



Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

Pour autant que vos conditions particulières en fassent mention vous bénéficiez de l'Assistance Personnes.

Afin que **nous** organisions l'assistance de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion, train, etc.), **vous** veillerez à **nous** contacter immédiatement avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec notre accord.

A défaut de l'avoir fait, notre intervention est, sauf restrictions particulières, limitée

- aux plafonds d'indemnisation repris au contrat
- aux frais que **nous** aurions engagés si **nous** avions **nous-mêmes** organisé le service.

1. En Belgique

1.1. L'assistance aux enfants

En cas d'urgence (accident, perte de clés ou d'abonnement de transport, etc.), l'enfant assuré ou la personne trouvant sur lui notre carte d'assistance peut **nous** téléphoner, **nous** interviendrons. Cependant, les frais exposés (taxis, serrurier, etc.) **vous** seront refacturés s'ils ne sont pas garantis ailleurs dans le contrat et **vous** devrez nous les rembourser dans les deux mois suivant la réception de la facture.

1.2. L'assistance médicale aux assurés

Si, après les premiers secours, **vous** devez être hospitalisé d'urgence, **nous** prenons en charge le transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire. Il en va de même du retour si **vous** ne pouvez **vous** déplacer dans des conditions normales. S'il s'agit d'un enfant de moins de 18 ans et si l'hospitalisation excède 48 heures, **nous** organisons et prenons en charge le retour des parents lorsqu'ils sont à l'étranger.

Si **vous** êtes hospitalisé pendant un déplacement en Belgique et devez être transféré vers un autre hôpital proche de votre domicile, **nous** organisons et prenons en charge le transport en ambulance jusqu'à l'hôpital proche de votre domicile ou jusqu'à votre domicile, sous surveillance médicale si nécessaire.

1.3. Une aide ménagère ou gardienne pour enfants de moins de 18 ans

Si **vous** (père ou mère) êtes hospitalisé pour une durée d'au moins 3 jours, **nous** prenons en charge les frais d'une aide-ménagère ou garde d'enfants à concurrence de 20 EUR par jour pendant 8 jours.

1.4. L'assistance en cas de décès en Belgique

Lorsque le décès se produit à l'occasion d'un voyage, **nous** prenons en charge les frais de transport de la dépouille du lieu de décès au lieu d'inhumation en Belgique.

1.5. Votre retour anticipé de l'étranger

Si **vous** interrompez votre voyage pour cause

- d'hospitalisation en Belgique de plus de 5 jours d'un membre de votre famille (conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant, enfant, père, mère)
- de décès d'un membre de votre famille (conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant, enfant, père, mère, frère, soeur, (arrière-) petit-enfant, grand-parent, beau-parent, beau-fils, beau-frère, belle-soeur, belle-fille)
- de décès d'un associé irremplaçable pour la gestion journalière de l'entreprise ou, en cas de profession libérale, d'un remplaçant

nous organisons et prenons en charge, jusqu'à votre domicile ou au lieu d'inhumation en Belgique :

- soit, le voyage aller / retour d'un assuré ;
- soit, le retour de quatre assurés (intervention limitée aux membres de la famille au 1er degré)

Si le véhicule que **vous** utilisiez pour voyager doit être laissé sur place, **nous** le ramenons au domicile avec ses passagers dans les conditions définies sous l'article relatif à la mise à disposition d'un chauffeur.

1.6. Mise à disposition d'un chauffeur

Si à la suite d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, ni **vous**, ni vos passagers ne peuvent conduire le véhicule, **nous** mettons à disposition un chauffeur afin qu'il ramène le véhicule à domicile avec les éventuels passagers.

Nous limitons notre intervention aux frais de voyage du chauffeur et à son salaire.

Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux prescriptions légales en vigueur.

Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

2. A l'étranger

Nos prestations sont d'application dans le monde entier à condition que **vous** ayez votre résidence habituelle en Belgique.

2.1. Les frais de recherche et de sauvetage

Nous les prenons en charge à concurrence de 6.250 EUR par personne.

2.2. L'assistance en cas de maladie ou d'accident

■ La prise en charge des frais médicaux

Nous réglons aux prestataires de soins ou à **vous**-même, jusqu'à concurrence de 50.000 EUR par personne et par **sinistre** et après épuisement des prestations garanties par tout tiers-payeur ou qui, en cas de non-respect de l'obligation d'affiliation ou d'autres obligations, auraient été payées si ces obligations avaient été respectées et sur présentation des documents justificatifs de ces prestations

- les frais médicaux et d'hospitalisation, y compris les médicaments prescrits
- les soins dentaires urgents, à concurrence de 150 EUR par personne
- les frais de transport (ambulance, traîneau sanitaire, hélicoptère ordonné par un médecin pour un trajet local).

Nous appliquons une franchise de 50 EUR par personne et par **sinistre**. **Nous** excluons les frais médicaux engagés en Belgique.

■ L'envoi de médicaments et prothèses indispensables

En cas de vol, perte ou oubli de médicaments nécessaires, **nous** recherchons ceux-ci ou des médicaments semblables sur place. A cet effet, **nous** organisons et prenons en charge une visite chez un médecin qui **vous** prescrira les médicaments, en ce compris le moyen de transport pour **vous** rendre chez le médecin.

Si ces médicaments sont introuvables sur place, **nous** organisons l'envoi à partir de la Belgique des médicaments prescrits par votre médecin traitant et disponibles en Belgique.

En cas de bris de prothèses ou de la chaise roulante, non réparable sur place, **nous** en commandons de nouvelle(s) en Belgique à vos frais et **nous** la (les) faisons parvenir à l'étranger.

Les frais des médicaments, de la prothèse et de la chaise roulante restent à votre charge.

Ces envois sont subordonnés aux conditions générales des sociétés de transport et aux dispositions légales et réglementaires belges et étrangères en matière d'import et export.

■ Une présence au chevet

Nous organisons et prenons en charge le voyage (aller/retour) d'un membre de votre famille hospitalisé pour plus de 5 jours (2 jours si l'assuré a moins de 18 ans) afin que cette personne se rende à son chevet.

Nous prenons en charge les frais d'hôtel sur place (chambre + petit déjeuner) de cette personne, jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit, avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous prenons également en charge les frais d'un taxi aller-retour entre l'hôtel et l'hôpital avec un maximum de 250 EUR. Un membre de la famille accompagnant l'assuré et prolongeant son séjour bénéficie de cette garantie.

■ La prolongation de votre séjour à l'étranger sur ordonnance médicale

Nous prenons en charge les frais de prolongation du séjour à l'hôtel du malade plus un accompagnant avec accord de notre médecin (chambre + petit déjeuner), jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit et par chambre, avec un maximum de 1.250 EUR au total.

■ La prise en charge des assurés de moins de 18 ans

Nous organisons et prenons en charge

- le voyage d'une personne désignée par la famille afin de s'occuper des enfants et de les ramener en Belgique
- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne, jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous intervenons pour autant qu'aucun autre assuré sur place ne puisse s'occuper des enfants.

Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

■ Le rapatriement

Nous organisons et prenons en charge

- votre rapatriement, sous surveillance médicale si nécessaire, jusqu'à un hôpital proche de chez **vous** ou chez **vous** en Belgique. Ce rapatriement est subordonné à l'accord de notre service médical et seule votre santé est prise en considération pour choisir le moyen de transport et le lieu d'hospitalisation
- le rapatriement des autres assurés, s'ils ne peuvent rejoindre la Belgique par les moyens prévus initialement
- le rapatriement de votre animal de compagnie (chien ou chat), si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

Nous prenons en charge le transport de vos bagages, c'est-à-dire toutes vos affaires personnelles emportées ou transportées dans le véhicule.

Nous prenons en charge les frais supplémentaires d'aéroport dus au surpoids de bagages à concurrence de 50 EUR par bagage avec un maximum de 150 EUR au total.

Ne sont toutefois pas considérés comme bagages : le planeur, le bateau, les marchandises, le matériel scientifique, les matériaux de construction, le mobilier, les chevaux, le bétail.

Selon la gravité du cas, le rapatriement est organisé par

- chemin de fer (1^{ère} classe)
- véhicule sanitaire léger
- ambulance
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire
- avion sanitaire.

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

■ La pratique du ski

Nous remboursons la partie du forfait "Remonte pentes" non utilisée à concurrence de 125 EUR maximum, si **vous** êtes hospitalisé plus de 24 heures, si **nous** devons **vous** rapatrier ou si à la suite d'un accident ayant entraîné des dommages corporels, **vous** ne pouvez plus skier (sur base d'un certificat médical).

2.3. L'assistance en cas de décès

■ La prise en charge des frais post mortem

Nous prenons en charge

- les frais de traitement post mortem et de mise en bière
- les frais de cercueil, à concurrence de 750 EUR
- les frais de rapatriement de la dépouille vers le lieu d'inhumation en Belgique ou les frais d'inhumation dans le pays du décès à concurrence du même montant.

■ La prise en charge des assurés de moins de 18 ans

Nous organisons et prenons en charge

- le voyage d'une personne désignée par la famille afin de s'occuper des enfants assurés et de les ramener en Belgique
- les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) de cette personne jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de 1.250 EUR au total.

Nous intervenons pour autant qu'aucun autre assuré sur place ne puisse s'occuper des enfants.

■ Le rapatriement

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement

- des autres assurés, s'ils ne peuvent rejoindre la Belgique par les moyens prévus initialement
- de votre animal de compagnie (chien ou chat) si aucun autre assuré ne peut s'en occuper.

Le rapatriement est organisé par

- chemin de fer
- avion de ligne régulière, classe économique.

Nous prenons en charge le transport de vos bagages, c'est-à-dire toutes vos affaires personnelles emportées ou transportées dans le véhicule.

Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

Nous prenons en charge les frais supplémentaires d'aéroport dus au surpoids de bagages à concurrence de 50 EUR par bagage avec un maximum de 150 EUR au total.

Ne sont toutefois pas considérés comme bagages : le planeur, le bateau, les marchandises, le matériel scientifique, les matériaux de construction, le mobilier, les chevaux, le bétail.

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

■ Mise à disposition d'un chauffeur

Si, à la suite d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, ni **vous**, ni vos passagers ne peuvent conduire le véhicule, **nous** mettons à disposition un chauffeur afin qu'il le ramène à votre domicile avec les éventuels passagers.

Nous limitons notre intervention aux frais de voyage du chauffeur et à son salaire. Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux prescriptions légales en vigueur.

2.4. La caution pénale et les honoraires de l'avocat

Si **vous** faites l'objet de poursuites judiciaires, **nous** faisons l'avance

- de la caution pénale à concurrence de 12.500 EUR par personne et par **sinistre**; elle doit **nous** être remboursée dès sa restitution par les autorités et au plus tard dans les 3 mois de l'avance
- des honoraires de l'avocat que **vous** avez choisi afin de défendre vos intérêts à l'étranger à concurrence de 1.250 EUR maximum par personne poursuivie; ils doivent **nous** être remboursés au plus tard dans les 30 jours de leur avance.

Nous excluons les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre un assuré à l'étranger.

2.5. L'assistance en cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire), de GSM, de chèques, cartes de banque ou de crédit

Nous vous communiquons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat le plus proche, ou de l'opérateur GSM ou **nous** intervenons auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.

La perte ou le vol doit être déclaré auprès de toute autorité compétente.

Nous ne sommes pas responsables de la transmission erronée de renseignements que **vous nous** avez fournis.

2.6. L'assistance en cas de perte ou vol de billets de transport

Nous mettons à votre disposition les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage. **Vous nous** les remboursez dans le mois suivant la réception de la facture.

2.7. Contretemps à l'étranger

Vous êtes retenus à l'étranger par l'un des événements suivants

- l'organisateur de voyage ou la société de transports ne respecte pas le contrat
- ou, dans la mesure où **vous** pouvez le justifier par une déclaration des autorités locales,
 - les conditions atmosphériques
 - une grève
 - un cas de force majeure

nous remboursons les frais de séjour supplémentaires jusqu'à concurrence de 125 EUR par nuit et par chambre avec un maximum de 1.250 EUR au total.

2.8. L'assistance en cas de perte, vol ou destruction de bagages

Nous intervenons pour un maximum de 125 EUR par assuré dans l'achat sur place des objets les plus indispensables. Les dépenses doivent être justifiées par des pièces justificatives.

2.9. L'interprète

En cas de nécessité découlant d'une de nos garanties, **nous vous** fournissons les coordonnées d'un interprète. Les honoraires restent à votre charge.

Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

2.10. Transfert de fonds

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès de **nous** et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, **nous** mettons, à votre demande, tout en œuvre pour **vous** faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 EUR. Cette contre-valeur doit **nous** être versée préalablement en Belgique sous forme de versement bancaire.

2.11. L'animal de compagnie (chien ou chat) malade ou accidenté

Lorsqu'il **vous** accompagne, **nous** prenons en charge les frais vétérinaires à concurrence de 65 EUR s'il est en règle de vaccination.

2.12. Frais de communication à l'étranger

Lorsque **nous** organisons l'assistance à votre demande, **nous** couvrons également les frais de téléphone liés à vos appels à l'étranger afin de **nous** contacter, pour autant qu'ils dépassent le montant de 30 EUR. **Nous** **vous** demanderons de **nous** fournir les preuves nécessaires, comme une facture détaillée avec un aperçu des appels téléphoniques. Cette couverture est limitée à 100 EUR.

Les frais éventuels liés à l'utilisation des données mobiles ne sont pas couverts.

3. Vos engagements

Vous **vous** engagez à

- fournir à notre première demande les justificatifs originaux des dépenses engagées
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsque **nous** **vous** la réclamons
- restituer d'office les titres de transport qui n'ont pas été utilisés parce que **nous** avons pris ces transports en charge
- en ce qui concerne les frais médicaux, effectuer d'office toutes les démarches nécessaires auprès des tiers-payeurs couvrant les mêmes frais pour en obtenir le remboursement et **nous** reverser toutes les sommes perçues à ce titre.

A défaut, **nous** pouvons **vous** réclamer le remboursement des sommes que **nous** avons supportées, à concurrence du préjudice que **nous** avons subi du fait de votre manquement à vos engagements.

4. Limite de nos engagements

En cas de force majeure, **nous** mettons tout en œuvre pour **vous** assister efficacement sans que notre responsabilité puisse cependant être mise en cause du fait de manquements ou contretemps.

5. Exclusions

Nous ne garantissons pas

- les affections ou lésions bénignes qui ne **vous** empêchent pas de poursuivre votre voyage
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement dans l'année qui précède le **sinistre**
- les conséquences à l'étranger d'un état de grossesse après la 26ème semaine à moins que **vous** ne soyez victime à l'étranger d'une complication imprévisible
- les interruptions volontaires de grossesse à visée non thérapeutique
- les maladies chroniques telles que celles ayant provoqué des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales
- les affections révélées, non encore consolidées, en cours de traitement avant le départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide
- les interventions et traitements d'ordre esthétique
- les frais de médecine préventive et les cures thermales
- les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité)
- le prix d'achat et de réparation de prothèses, lunettes et verres de contact

Nous n'intervenons pas en votre faveur

- lorsque **vous** occasionnez le besoin d'assistance délibérément
- lorsque **vous** occasionnez le besoin d'assistance en cas de suicide ou de tentative de suicide
- lorsque **vous** **vous** rendez à l'étranger pour une période de plus de 180 jours consécutifs

Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

- lorsque **vous** commettez une faute lourde qui entraîne un besoin d'assistance. **Nous** entendons par faute lourde les cas suivants :
 - **vous vous** trouvez dans un état d'intoxication alcoolique de plus de 0,8 g/l de sang ou d'ivresse au moment du **sinistre**, et n'avez de ce fait plus le contrôle total de vos actes.
 - **vous vous** trouvez dans un état analogue résultant de l'usage de drogues, médicaments ou autres hallucinogènes au moment du **sinistre**, et n'avez de ce fait plus le contrôle total de vos actes.
 - **vous** participez au moment du sinistre à un pari ou défi.
- lorsque **vous** participez à une compétition ou **vous** entraînez pour une compétition au moment du sinistre. **Nous** entendons par « compétition » les compétitions de vitesse, compétitions de régularité ou compétitions d'agilité destinées aux véhicules à moteur. Les rallyes touristiques ou les rallyes de divertissement ne sont pas considérés comme une compétition.
- lorsque **vous** pratiquez un sport à titre professionnel, y compris lorsque cela ne **vous** rapporte rien
- lorsque **vous** pratiquez un sport dangereux tel qu'un art martial ou un sport aérien, du bobsleigh, du saut à ski, du skeleton, de la spéléologie, du steeple (course de chevaux), de l'alpinisme (sur falaise ou en montagne), ainsi que d'autres sports similaires
- lorsque, à titre professionnel,
 - **vous** travaillez sur des échelles, échafaudages ou toits
 - **vous** travaillez dans des puits ou puits de mine
 - **vous** travaillez en mer
 - **vous** faites de la plongée sous-marine
 - **vous vous** déplacez avec des matières explosives, des personnes ou des marchandises qui sont transportées à bord d'un véhicule
- pour les événements qui résultent
 - d'une guerre, d'une guerre civile, d'actes de violence militaires d'inspiration collective, d'une réquisition ou d'une occupation
 - des conséquences d'un **risque nucléaire**

Lexique

Afin d'alléger le texte de vos assurances, **nous** avons groupé dans ce lexique les explications de certains termes ou expressions qui, dans les conditions générales, sont mis en **gras** et qui sont propres à la garantie Assistance ; **vous** trouverez la définition des autres termes mis en **gras** dans le lexique de votre assurance habitation.

Ces définitions délimitent notre garantie. Elles sont classées par ordre alphabétique.

Nous

Inter Partner Assistance, solidairement avec AXA Belgium.

Inter Partner Assistance, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0487 pour pratiquer la branche assistance (A.R. 04.07.1979 et 13.07.1979, M.B. 14.07.1979) Siège social: Avenue Louise 166 bte 1 - 1050 Bruxelles (Belgique) N° BCE: TVA BE 0415.591.055 RPM Bruxelles.

Inter Partner Assistance donne mandat à AXA Belgium pour tout ce qui concerne l'acceptation des risques et la gestion des contrats liés à l'assistance, à l'exclusion des **sinistres**.

Vous

Toutes les personnes assurées pour l'Assistance Personnes, à savoir

- **vous-même**, le preneur d'assurance, c'est-à-dire la personne qui souscrit le contrat
- votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant
- toutes les personnes vivant à votre foyer, en ce compris les enfants qui résident ailleurs pour des raisons d'études ou d'échanges linguistiques
- vos enfants ou ceux de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant qui ne vivent pas à votre foyer
 - lorsqu'ils sont mineurs
 - s'ils sont majeurs, à condition qu'ils logent en dehors de votre foyer pour les besoins de leurs études
- vos petits-enfants mineurs ou ceux de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant lorsqu'ils **vous** accompagnent ou accompagnent votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant.

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979)
Siège social : Place du Trône 1 - B-1000 Bruxelles (Belgique) • Internet : www.axa.be • Tél.: (02) 678 61 11
Fax: (02) 678 93 40 N° BCE : TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles

Inter Partner Assistance, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0487 pour pratiquer la branche assistance
(A.R. 04-07-1979 et 13-07-1979 - M.B. 14-07-1979)
Siège social : Avenue Louise 166 bte 1 - 1050 Bruxelles (Belgique) • N° BCE : TVA BE 0415.591.055 RPM Bruxelles