



# 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.

### 1.2. L'assistance médicale aux assurés

Si, après les premiers secours, **vous** devez être hospitalisé d'urgence, **nous** organisons et 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, 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 votre aller/retour ou le retour de quatre assurés dont au maximum deux de 18 ans ou plus.

### 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.

### 1.7. Transmission gratuite de messages urgents vers l'étranger en rapport avec les garanties assurées

Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit être conforme à la législation belge et internationale.

# 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 une visite chez un médecin qui **vous** prescrira les médicaments.

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, **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 80 EUR par nuit, avec un maximum de 800 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 (chambre + petit déjeuner), jusqu'à concurrence de 80 EUR par nuit et par chambre, avec un maximum de 800 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 80 EUR par nuit avec un maximum de 800 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 assuré. 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<sup>ère</sup> 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 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 80 EUR par nuit avec un maximum de 800 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 (1<sup>ère</sup> classe)
- avion de ligne régulière, classe économique.

# Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

**Nous** prenons en charge le transport de vos bagages, c'est-à-dire toutes vos affaires personnelles emportées ou transportées dans le véhicule assuré. 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 rembourserez dès que **nous** en ferons la demande.

## 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 80 EUR par nuit et par chambre avec un maximum de 800 EUR au total.

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

Dès que **nous** en sommes avisés, **nous** prenons contact avec la personne désignée par **vous** afin qu'elle constitue une valise de remplacement que **nous vous** ferons parvenir. De plus, en cas de transfert aérien, **nous vous** aidons à accomplir les formalités auprès des autorités. **Nous nous** chargeons de rechercher les bagages et **vous** les restituons lorsqu'ils sont retrouvés.

## 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. Avance 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 dernière doit **nous** être versée préalablement en Belgique en liquide ou sous forme de chèque bancaire certifié conforme.

## 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. La transmission gratuite de messages urgents vers la Belgique en rapport avec les garanties assurées

Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit être conforme à la législation belge et internationale.

## 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
- 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 nette et 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
- le prix d'achat et de réparation de prothèses, lunettes et verres de contact

La garantie ne **vous** est pas acquise

- si **vous** avez provoqué le besoin d'assistance intentionnellement ou par suicide ou tentative de suicide
- si **vous** séjournez ou **vous** déplacez à l'étranger pendant plus de 90 jours consécutifs

# Confort Habitation Flex – Assistance Personnes

- lorsque **nous** établissons que le besoin d'assistance résulte des cas suivants de faute lourde de l'assuré :
  - un **sinistre** survenu alors qu'il se trouve en état d'intoxication alcoolique de plus de 0,8 gr/l de sang ou d'ivresse ou dans un état analogue résultant de l'usage de drogues, médicaments ou hallucinogènes qui ont pour effet de le priver du contrôle de ses actes
  - un pari ou un défi
- lorsque le besoin d'assistance résulte de votre participation à des compétitions de véhicules à moteur ou à des entraînements en vue de telles épreuves
- lorsque le besoin d'assistance résulte de la pratique d'un sport à titre professionnel, même lors de l'exercice non rémunéré de ce sport
- lorsque le besoin d'assistance résulte de l'exercice en amateur d'un sport dangereux tel qu'un sport aérien, de lutte ou de combat, l'alpinisme, le bobsleigh, le saut à ski sur tremplin, le skeleton, la spéléologie, le steeple-chase ou la varappe ou tous sports équivalents.
- lorsque pour l'exercice de votre profession, **vous** travaillez sur échelles, échafaudages ou sur toits, en puits ou en galeries souterraines, en mer ou en plongée sous-marine, manipulez des explosifs ou effectuez des transports de personnes ou de marchandises à bord d'un véhicule quelconque
- pour les événements résultant
  - d'**actes collectifs de violence**. Les **sinistres** causés par le **terrorisme** sont couverts
  - des effets d'un **risque nucléaire**
  - d'une catastrophe naturelle.

## 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

AXA 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

### 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.