

ASSURANCE ASSISTANCE PERSONNES

Notre philosophie en matière d'assistance

Fournir une assistance ne se limite pas à assurer. Nous savons parfaitement qu'en fonction du degré d'urgence, vous pourrez éventuellement préférer une solution autre que celle prévue dans les conditions de police.

Nous sommes dès lors disposés à envisager avec vous une autre possibilité, jusqu'à concurrence des limites d'indemnisation prévues.

Notre assistance

Vous pouvez faire appel à notre assistance pour vos voyages en Belgique et à l'étranger. L'assistance intervient lors d'autres déplacements encore. Il suffit que vous soyez éloigné de 10 kilomètres de votre domicile.

Si vous séjournez longuement à l'étranger, l'assurance intervient pendant les 4 premiers mois de votre séjour.

1 Assistance en Belgique

a Rapatriement d'une personne malade, blessée ou décédée et des personnes qui voyagent avec elle

Nous nous occupons du transport et de l'accompagnement de la personne malade ou blessée vers son domicile en Belgique ou vers un hôpital, si cette solution est indiquée. En cas de décès, nous faisons rapatrier la dépouille mortelle jusqu'au domicile ou au cimetière en Belgique.

Nous prenons également en charge le rapatriement des co-voyageurs éventuels vers leur domicile, pour autant qu'il s'agisse d'assurés et qu'ils ne puissent réintégrer leur domicile de la manière initialement prévue.

Nous nous chargeons également de l'accompagnement personnel si ces assurés ne peuvent voyager seuls en raison de leur âge ou de leur handicap.

b Recherches et sauvetage

Nous prenons en charge, jusqu'à 5 000 EUR :

- les frais de recherche, si vous êtes égaré ou avez disparu ;
- le coût de l'opération de sauvetage, si la situation entraîne pour vous un danger immédiat.

2 Assistance à l'étranger

a Paiement des frais médicaux, des frais de recherche et de sauvetage

Si vous tombez malade ou êtes blessé à l'étranger, nous payons les frais de vos soins médicaux, les frais d'hospitalisation et les frais de transport nécessaires pour vous faire soigner.

Nous payons également les frais de recherche et de sauvetage, de la manière décrite ci-dessus.

Les frais précités sont indemnisés jusqu'à concurrence de 500 000 EUR par personne. Ce montant englobe les limites d'indemnisation suivantes :

- 5 000 EUR pour les frais de recherche si vous vous êtes égaré ou avez disparu ;
- 1 250 EUR pour la poursuite du traitement en Belgique; ces frais sont couverts jusqu'à 1 an après le retour;
- 250 EUR pour les frais de petite chirurgie dentaire et pour les frais de prothèses et/ou d'appareils orthopédiques.

Votre quote-part s'élève à 100 EUR.

b Rapatriement pour raisons médicales

Nous nous occupons de votre rapatriement vers la Belgique si votre état de santé l'exige. Le moment, la manière et la destination sont exclusivement déterminés en fonction de votre état de santé et en concertation avec les médecins traitants.

c Rapatriement des passagers après un accident ou une panne

Si vous êtes passager à bord du véhicule d'un tiers non assuré, nous prenons en charge votre rapatriement vers la Belgique si vous êtes incapable de faire le trajet à bord de ce véhicule parce que :

- le véhicule est immobilisé à cause d'un accident (ou d'une panne) et ne peut être réparé dans les cinq jours ouvrables ;
- le véhicule est volé ;
- le conducteur du véhicule ne peut conduire à la suite d'un accident ou d'une maladie et ni vous, ni aucun autre passager, ne pouvez le remplacer.

Nous remboursons les frais de séjour supplémentaires, si vous attendez la réparation. Ces frais sont payés jusqu'à concurrence de 75 EUR par jour et par personne, avec un maximum de 7 jours.

d Rapatriement de la dépouille mortelle

En cas de décès à l'étranger, nous nous chargeons du rapatriement de la dépouille mortelle vers le cimetière ou le domicile en Belgique.

Nous prenons également en charge les frais du traitement "post-mortem" et du cercueil jusqu'à 1 500 EUR.

Si les funérailles ont lieu à l'étranger, nous payons les frais funéraires jusqu'à concurrence du montant dont nous aurions dû nous acquitter en cas de rapatriement de la dépouille mortelle.

e Rapatriement des autres assurés

Les assurés qui, en raison de l'hospitalisation ou du rapatriement d'un autre assuré, ne peuvent pas réintégrer leur domicile de la manière initialement prévue, sont également rapatriés par nos soins.

Nous nous chargeons également de l'accompagnement personnel si ces assurés ne peuvent voyager seuls en raison de leur âge ou de leur handicap.

f Voyage de membres de la famille

Si aucun membre de la famille majeur n'est présent sur place lors de votre hospitalisation à la suite d'une maladie ou d'un accident, nous organisons le voyage aller et retour d'un membre de la famille (ou d'une autre personne désignée) au départ de la Belgique, ou des parents, si la personne hospitalisée est mineure. Les frais de séjour de cette personne sont remboursés jusqu'à 75 EUR par jour pendant 7 jours au maximum.

La même assistance est accordée à un proche parent en cas de décès d'un assuré.

g Retour anticipé

Nous nous chargeons du voyage de retour de tous les assurés vers la Belgique ou du voyage aller et retour d'un assuré, si le retour au domicile est nécessaire parce que :

- une personne qui habite au foyer du preneur d'assurance ou un parent au premier degré est décédé, est en danger de mort ou a été inopinément hospitalisé pour plus de 5 jours. Cette durée n'est pas exigée en cas d'hospitalisation d'un enfant mineur;
- un parent jusqu'au second degré est décédé ou en danger de mort ;
- votre habitation ou un bâtiment d'exploitation vous appartenant a été sérieusement endommagé.

h Séjour prolongé

Nous prenons en charge les frais de séjour supplémentaires si :

- vous devez interrompre votre voyage pendant 48 heures au moins en raison des conditions atmosphériques, d'une grève ou d'un autre cas de force majeure ;
- vous devez rester sur place plus longtemps que prévu en raison d'une maladie, d'un accident, d'une mise en quarantaine ou de la fermeture de l'espace aérien.

Ces frais sont payés jusqu'à concurrence de 75 EUR par personne et par jour, avec un maximum de 7 jours.

L'indemnité de séjour prolongé ne peut pas être cumulée avec l'indemnité pour frais de séjour supplémentaires accordée en vertu d'une des autres situations décrites.

i Bagages et animaux

Si nous devons vous rapatrier, vos bagages, de même que les chiens et chats qui vous accompagnaient à l'étranger, sont également ramenés à votre domicile.

Les chiens et chats qui ne pourront réintégrer le domicile en votre compagnie, seront rapatriés par nos soins. Dans ce cas, l'intervention est limitée à 1 000 EUR. Les éventuels frais vétérinaires ou frais de quarantaine imposés par la compagnie aérienne ne sont pas remboursés.

Nous entendons par bagages, les biens qui vous accompagnent lors du voyage. Les véhicules automoteurs, caravanes, remorques et bateaux, en ce compris leurs accessoires, ne sont pas considérés comme des bagages.

j Aide urgente

Nous nous chargeons d'envoyer ou de mettre à disposition :

- les médicaments dont vous avez besoin si ceux-ci ne peuvent pas être achetés sur place;

- les lunettes et autres prothèses ou appareils orthopédiques indispensables en remplacement de ceux qui ont été endommagés ou perdus en voyage;
- une valise contenant des vêtements et des objets personnels, en remplacement des bagages perdus ou volés. Cette valise doit nous être apportée par une personne désignée par vos soins ;
- les titres de transport en cas de perte ou de vol des documents originaux;
- un montant de 1 000 EUR au maximum en cas de perte ou de vol d'argent ou de cartes de crédit. Nous nous chargeons aussi des formalités nécessaires auprès de votre organisme financier (faire bloquer votre compte, notamment). Nous pouvons également mettre un montant plus élevé (jusqu'à 10 000 EUR) à votre disposition, à condition d'avoir nous-mêmes reçu l'argent au préalable.

Nous ne prenons en charge que les frais d'envoi et de mise à votre disposition de l'aide que vous avez sollicitée. Les autres frais (achat de médicaments, lunettes, bagages, titres de transport, etc.) restent à votre charge; vous devrez les rembourser dans le mois, sur simple demande. Il en va de même pour la somme d'argent avancée.

Nous remboursons en outre les frais administratifs liés au remplacement des documents d'identification perdus (passeport, carte d'identité, permis de conduire ou visa), dans la mesure où, sur place, vous remplissez les formalités nécessaires auprès de la police, de l'ambassade ou de toute autre instance compétente.

Enfin, nous nous chargeons de transmettre des messages urgents à des membres de la famille ou à d'autres personnes, si vous ne pouvez pas les joindre.

3 Cas de non-assurance

Nous n'intervenons pas :

- lorsque l'assistance n'a pas été demandée au moment même de l'événement ou n'a pas été octroyée par nous ou avec notre accord ;
- en cas de complications de la grossesse après le sixième mois, pas plus que pour les frais d'accouchement ;
- pour les complications ou aggravations d'une maladie existante, si vous n'avez pas suivi le traitement prescrit ;
- pour les complications de traitements médicaux planifiés à l'étranger ;
- pour les événements imputables à des actes intentionnels. L'exclusion n'est toutefois pas appliquée lorsque l'assuré est âgé de moins de 16 ans et lorsque la victime ou l'ayant-droit n'est pas lui-même l'auteur ou le coauteur de l'acte intentionnel ;
- pour les cas et événements résultant :
 - de la participation à des activités de plein air extrêmes, c'est-à-dire d'activités de plein air dont le caractère extrême ou le degré de difficulté les rend potentiellement mortelles,
 - l'utilisation d'appareils de navigation aérienne, autrement que comme passager,
 - la pratique rémunérée ou lucrative d'un sport, entraînements compris,

- votre participation à des courses de vitesse ou d'adresse avec des voitures ou des embarcations motorisées ; les circuits purement touristiques et les circuits d'orientation ne tombent pas sous cette exclusion,
- les faits de guerre et les émeutes,
- les réactions nucléaires, la radioactivité et les radiations ionisantes,
- les conséquences directes en Belgique de tremblements de terre et d'éruptions volcaniques.

Nos prestations financières se limitent toujours aux frais supplémentaires imprévisibles, c.-à-d. aux frais que vous n'auriez pas eu à déboursier si l'événement pour lequel l'assistance a été sollicitée ne s'était pas produit.

4 Dispositions finales

a Frais de communication

Nous prenons à notre charge le coût des communications que vous passez à l'étranger à notre demande ou qui vous est facturé lorsque nous vous téléphonons à l'étranger.

b Mode de transport

Sauf stipulation contraire, le transport des personnes qui ont droit aux prestations d'assistance s'effectue en avion, en classe économique ou en train, en première classe. Si nous nous sommes occupés de votre transport, vous devez nous céder les titres de transport non utilisés.

c Intervention de la mutuelle

Nous intervenons uniquement après épuisement des prestations d'assistance et de remboursement des frais médicaux consenties par la mutuelle. En raison de ce caractère complémentaire de l'assurance, nous vous demandons (particulièrement en cas de séjour à l'étranger) de remplir toutes les formalités permettant de faire appel aux prestations de la mutuelle.

Si vous faites appel à notre assistance, vous devez nous communiquer le nom de votre mutuelle, afin que l'assistance puisse se faire en concertation avec elle.

Nous ne remboursons pas la partie des frais donnant lieu à intervention de la mutualité ou d'un autre organisme, que vous perceviez ou non effectivement ce montant.

d Force majeure

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards, lacunes ou empêchements dans l'exécution des missions d'assistance, lorsque leur déroulement normal est perturbé par des faits de guerre, grève, émeute, terrorisme, sabotage, radioactivité, radiations ionisantes, catastrophes naturelles ou autres situations extrêmes rendant l'assistance pratiquement impossible, comme par exemple dans des régions inaccessibles.