assistance réservées aux assurés d'un contrat temporaire avec risques "SNOW"</b>	<b>19</b>
8.1 Accident sur les pistes de ski et hors de celles-ci	19
8.2 Empêchement du voyage de retour	19
8.3 Informations neige	19

# Conditions generales du Contrat Temporaire

## Europ Assistance

La présente convention constitue les Conditions Générales du contrat conclu entre Europ Assistance et le preneur d'assurance. Elle détermine les prestations garanties aux assurés par Europ Assistance, à l'exclusion des activités sur neige et sur glace. (Voir chapitre 8 pour le Contrat spécial « Activités sur neige et sur glace ».)

### Chapitre 1. Conditions d'application du contrat

#### 1.1 Définitions

##### 1° Le Preneur

Le souscripteur du contrat.

##### 2° Les assurés

Les personnes nommément désignées aux conditions particulières du contrat sous le titre «personnes bénéficiaires», à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement au Grand-Duché de Luxembourg.

Les assurés seront aussi désignés dans le présent contrat sous le vocable de « vous ».

##### 3° Contrat temporaire avec véhicule(s)

Les prestations aux passagers prévues au chapitre 4 sont accordées aux personnes qui vous accompagnent dans votre véhicule assuré pour autant qu'elles soient assurées chez Europ Assistance, même si elles ne sont pas bénéficiaires d'un contrat avec véhicule.

##### 4° L'Assureur

Europ Assistance Luxembourg, société d'assurance agréée pour pratiquer l'assistance (branches 13, 16 et 18), succursale luxembourgeoise d'Europ Assistance Belgium S.A., établie 12 rue Léon Laval à L-3372 Leudelage.

L'assureur sera aussi désigné dans le présent contrat sous le vocable de « nous ».

##### 5° Les véhicules assurés

A condition que les véhicules assurés soient :

- immatriculés au Grand-Duché de Luxembourg et que le numéro de plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné ;
- et désignés en couverture optionnelle aux conditions particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation, nous assurons :
  - le véhicule terrestre à moteur, auto dont la MMA n'excède pas 3,5 tonnes et la moto de 125 cm³ ou plus, appartenant à l'un des assurés ;
  - la voiture de leasing ou la voiture de société, dont l'assuré est le conducteur habituel et dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes ;
  - la remorque tractée par le véhicule désigné aux conditions particulières, et la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car.

La remorque tractée par le véhicule assuré désigné aux conditions particulières et dont la M.M.A. ne dépasse pas 750 kg, la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car tracté dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes sont couverts automatiquement dans la prime du véhicule assuré

Sont donc exclus les véhicules avec plaque d'immatriculation commerciale, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, véhicules agricoles, les véhicules destinés à être donnés en location. Sont également assurées les remorques qui y sont attelées, si leur numéro d'immatriculation figure aux conditions particulières. Les remorques soumises à la législation du transport exceptionnel ainsi que les remorques destinées au transport de véhicules sont exclues et ne sont pas couvertes.

##### 6° Bagages et matériel de camping

Ce sont les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

##### 7° Bicyclette et motocyclette (-125 cm³)

Sans être désignées aux conditions particulières du contrat, la bicyclette et la motocyclette de moins de 125 cm³ appartenant à l'assuré bénéficient des prestations énoncées en 3.10.

##### 8° Domicile

Le lieu où les personnes assurées sont inscrites à titre principal sur les registres de la population. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.)

##### 9° La garantie

L'ensemble des prestations d'assistance 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 (ttc).

##### 10° Evénements assurés

Ce sont les événements donnant droit à nos prestations lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par le contrat. Ces événements sont décrits dans la convention en fonction des conditions particulières.

##### 11° Accident immobilisant

Toute collision (choc contre un corps fixe ou mobile) - versement - sortie de route - incendie - du véhicule assuré, que le véhicule soit ou non en circulation, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

##### 12° Vol, tentative de vol

Le véhicule est considéré comme volé ou la tentative de vol est avérée à compter du moment où vous avez fait votre déclaration aux autorités locales concernées et où vous nous avez adressé une photocopie de votre déclaration.

##### 13° Les degrés de parenté

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 partenaire suit le même degré de parenté que celui du membre de la famille qui a droit à la prestation.

##### 14° Les conjoints

Par conjoints, on entend deux personnes qui sont mariées, cohabitants légaux ou cohabitants de fait, domiciliées au Grand-Duché de Luxembourg et vivant sous le même toit.

##### 15° 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 Signification des sigles L/E, L, E

Pour l'application de la garantie, ces sigles ont la signification suivante :

**L/E** : Les prestations marquées de ce sigle s'appliquent aux événements assurés survenus au Grand-Duché de Luxembourg sur le trajet aller-retour domicile/frontière ou dans un pays étranger couvert par le contrat.

**L** : Les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus au Grand-Duché de Luxembourg sur le trajet aller-retour domicile/frontière.

**E** : Les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans un pays étranger couvert par le contrat.

#### 1.3 Etendue géographique

Sous réserve des dispositions énoncées en 1.2 et aux conditions de la convention, la garantie s'applique au Grand-Duché de Luxembourg sur le trajet aller-retour domicile/frontière et à l'étranger dans tous les pays faisant partie des zones 1 et 2 (voir 1.4). Toutefois, les prestations énoncées en 2.7 (chauffeur de remplacement) et celles du chapitre 4 (assistance au véhicule et aux passagers immobilisés) ne s'appliquent que dans les pays de la zone 1 à l'exception des pays marqués d'un astérisque (\*) : Chypre, Madère, Malte, Maroc, Tunisie, Turquie (partie asiatique).

#### 1.4 Composition des zones géographiques

##### Zone 1

Allemagne - Andorre - Autriche - Baléares - Belgique - Biélorussie - Bosnie-Herzégovine - Bulgarie - Chypre\* - Croatie - Danemark - Espagne sauf Canaries, Ceuta et Melilla - Estonie - Finlande - France sauf outre-mer - Gibraltar - Grand-Duché de Luxembourg - Grèce + îles - Hongrie - Irlande - Italie + îles - Kosovo - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Macédoine - Madère\* - Malte\* - Maroc\* - Monaco - Monténégro - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal sauf Açores et Madère - Roumanie - Royaume-Uni - Russie (Fédération de) (partie européenne) - Saint-Marin - Serbie -

Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse - Tchèque (République) - Tunisie\* - Turquie (partie asiatique)\* - Turquie (partie européenne) - Ukraine – Vatican.

**Note :**

Les territoires faisant partie de ces pays mais non situés dans l'Europe géographique sont couverts en zone 2 (ex. : Canaries, Madère, Martinique, Guadeloupe, Antilles françaises).

**Zone 2**

Les pays de la zone précédente + Açores - Afrique du Sud - Albanie - Algérie - Angola - Anguilla - Antigua-et-Barbuda - Arabie Saoudite - Argentine - Arménie - Aruba - Australie - Azerbaïdjan - Bahamas - Bahrein - Bangladesh - Barbade - Belize - Bénin - Bermudes - Bhoutan - Bolivie - Bonaire - Botswana - Brésil - Brunei - Burkina Faso - Burundi - Cambodge - Cameroun - Canada - Canaries - Cap Vert - Ceuta - Chili - Chine - Colombie - Comores - Congo (Brazzaville) - Congo (Kinshasa) - Corée du Nord - Corée du Sud - Costa Rica - Côte d'Ivoire - Cuba - Curaçao - Djibouti - Dominicaine (République) - Dominique - Egypte - El Salvador - Emirats Arabes Unis - Equateur - Erythrée - Etats-Unis d'Amérique - Ethiopie - Fidji - Gabon - Gambie - Géorgie - Ghana - Grenade - Groenland - Guadeloupe - Guam - Guatemala - Guinée - Guinée-Bissau - Guinée-Equatoriale - Guyana - Guyane française - Haïti - Honduras - Hong-Kong - Iles Caimans - Iles Cook - Iles Falkland - Iles Féroé - Iles Mariannes du Nord - Iles Norfolk - Iles Turks et Caïcos - Iles Vierges U.K. - Iles Vierges U.S. - Inde - Indonésie - Iran - Irak - Islande - Israël - Jamaïque - Japon - Jordanie - Kazakhstan - Kenya - Koweït - Kirghizistan - Laos - Lesotho - Liban – Liberia - Libye - Macao - Madagascar - Malaisie - Malawi - Maldives - Mali - Martinique - Maurice - Mauritanie - Mayotte - Melilla - Mexique - Moldavie - Mongolie – Montserrat - Mozambique - Myanmar - Namibie - Népal - Nicaragua - Niger - Nigeria - Nouvelle-Calédonie - Nouvelle- Zélande - Oman - Ouganda -Ouzbékistan - Pakistan - Panama - Papouasie-Nouvelle-Guinée - Paraguay - Pérou - Philippines - Polynésie française - Porto Rico - Qatar - République centrafricaine - La Réunion - Russie (Fédération de) (partie asiatique) - Rwanda - Saba - Sainte-Lucie - Saint-Eustache - Saint-Kitts-et-Nevis - Saint-Martin - Saint-Pierre-et-Miquelon - Saint-Vincent-et-les-Grenadines - Samoa-Occidentales - São Tomé et Príncipe - Sénégal - Seychelles - Sierra Leone - Singapour - Soudan - Sri Lanka - Suriname - Syrie - Svalbard et Jan Mayen - Swaziland - Tadjikistan - Taïwan - Tanzanie - Tchad - Thaïlande - Togo - Trinité-et-Tobago - Turkménistan - Uruguay - Venezuela - Viêtnam - Yémen - Zambie - Zimbabwe.

**Pays exclus :**

Les pays non désignés ci-dessus sont exclus ;

- sont exclus, même s'ils figurent parmi les pays couverts, 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. Europ Assistance suit en la matière les avis et recommandations du Ministère des Affaires Etrangères.

1.5 **Accessibilité de nos services**

Nos services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (tél. : +32.(0)2.533.75.75). Notre service "Infos" est accessible du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Les informations médicales sont accessibles 24 heures sur 24.

1.6 **Modalités d'application**

**1° Frais d'appel à l'assistance**

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie, 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.

**2° 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 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 pour en récupérer le prix.

**3° Titres de transport**

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont, selon notre choix et la possibilité du moment, soit des billets de chemin de fer de 1ère classe soit d'avion en classe économique, ou en charter.

**4° Frais d'hôtel**

Les frais d'hôtel garantis sont limités au prix de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous autres frais.

**5° Prestataire**

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous mandations (ex. : dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces (voir article 4.7) que nous ne prenons pas en charge, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable.

Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

**6° Transport de bagages**

Cette intervention s'applique aux seuls bagages dont vous ne pouvez pas vous charger à la suite d'un événement assuré. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsque vous les abandonnez à l'intérieur du véhicule assuré que nous devons transporter.

**7° Voiture de location**

Lorsqu'un véhicule de location est prévu par le contrat, nous mettons à votre disposition, dans la mesure des disponibilités locales, un véhicule correspondant à la catégorie du véhicule assuré mais tout au plus de la catégorie B du loueur. Nous vous remboursons les frais de taxi que vous avez exposés pour chercher ou déposer le véhicule. Vous vous engagez à vous conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à votre disposition du véhicule. Les frais liés à l'utilisation du véhicule loué au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances complémentaires et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

**8° 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.

Les frais inférieurs à 20 EUR ne seront pas remboursés sauf s'ils ont été engagés à notre demande.

**9° Assistance à la demande**

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

**10° 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.

1.7 **Durée**

**1° Durée et fin du contrat**

Le contrat est formé dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour la durée mentionnée par le preneur d'assurance dans le document intitulé «Conditions Particulières». Il prend fin au terme de la durée convenue, sans tacite reconduction.

**2° Prise d'effet de la garantie**

La garantie prendt cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat ou dans la demande d'assurance, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut de mention de la date de prise d'effet par le preneur, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

1.8 **Primes**

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable comptant à la souscription.

La prime n'est pas remboursable, en tout ou en partie, après la date de prise d'effet.

1.9 **Vos engagements lors d'une assistance**

Vous vous engagez :

- à nous appeler ou à nous faire prévenir 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 nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- à vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- 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 assurés ;
- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;

- à nous 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 votre rapatriement.

1.10 **Non-respect de vos engagements**

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.9, nous pouvons :

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

**Chapitre 2. Assistance aux personnes en cas de maladie, accident corporel, décès, catastrophes naturelles**

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre 2 s'appliquent en cas de maladie – accident corporel – décès, lorsque l'assuré est en 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(e) lors du voyage, 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. Vous autorisez nos médecins à prendre connaissance de votre dossier médical.
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous prévenir le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures.
- 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.

**Prestations en cas de maladie ou d'accident corporel**

L/E 2.1 **Visite à l'hospitalisé**

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) au cours du voyage sans être accompagné et si les médecins préconisent une hospitalisation de plus de 5 jours avant votre transport ou rapatriement, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un membre de votre famille habitant au Grand-Duché de Luxembourg pour qu'il se rende auprès de vous.

Si l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours d'hospitalisation n'est pas requise et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre à son chevet de la même manière, frais de transport à notre charge.

Dans les deux cas décrits ci-dessus, nous participons aux frais d'hôtel des visiteurs à raison de 65 EUR la chambre et par nuit. Cette garantie est limitée à 500 EUR.

A l'étranger exclusivement, si vous êtes accompagné(e) d'un membre de votre famille, nous intervenons dans les frais de déplacement de ce dernier pour vous rendre visite à l'hôpital, et ce à concurrence de 250 EUR maximum.

L/E 2.2 **Retour et accompagnement des enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants**

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés de moins de 18 ans vous accompagnant, lorsque vous êtes dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucun assuré ne peut pourvoir à leur surveillance et entretien.

- Nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile situé au Grand-Duché de Luxembourg en les faisant accompagner à nos frais par une hôtesse ou par une personne de votre choix habitant au Grand-Duché de Luxembourg.
- Nous prenons en charge les frais d'hôtel (petit déjeuner inclus) de l'accompagnateur à concurrence d'un total de 125 EUR.

L/E 2.3 **Envoi d'un médecin**

Si les médecins d'Europ Assistance le jugent nécessaire, Europ Assistance enverra sur place du personnel médical ou paramédical, afin de juger des mesures à prendre et d'aider à les organiser.

L/E 2.4 **Transport / rapatriement du malade ou du blessé**

Si le médecin vous soignant sur place préconise votre transfert d'un établissement hospitalier vers un autre et/ou votre rapatriement vers votre domicile, nous appliquons les règles suivantes :

1° Tout transport/rapatriement pour raisons médicales et garanti par la convention doit être précédé de l'accord de notre service médical. A lui seul, le certificat établi par le médecin vous soignant sur place ne suffit pas.

2° Dès que nos médecins ont décidé de vous transporter ou de vous rapatrier, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel.

3° Nous organisons et prenons en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par nos médecins et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile au Grand-Duché de Luxembourg, ou jusque dans un établissement hospitalier proche de votre domicile dans lequel une place vous sera réservée.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorité médicale.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Par dérogation à l'article 6.1, pour l'assuré bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organes, Europ Assistance peut, à sa demande et à ses frais, sous sa responsabilité et si les délais le permettent, organiser son retour vers l'hôpital au Grand-Duché de Luxembourg désigné pour la transplantation.

L/E 2.5 **Accompagnement du malade ou du blessé**

Lorsque nous vous transportons pour des raisons médicales, nous organisons et prenons en charge le retour d'un autre assuré voyageant avec vous pour vous accompagner jusqu'à votre destination.

L/E 2.6 **Retour des autres assurés**

Si votre transport ou rapatriement, pour raisons médicales, empêche d'autres assurés voyageant avec vous de poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus :

- soit nous organisons et prenons en charge leur retour, du lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile ;
- soit nous prenons en charge la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que nous aurions consentis pour leur retour au domicile.

L/E 2.7 **Chauffeur de remplacement**

Nous envoyons un chauffeur de remplacement lorsqu'au cours d'un voyage le conducteur assuré ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessures et si aucun autre assuré l'accompagnant ne peut le remplacer comme conducteur.

Nous prenons en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (vos frais d'hôtel et de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule,...) restent à votre charge.

Pour l'application de cette prestation, le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ce n'est pas le cas, la prestation peut être refusée.

L/E 2.8 **Envoi de lunettes, prothèses, médicaments**

A l'étranger, 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 au Grand-Duché de Luxembourg sur la base de vos indications et vous les acheminons par le moyen de notre choix.

Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets. Vous devrez nous rembourser leur prix d'achat. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et aux législations locales.

L/E 2.9 **Transmission de messages urgents**

Nous transmettons à nos frais vos messages urgents, nationaux ou internationaux, à la suite d'un

événement grave (maladie, blessures, accident corporel). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

E 2.10

Remboursement des frais médicaux

E 2.10.1 Payés à l'étranger

1° Conditions de prise en charge

Sous réserve des exclusions prévues au chapitre 6 et de la franchise prévue en 2.10.1.2°, cette prestation couvre les frais de soins reçus à l'étranger dans un pays couvert par le contrat à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel survenu dans ce pays, ayant un caractère imprévisible et sans lien avec vos antécédents médicaux.

- Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou de toute autre assurance-maladie. Par conséquent, vous devez effectuer au préalable, tant au Grand-Duché de Luxembourg qu'à l'étranger, les démarches requises pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.
- Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle au Grand-Duché de Luxembourg ou à toute autre assurance-maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle ou assurance-maladie (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation), l'intervention d'Europ Assistance sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 2.500 EUR.
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous en aviser le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais cesse lorsque votre rapatriement peut avoir lieu et que vous refusez ou faites reporter pour convenance personnelle notre proposition de vous rapatrier le jour fixé par nous.
- Concernant les frais ambulatoires, vous devez nous en aviser au plus tard dans les 4 jours suivant le début de ces frais. Pour ces frais (soins et médicaments hors hospitalisation), vous devez nous produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins.

2° Montant et frais garantis

Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence de 250.000 EUR par personne assurée et par événement, après l'intervention de votre mutuelle ou assurance-maladie :

- Honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- Médicaments prescrits par un médecin ;
- Soins dentaires urgents à la suite d'un accident corporel ou d'une crise aiguë (prothèses exclues) à concurrence de 250 EUR par personne ;
- Les frais de physiothérapie, de kinésithérapie et de chiropraxie prescrits par un médecin à concurrence de 250 EUR par personne ;
- Frais d'hospitalisation pour autant que le patient soit jugé intransportable par nos médecins ;
- Frais de transport en ambulance, en traineau sanitaire ou en hélicoptère, ordonné par un médecin pour un trajet local ;
- Nous vous remboursons dans la limite du montant assuré, le solde de vos débours médicaux après intervention de votre mutuelle ou assurance maladie, sur présentation de son décompte original et d'une copie des notes et factures de frais. En cas de refus d'intervention, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours ;
- Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 50 EUR par sinistre.

3° Avance sur frais d'hospitalisation

Nous faisons, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, nous vous transmettrons les factures de soins que nous aurons réglées. Vous devrez les remettre à votre mutuelle ou assurance-maladie et nous rembourser les quotes-parts qui vous seront versées.

E 2.10.2 Payés au Grand-Duché de Luxembourg suite à un accident survenu à l'étranger

Nous intervenons à concurrence de 2.500 EUR dans les frais médicaux et d'hospitalisation exposés au Grand-Duché de Luxembourg à la suite d'un accident survenu à l'étranger. Cette intervention n'est accordée que dans le cadre d'une hospitalisation de plus de 48 heures au Grand-Duché de Luxembourg dans le mois suivant votre retour. Vous devez prévenir Europ Assistance immédiatement après l'accident à l'étranger pour pouvoir bénéficier de notre prise en charge.

Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale ou de toute autre assurance.

E 2.11

Prolongation de séjour

Nous prenons en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel ordonnée par un médecin, à concurrence d'un montant global de 500 EUR maximum pour le patient et une personne assurée accompagnant le patient , si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour au Grand-Duché de Luxembourg à la date initialement prévue.

E 2.12

Amélioration de vos conditions de logement

Nous prenons en charge, à concurrence de 500 EUR, les frais d'amélioration de vos conditions de

logement sur prescription médicale suite à une maladie ou un accident survenu et ne nécessitant pas une hospitalisation.

E 2.13

Frais de recherche et de sauvetage en montagne

Si vous vous égariez en montagne, nous prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique des assurés à concurrence de 5.000 EUR à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes de secours officiels.

Prestations en cas de décès

L/E 2.14

Assistance en cas de décès

L 1. Décès au Grand-Duché de Luxembourg

- Si un assuré décède au Grand-Duché de Luxembourg au cours du déplacement aller-retour domicile/frontière, nous organisons et prenons en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu au Grand-Duché de Luxembourg désigné par la famille, à l'exclusion de tous les autres frais funéraires ;
- Si ce décès empêche d'autres assurés accompagnant le défunt de poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile ;
- Si la personne décédée conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur en remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en 2.7.

E 2. Décès à l'étranger

Si un assuré décède à l'étranger, nous organisons et prenons en charge le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu au Grand-Duché de Luxembourg désigné par la famille. Nous prenons également en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil à concurrence de 620 EUR. Les autres frais, notamment les frais de cérémonie et d'inhumation ou d'incinération, restent à charge de la famille. Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place à l'étranger, nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que nous aurions consentis en vertu du paragraphe précédent :
- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire, à concurrence de 620 EUR ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération ;
- les frais de rapatriement de l'urne ;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place ;
- les frais d'hôtel de cette personne sur place sont pris en charge à concurrence de 200 EUR.

Si ce décès empêche d'autres assurés accompagnant le défunt de revenir au Grand-Duché de Luxembourg par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile. Si la personne décédée à l'étranger conduisait le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule au domicile, aux mêmes conditions qu'en 2.7.

E 2.15

Assistance psychologique après traumatisme

Si vous êtes victime pendant votre voyage à l'étranger d'un choc psychologique grave tel qu'un accident de la circulation, un attentat, une agression, un car-jacking ou un home-jacking, nous organisons et prenons en charge après accord de notre médecin les premières séances d'entretien au Grand-Duché de Luxembourg avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (5 séances maximum) : le psychologue vous contactera, dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

Si vous êtes encore à l'étranger, les entretiens se feront par téléphone.

Si vous n'avez pas fait appel à nous pour l'organisation de l'assistance psychologique, notre intervention financière se limite à 250 EUR.

E 2.16

Assistance en cas de catastrophe naturelle

E 2.13.1 Définition

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol: débordements d'eau, raz de marée, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les événements qui en résultent directement.

E 2.13.2. Prolongation de séjour des assurés à l'étranger

Vous vous trouvez à l'étranger et ne pouvez poursuivre votre voyage ou entreprendre le voyage de



retour vers le Grand-Duché de Luxembourg à la date initialement prévue suite à une catastrophe naturelle. Dans ce cas, Europ Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour du logement des assurés qui se trouvent sur place.

Les frais de première nécessité suivants sont pris en charge: hébergement, petit déjeuner et transport de et vers l'aéroport ou la gare ferroviaire à concurrence de maximum 150 EUR toutes taxes comprises (ttc) par jour pour le premier bénéficiaire assuré et 50 EUR ttc par jour par autre bénéficiaire assuré et ceci jusqu'à un maximum de 5 jours consécutifs par événement couvert moyennant présentation des justificatifs originaux. Les assurés devront entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention d'Europ Assistance:

- Les assurés doivent d'abord prendre contact avec leur organisateur de voyage ou avec leur compagnie de transport (avion, train, bateau) qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
- Europ Assistance interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyage ou la compagnie de transport (avion, train, bateau) ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à l'égard de l'assuré ou lorsque ce montant est insuffisant pour couvrir les frais encourus.
- les assurés devront envoyer les pièces justificatives originales à Europ Assistance.

## Chapitre 3. Assistance voyage

### E 3.1 Rapatriement des bagages

Dans tous les cas de rapatriement de l'assuré prévus par la convention d'assistance souscrite, Europ Assistance organise et prend en charge les frais de transport des bagages de l'assuré jusqu'à son domicile.

### E 3.2 Transport/rapatriement des animaux de compagnie (chiens et chats)

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile dans le cadre de la convention d'assistance, nous organisons également et prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats). Toutefois, les frais de mise en quarantaine et/ou de médecine vétérinaire imposés par la réglementation en matière de transports internationaux d'animaux restent à votre charge.

### E 3.3 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

En cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.) survenu à l'étranger, adressez-vous en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche. Nous vous en donnerons les coordonnées. Nous vous remboursons les frais de transport et administratifs encourus à l'étranger liés à la perte ou au vol de vos documents de voyage à concurrence de maximum 125 EUR.

En cas de perte ou vol de chèques, cartes de banque ou cartes de crédit, nous intervenons à votre demande auprès des organismes financiers pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.

En cas de perte ou vol de billets de transport, nous mettons à votre disposition les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage dès que vous nous avez crédité de la valeur de ces billets par le moyen de votre choix.

En cas d'oubli de documents de voyage ou de titres de transport à votre domicile, nous vous les faisons parvenir sur place.

### E 3.4 Perte ou vol des bagages

Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels.

Ce bagage nous sera remis par une personne que vous aurez désignée.

### E 3.5 Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un proche au Grand-Duché de Luxembourg

Un membre de votre famille (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent, petit-enfant, beau-parent, bel-enfant, beau-frère, belle-soeur) est hospitalisé au Grand-Duché de Luxembourg lorsque vous êtes en déplacement. Si le médecin traitant nous certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge votre retour. Vous devez nous faire parvenir un certificat médical.

Si votre fils ou votre fille de moins de 18 ans est hospitalisé(e) au Grand-Duché de Luxembourg pour plus de 48 heures, nous organisons et prenons en charge votre retour immédiat.

### E 3.6 Retour anticipé à la suite du décès d'un proche

Un membre de votre famille est décédé inopinément (conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent, petit-enfant, beau-parent, bel-enfant, beau-frère, belle-soeur) et vous êtes en voyage.

Si les funérailles ont lieu au Grand-Duché de Luxembourg et pour vous permettre d'y assister et si nécessaire de les organiser, nous prenons en charge :

- votre retour ;
- si vous devez abandonner sur place le véhicule assuré, nous envoyons un chauffeur pour le ramener au domicile aux mêmes conditions qu'en 2.7.

Cette prestation ne sera pas accordée en cas de retour définitif avec la voiture personnelle. Vous devez nous envoyer un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

### E 3.7 Retour anticipé pour sinistre grave ou vol par effraction au domicile

Si votre domicile ou seconde résidence au Grand-Duché de Luxembourg est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion, vol par effraction, nous organisons et prenons en charge votre transport pour vous permettre de revenir au domicile.

Vous devez nous faire parvenir le plus rapidement possible la preuve du sinistre et, en cas de vol, copie de la déclaration à la police.

### E 3.8 Mise à disposition d'argent à l'étranger

Si vous nous avez demandé une assistance pour maladie – accident – panne ou vol – survenu à l'étranger, nous pouvons mettre rapidement à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin (maximum 2.500 EUR) à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer nous soit remis au préalable au Grand-Duché de Luxembourg par le moyen de votre choix.

Ce dépôt fera l'objet d'un reçu. Si le transfert demandé n'est pas réalisé, la somme déposée vous sera remboursée dans les 15 jours du dépôt.

### E 3.9 Aide à la traduction

Lorsque, à l'étranger, vous bénéficiez d'une assistance garantie pour un événement assuré, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée localement vous pose d'importants problèmes de compréhension.

### L/E 3.10 Assistance à la bicyclette et motocyclette (-125 cm³)

Sans être désignées aux conditions particulières du contrat, la bicyclette et motocyclette de moins de 125 cm³ appartenant à l'assuré bénéficient des prestations suivantes :

#### 1° Assistance technique

En cas d'ennuis mécaniques, nous vous envoyons les pièces détachées nécessaires, de la même manière et aux conditions énoncées en 4.7. Cette prestation est uniquement valable dans les pays de la zone 1.

#### 2° Transport ou rapatriement

Lorsque nous prenons en charge votre retour au domicile dans les circonstances énoncées aux chapitres 2 et 3, nous ramenons aussi à nos frais votre bicyclette ou motocyclette de moins de 125 cm³. Cette prestation est valable dans les pays de la zone 1 et 2.

### E 3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident survenu à l'étranger, nous vous avançons :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 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 choisissez librement à l'étranger, à concurrence de 1.250 EUR. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires au Grand-Duché de Luxembourg d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

Nous vous accordons, pour le remboursement, un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance. Si la caution vous est remboursée avant ce délai par les autorités, elle doit aussitôt nous être restituée.

# Option Véhicule(s)

Chapitre 4.

Assistance au véhicule et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident corporel ou de vol du véhicule

Ce chapitre est d'application pour autant que les conditions particulières du contrat d'assistance temporaire mentionnent la souscription de cette couverture optionnelle.

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre 4 s'appliquent lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou dans un garage, en cas de panne, dégâts au véhicule provenant d'un accident ou d'actes de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule.

L 4.1

Dépannage-remorquage-transport du véhicule au Grand-Duché de Luxembourg

1° Pour le véhicule immobilisé au Grand-Duché de Luxembourg, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local et, si nécessaire, le remorquage du véhicule :

- soit jusqu'au garage le plus proche s'il est réparable dans les 2 heures à compter de l'arrivée du dépanneur ;
- et si non, son transport jusqu'au garage que vous nous désignez au Grand-Duché de Luxembourg.

Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais (sur la base des factures acquittées) à concurrence de 250 EUR. Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.

Si l'immobilisation du véhicule est due à un accident, que vous n'avez pas été en mesure de nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a par conséquent pas pu être organisé par nos soins, nous prenons en charge les frais de dépannage-remorquage.

2° Pour les assurés immobilisés, nous organisons et prenons en charge leur acheminement vers le lieu où le véhicule est amené ou vers leur domicile.

E 4.2

Dépannage-remorquage à l'étranger

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger suite à une panne, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche. Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 250 EUR (sur la base des factures acquittées). Les pièces fournies et les réparations restent à votre charge.

Si l'immobilisation du véhicule est due à un accident à l'étranger, que vous n'avez pas été en mesure de nous contacter et que le dépannage-remorquage n'a par conséquent pas pu être organisé par nos soins, nous prenons en charge les frais de dépannage-remorquage encourus à l'étranger.

Nous transférons à nos frais les assurés immobilisés jusqu'au garage où le véhicule est amené.

L/E 4.3

Dépannage en cas de panne ou d'erreur de carburant

Si le véhicule est immobilisé par manque de carburant, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local pour vous aider à rejoindre la station-service la plus proche. Les frais de carburant restent à votre charge.

En cas d'immobilisation à cause d'une erreur de carburant, le dépanneur envoyé vous transportera vers le garage le plus proche. Tous les travaux qui en découlent restent à votre charge.

L/E 4.4

Dépannage en cas de crevaison

Si le véhicule est immobilisé à cause d'un pneu crevé et qu'il vous est impossible de monter la roue de secours, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur local pour vous aider.

Nous ne sommes pas tenus de prendre ces frais en charge si vous ne disposez pas de la roue de secours prévue par le constructeur ou qu'elle n'est pas en bon état.

En cas de crevaison de plusieurs pneus, nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule assuré jusqu'au garage ou à la centrale de pneus la plus proche.

L/E 4.5

Dépannage pour ouverture de portière

Si les clefs du véhicule se trouvent enfermées à l'intérieur de celui-ci, nous organisons et prenons

en charge l'envoi d'un dépanneur. Celui-ci procédera à votre demande écrite, en votre présence et sur présentation d'une pièce d'identité, à l'ouverture des portières. Le dépanneur ne sera pas tenu de le faire s'il estime qu'il y a risque de dommages ou que le système ne le permet pas. Dans ce cas, au Grand-Duché de Luxembourg, il remorquera votre véhicule vers votre garage habituel et, à l'étranger, vers le concessionnaire de la marque la plus proche. Si un double des clefs est disponible et accessible, nous nous chargerons de vous le faire parvenir.

L/E 4.6

Hébergement et/ou transport des assurés dans l'attente des réparations

Lorsque vous faites réparer votre véhicule sur place et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, nous participons au total des frais de continuation de voyage (frais de transport et d'hébergement) et de retour au garage à concurrence de maximum 500 EUR pour l'ensemble des bénéficiaires. Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous fournir la facture originale des dépenses garanties acquittée et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des frais vous reste acquise même s'il s'avère par après que votre véhicule n'a pas pu être réparé sur place.

L/E 4.7

Envoi de pièces détachées

Nous recherchons et vous envoyons à nos frais les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. Nous avançons le prix des pièces. Vous devez nous le rembourser dans les 3 semaines suivant notre demande de paiement sur base du prix public t.t.c. en vigueur dans le pays où nous les avons achetées.

La non-disponibilité des pièces au Grand-Duché de Luxembourg et l'abandon de fabrication par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

E 4.8

Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 2 jours à l'étranger

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et s'il n'est pas réparable sur place dans un délai de 2 jours à dater de votre immobilisation, vous choisissez l'une des prestations ci-après :

- soit nous procédons à nos frais au rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage que vous nous aurez désigné à proximité de votre domicile au Grand-Duché de Luxembourg. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule assuré dans le garage désigné, nous en choisissons un autre parmi les plus proches. Le bénéficiaire est tenu d'emporter ses bagages et de ne rien abandonner dans le véhicule. Europ Assistance n'est pas responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériel et objets personnels laissés dans le véhicule ;
- soit vous préférez le faire réparer sur place sans attendre la fin des réparations : nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même après réparation et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 65 EUR, ou nous envoyons à votre demande un chauffeur dans les conditions prévues en 2.7. ;
- soit vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule : nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

E 4.9

Rapatriement des assurés immobilisés plus de 2 jours à l'étranger

Si le véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations énoncées en 4.8, nous procédons à votre rapatriement selon les options ci-après :

1° Soit vous souhaitez rentrer immédiatement au Grand-Duché de Luxembourg : nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile.

Nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez.

2° Soit vous souhaitez continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :

- nous intervenons dans les frais de continuation de voyage comme énoncé au point L/E 4.6;
- pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans un pays de la zone 1.

3° Nous nous réservons le droit de vous fournir un véhicule de location.

Si telle est notre proposition, nous prenons en charge les frais de location pour une durée maximum de 3 jours, sans qu'ils puissent excéder le coût du transport des passagers assurés tel que proposé ci-dessus.

L/E 4.10

Assistance en cas de vol du véhicule

Cette prestation s'applique si le vol du véhicule assuré survient au cours du voyage de l'assuré avec son véhicule.



1° Pour les assurés immobilisés :

- Lorsque le véhicule est retrouvé endommagé et si vous attendez sur place la fin des réparations, voyez la prestation énoncée en 4.6 (Hébergement et transport).
- Si le véhicule n'est pas retrouvé, nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile. Pour un rapatriement de l'étranger, voyez 4.9.

2° Pour le véhicule retrouvé après vol dans un des pays de la zone 1 (voir 1.4) :

- Lorsque votre véhicule est retrouvé en état de marche et si vous n'êtes plus sur place pour le récupérer, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prenons en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 65 EUR, ou nous envoyons à votre demande un chauffeur dans les conditions prévues en 2.7. ;
- Si le véhicule est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations prévues en pareil cas au présent chapitre : dépannage-remorquage, envoi de pièces, rapatriement, gardiennage.

L/E 4.11 Frais de gardiennage du véhicule

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur, à concurrence de maximum 10 jours.

L/E 4.12 Assistance à la remorque

Pour la remorque assurée (caravane, remorque à bagages, camping-car) et tractée par le véhicule assuré lors du voyage, nous appliquons les règles suivantes selon les circonstances :

- Nous remorquons, transportons ou rapatrions votre remorque dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur.
- Nous faisons de même en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule.
- En cas de panne, d'accident ou de vol de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur (dépannage - remorquage - envoi de pièces détachées - transport/rapatriement - gardiennage). Si, après un vol, elle est retrouvée dans un des pays de la zone 1 (voir 1.4) et en état de marche et si vous n'êtes plus sur place pour la récupérer, nous vous remboursons :
  - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher ;
  - si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 65 EUR.

Nous faisons de même lorsque vous l'avez fait réparer sur place sans attendre la fin des réparations.

L/E 4.13 Transport/rapatriement d'un bateau de plaisance

Nous organisons et prenons en charge le transport-rapatriement d'un bateau de plaisance à partir de l'un des pays de la zone 1 (voir 1.4) aux conditions et dans les circonstances ci-après.

1° Conditions

- Si le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut.
- Si la remorque à bateau est techniquement et légalement en état de le porter.
- Si la remorque à bateau ne satisfait pas à cette condition ou lorsqu'elle a été volée, nous ne pourrions procéder au transport de votre bateau que si vous mettez sur place à notre disposition une remorque de remplacement.

2° Circonstances

- Lorsque vous êtes transporté ou rapatrié par nos soins pour des raisons médicales vous empêchant de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre assuré vous accompagnant ne peut le conduire à votre place ;
- Lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par nos soins ;
- En cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque vous abandonnez sur place l'épave du véhicule assuré.

Chapitre 5. Informations

Les assurés bénéficient des prestations ci-après, au Grand-Duché de Luxembourg exclusivement.

Informations

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone

Les informations médicales sont accessibles 24h/24 et sont obtenues et fournies par téléphone ou par e-mail. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage qu'en font les assurés.

5.1 Informations voyage

Avant de partir à l'étranger, consultez notre Service Infos. Il vous aidera à régler les détails pratiques de votre voyage.

Nous vous donnons les informations concernant : les visas et les 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 les 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 au Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que les consulats belges à l'étranger, le climat et les tenues vestimentaires à emporter, les jours fériés, le décalage horaire, les conditions de voyage : les moyens de transport (air, mer, terre), les hôtels, les cours du change, les itinéraires, les principaux sites à visiter dans le pays choisi.

Chapitre 6. Exclusions et limitations

6.1 Sont exclus des garanties

- 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 ;
- les diagnostics et les traitements ordonnés au Grand-Duché de Luxembourg ;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus au Grand-Duché de Luxembourg, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger ;
- 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, sauf les frais visés en 2.10.1.2° ;
- 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 au Grand-Duché de Luxembourg sauf dans les cas visés en 2.4 ;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour ;
- les états dépressifs 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 constitué 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) ;
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex: batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part ;
- les droits de douane ;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf dans le cas énoncé en 4.10 ;
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage ;
- les frais de signalisation (il s'agit de tous les frais supplémentaires qui sont nécessaires pour indiquer aux autres usagers l'endroit d'un accident ou d'une panne, comme un véhicule de signalisation, des panneaux d'éclairage, ...);
- les frais de restaurant et de boissons ;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou de terrorisme ;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention ;

et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

6.2 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.

7.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans vos droits 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 abandonnons notre recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, et 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'évènement qui lui donne naissance.

7.4 Attribution de juridiction

Le contrat est régi par la loi luxembourgeoise. Toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg, sans préjudice de l'application des traités ou accords.

7.5 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

7.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), Tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h.

7.7 Protection de la vie privée

7.7.1 Généralités

Conformément à la loi du 02 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le preneur d'assurance autorise la compagnie d'assurances Europ Assistance Luxembourg à enregistrer et à traiter les données qu'il lui a communiquées, ainsi que celles qu'il lui communiquera ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance, de régler d'éventuels sinistres et de prévoir toute fraude.

Le responsable du traitement est Europ Assistance Luxembourg. Il peut communiquer ces données à des tierces personnes dans les cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 111-1 de la loi modifiée du 6.12.1991 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Le preneur d'assurance dispose d'un droit d'accès et de rectification concernant ses données qu'il pourra exercer en adressant une demande écrite à l'adresse du responsable du traitement.

7.7.2 Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires

Le preneur d'assurance, agissant tant en son nom qu'au nom et pour compte des bénéficiaires du contrat, permet à Europ Assistance de traiter les données médicales ou sensibles qui concernent tant sa personne que celles des bénéficiaires, dans la mesure nécessaire à la poursuite des finalités d'utilisation suivantes : la gestion de l'assistance, la gestion des frais et décomptes de l'assistance et la gestion d'un éventuel contentieux.

7.8 Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

CONTRAT TEMPORAIRE SNOW  
Contrat spécial « Activités sur neige et sur glace »

Chapitre 8. Prestations d'assistance réservées aux assurés d'un contrat temporaire avec risques "snow"

Toutes les prestations prévues au contrat temporaire sont d'application.

Les prestations d'assurances reprises ci-dessous sont réservées aux assurés d'un contrat temporaire SNOW.

On entend par risques "SNOW" tous les risques liés à la pratique d'activités sur neige et sur glace.

E 8.1 Accident sur les pistes de ski et hors de celles-ci

En cas d'accident sur les pistes de ski balisées et hors de celles-ci, nous vous remboursons :

- les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours ou de recherche lorsque vous vous trouvez accidenté au cours de la pratique d'une activité sportive sur neige, à concurrence de 5.000 EUR. Dans ce cas, nous vous demandons, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou des services de police locale certifiant l'identité de la personne accidentée. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie décrite à l'article 2.13.
- vos débours pour vous rendre du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche; es forfaits et cours de ski de la personne accidentée, à concurrence de maximum 200 EUR par personne au prorata des jours non consommés.

Les accidents hors des pistes de ski ne sont toutefois couverts que pour autant que les bénéficiaires soient accompagnés d'un moniteur d'une organisation agréée pour pratiquer le ski hors-piste.

E 8.2 Empêchement du voyage de retour

Si vous ne pouvez entreprendre le voyage de retour au Grand-Duché de Luxembourg, conformément aux réservations faites ou au programme fixé avant le départ, parce que des conditions climatiques imprévues rendent impossible tout déplacement, nous prenons en charge vos frais supplémentaires et imprévus de transport pour le retour. Nous intervenons également dans vos frais éventuels de prolongation du logement à concurrence de 250 EUR. Si votre véhicule a dû être laissé sur place, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même ultérieurement. Un certificat délivré par les autorités locales attestant cette situation devra être joint aux factures originales des frais.

E 8.3 Informations neige

Sur demande, nous vous donnons les informations relatives aux sujets ci-après :

- les itinéraires vers les stations ;
- l'état des routes et le trafic ;
- les prévisions météo et l'enneigement dans les stations ;
- les informations sur les stations (pistes, prix, etc.) ;
- les services d'ambulance proche des stations ;
- les loueurs locaux de matériel médical.

Europ Assistance Luxembourg  
R.C. Lux B 133070

Siège Social:  
12, rue Léon Laval  
L-3372 Leudelange  
Téléphone : +352 437 440  
Fax : +352 26 37 41 40  
[eal@europ-assistance.lu](mailto:eal@europ-assistance.lu)  
[www.europ-assistance.lu](http://www.europ-assistance.lu)

Centre d'assistance de Bruxelles  
Téléphone : + 32 2 533 75 75  
Assistance 24h/24