



ASSURANCE AUTO  
Conditions  
spéciales  
Assistance 1ère urgence



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
1.1	Définitions .....	4
1.2	Etendue géographique .....	6
<b>2</b>	<b>Prestations d'assistance .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Assistance au véhicule immobilisé (accident).....</b>	<b>7</b>
3.1	Dépannage remorquage en Belgique + 30 kms au-delà de la frontière belge.....	7
3.2	Dépannage remorquage à l'étranger (E).....	8
3.3	Envoi de pièces détachées à l'étranger (E).....	8
3.4	Transport-rapatriement du véhicule assuré immobilisé plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E).....	8
3.5	Frais de gardiennage du véhicule assuré en Belgique et à l'étranger (B/E).....	9
<b>4</b>	<b>Assistance aux occupants d'un véhicule assuré immobilisé à l'étranger (E) .....</b>	<b>9</b>
4.1	Transport-rapatriement des occupants du véhicule assuré dont la durée d'immobilisation excède 3 jours ouvrables à l'étranger .....	9
4.2	Transport-rapatriement des bagages et des animaux de compagnie (B/E).....	9
4.3	Transmission de messages urgents (B/E).....	9
<b>5</b>	<b>Voiture de remplacement .....</b>	<b>10</b>
5.1	Voiture de remplacement suite à un accident immobilisant (B) .....	10
5.2	Voiture de remplacement suite à un vol en Belgique + 30 kms au-delà de la frontière belge	10
<b>6</b>	<b>Exclusions et limitations.....</b>	<b>10</b>
6.1	Sont exclus.....	10
6.2	Circonstances exceptionnelles .....	11
<b>7</b>	<b>Que se passe-t-il en cas de sinistre ?.....</b>	<b>11</b>
7.1	Modalités d'appel à l'assistance.....	11
7.2	Autres modalités d'application .....	12
7.3	Obligations de l'assuré .....	13
7.4	Souscription de différentes assurances auprès de l'Assisteur .....	14
<b>8</b>	<b>Cadre juridique .....</b>	<b>14</b>
8.1	Protection des données personnelles.....	14

**Référence : REGASEA3F**



## 1 Introduction

---

Les conditions ci-dessous sont complémentaires aux conditions générales RC AUTO et suivent donc le sort de la RC Auto en cas de résiliation ou de suspension

Cette assurance s'applique automatiquement si la garantie RC Auto est souscrite.

La convention conclue entre l'assureur mandaté Foyer et l'assureur Europ Assistance Belgium règle l'exécution par celui-ci de toutes les prestations prévues dans les présentes Conditions Générales sous le nom de "Foyer Assistance".

Europ Assistance Belgium est l'assureur. Foyer a son autorisation pour vous proposer cette assurance, conclure le contrat avec vous, le modifier, le suspendre, le résilier ou l'annuler et encaisser la prime. Europ Assistance Belgium exécute les prestations d'assistance qui sont prévues dans ces Conditions Générales.

Europ Assistance Belgium ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation, ne versera aucune indemnité et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales-business>

Tél: +32.2.533.78.43

Fax: +32.2.533.77.75

E-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

Les données nécessaires pour les appels téléphoniques sont mentionnées sur la carte verte remise à l'assuré.

## 1.1 Définitions

Pour l'application de la présente garantie on entend par:

### L'assureur / L'assisteur

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Nanterre), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique.

Preneur d'assurance : le souscripteur du contrat.

### L'Assuré /Vous/Vos :

- a. le Preneur d'assurance nommé aux conditions particulières;
- b. le conducteur et les passagers du Véhicule assuré, à l'exclusion des auto-stoppeurs. Pour être assurées, ces personnes doivent être domiciliées en Belgique.
- c. Une personne non domiciliée en Belgique peut néanmoins être assurée si elle réside habituellement en Belgique.

### Véhicule assuré :

Nous entendons par Véhicule assuré, la voiture, la moto dont la cylindrée est supérieure à 125cm<sup>3</sup>, le motor-home, ainsi que le véhicule utilitaire à usage privé ou professionnel (camionnette) de maximum 3,5 tonnes.

Le véhicule est destiné à circuler sur le sol et peut être actionné par une force mécanique sans être lié à une voie ferrée, indépendamment du type de force motrice et de la vitesse maximale;

Sont considérés comme Véhicules assuré :

- Véhicule automoteur désigné;
- Conformément aux conditions et limites mentionnées dans le contrat :
  - véhicule automoteur de remplacement temporaire;
  - véhicule automoteur désigné dont la propriété a été transférée et le véhicule automoteur qui remplace ce véhicule automoteur;

Tout ce qui est attelé aux véhicules automoteurs précités est considéré comme en faisant partie.

### Bagages :

Les effets personnels de l'Assuré.

Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, voiture, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

### Domicile :

Le lieu où l'Assuré réside habituellement en Belgique avec sa famille. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, ...).

### Accident immobilisant :

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

### Accident immobilisant pour l'Omnium Partielle et l'Omnium Totale :

Tout sinistre couvert par le contrat d'assurance obligatoire de la RC, de l'Omnium Partielle ou de l'Omnium Totale, ainsi que le heurt d'un animal, les dégâts causés au véhicule par l'action continue de gratter ou de mordre exercée par un animal n'appartenant pas à l'assuré, 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.

### 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.

### Catastrophe naturelle :

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences destructrices à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol à savoir les débordements d'eau, raz de marée, ouragans, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissement de terrain, effondrements de terrain. Au sens du présent contrat, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme des catastrophes naturelles.

### Garage :

Par garage on entend, une société de commerce reconnue, en possession des permis légaux pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations des véhicules.

### F.A.S.T. :

FAST, 'Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst' est un système d'intervention rapide sur les autoroutes en Flandre et sur certaines zones du ring de Bruxelles. Ce système a été instauré par les Autorités flamandes et la police fédérale pour sécuriser et libérer rapidement les autoroutes. Tout véhicule immobilisé sur la voie de circulation ou se trouvant sur la bande d'arrêt d'urgence de l'autoroute est prise en charge par F.A.S.T et doit libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T n'est pas d'application sur les parkings d'autoroutes et dans certains cas sur les aires de stationnement

Seule la police peut ordonner à un dépanneur F.A.S.T. d'aller sur place et d'effectuer le dépannage. Cette règle est régie par la loi sur le code de la route article 51.5.

### SIABIS :

SIABIS signifie 'Système informatique Assisteurs-Bijstandsverleners Informatie Systeem'. C'est une mesure commune prise par le gouvernement Wallon, le Centre Perex et la Police fédérale, afin d'augmenter la sécurité et d'assurer la rapidité des interventions pour rétablir rapidement les conditions normales de circulation sur les autoroutes wallonnes et voies assimilées. Tout véhicule se trouvant immobilisé sur une autoroute wallonne ou voie assimilée, tombe sous la réglementation SIABIS+ et doit être remorqué dans les plus brefs délais par un dépanneur SIABIS+. Cette procédure n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes ni sur les autres aires de stationnement, sauf circonstances exceptionnelles. Seul le Centre Perex ou la Police peut mandater un dépanneur SIABIS + pour se rendre sur place et effectuer le remorquage. Cette règle est régie par la loi sur le Code de la route article 51.5.

## 1.2 Etendue géographique

La garantie s'applique comme suit :

1. En Belgique, pour les prestations marquées du sigle B ou B/E.
2. A l'étranger, pour les prestations marquées du sigle E ou B/E, dans les pays nommés ci-après :  
Allemagne - Andorre - Autriche - Belgique - Bosnie Herzégovine - Bulgarie - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne (sauf Canaries ) - Estonie - Finlande - France (sauf outre-mer) - Gibraltar - Grande-Bretagne - Grèce et Iles - Hongrie - Irlande - Italie et Iles - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg – Macédoine du Nord - Malte – Monaco - Monténégro - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal (Madère) - Roumanie - Serbie - St Marin - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse – Tchèque (République) -Turquie (partie européenne)- Ukraine – Vatican.
3. Pays exclus :
  - Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Étrangères.
  - Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.

- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europassistance.be/limitationsterritoriales-Business>.
- Font partie des exclusions : Corée du Nord, Iran, Syrie, Venezuela, Biélorussie, la Fédération de Russie, Myanmar (Birmanie), Afghanistan et Les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson.

## 2 Prestations d'assistance

---

Les montants repris dans les conditions générales sont « toutes taxes comprises »

Les Assurés en RC bénéficient des prestations d'assistance reprises aux articles : 3, 7, 9, 10, 11. **Les assurés en RC ne bénéficient pas de l'assistance en cas de vol, tentative de vol, vandalisme, collision avec un animal, bris de glace, incendie et événements naturels (glissements de terrain, glissements de neige, inondations, tempête, grêle, foudre...).**

Les **Assurés en Omnium Partielle** bénéficient des prestations d'assistance reprises aux articles : 3.1, 3.5, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2.

Les **Assurés en Omnium Totale** bénéficient des prestations d'assistance reprises aux articles : 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2

## 3 Assistance au véhicule immobilisé (accident)

---

### 3.1 Dépannage remorquage en Belgique + 30 kms au-delà de la frontière belge

Si suite à un Accident immobilisant, le véhicule assuré est immobilisé en Belgique + 30 km au-delà de la frontière belge, L'Assisteur organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule assuré vers le Garage que Vous aurez désigné en Belgique ou vers le Garage agréé FOYER. Les pièces fournies et les frais de réparation restent à Votre charge.

L'assisteur ne prend pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services. Toutefois, l'assisteur prendra en charge le remorquage qui n'a pas été organisé par ses services, à concurrence de 500,00 EUR ttc, si l'assuré a été dans l'impossibilité d'appeler suite à un transport par ambulance ou si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre, moyennant justificatifs originaux.



Si le véhicule immobilisé se trouve dans une zone F.A.S.T. ou SIABIS+ et s'il est dépanné et/ou remorqué par un dépanneur F.A.S.T. ou SIABIS+, l'Assisteur rembourse l'Assuré les frais de dépannage-remorquage ainsi que les frais de signalisation.

Si les réparations du véhicule assuré durent plus de 2 heures, l'Assisteur se charge de reconduire à ses frais les passagers du véhicule assuré au domicile de l'Assuré.

### **3.2 Dépannage remorquage à l'étranger (E)**

Si suite à un Accident immobilisant, le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger, l'Assisteur organise et prend en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule assuré jusqu'au Garage le plus proche de la marque ou vers un autre Garage si la marque n'est pas représentée dans un rayon de 100 km. Les pièces fournies et les frais de réparation restent à Votre charge.

L'Assisteur ne prend pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à Ses services. Toutefois, l'Assisteur prendra en charge le remorquage qui n'a pas été organisé par Ses services suite à un Accident immobilisant, à concurrence de 500,00 EUR, si l'Assuré a été dans l'impossibilité d'appeler suite à un transport par ambulance ou si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre, moyennant justificatifs originaux.

### **3.3 Envoi de pièces détachées à l'étranger (E)**

Lors d'un Accident immobilisant, le Garage désigné par l'Assuré ne trouve pas dans sa région les pièces indispensables à la remise en état du véhicule assuré, l'Assisteur recherche et envoie à ses frais au Garage les pièces demandées. L'Assisteur avance leur prix d'achat moyennant le dépôt par l'Assuré d'une garantie de paiement à l'Assisteur.

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

### **3.4 Transport-rapatriement du véhicule assuré immobilisé plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E)**

Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un Accident immobilisant et que pour le réparer, il faudrait plus de trois (3) jours ouvrables :

L'Assisteur procède à ses frais au transport-rapatriement du véhicule assuré jusqu'au Garage que l'Assuré aura désigné en Belgique ou vers un Garage agréé FOYER en Belgique.

Si l'Assuré décide d'abandonner sur place l'épave du véhicule assuré, l'Assisteur prend en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant dix (10) jours maximum.

### **3.5 Frais de gardiennage du véhicule assuré en Belgique et à l'étranger (B/E)**

Lorsque l'Assisteur transporte ou rapatrie le véhicule assuré, il prend en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par son transporteur avec un maximum de dix (10) jours.

## **4 Assistance aux occupants d'un véhicule assuré immobilisé à l'étranger (E)**

### **4.1 Transport-rapatriement des occupants du véhicule assuré dont la durée d'immobilisation excède 3 jours ouvrables à l'étranger**

Si les occupants du véhicule assuré sont immobilisés à la suite d'un Accident immobilisant du véhicule assuré et que pour le réparer, il faudrait de trois (3) jours ouvrables à l'étranger :

L'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement des passagers au Domicile du conducteur.

### **4.2 Transport-rapatriement des bagages et des animaux de compagnie (B/E)**

Lorsque l'Assisteur organise le transport ou rapatriement des occupants du véhicule assuré:

- Il organise et prend en charge le transport des animaux de compagnie (chien et chat exclusivement) de l'Assuré,
- Il prend en charge les frais de transport des Bagages expédiés par l'Assuré sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si l'Assuré abandonne les Bagages dans le véhicule assuré que l'Assisteur devra rapatrier, le transport de ces Bagages se fera à ses propres risques et périls.

### **4.3 Transmission de messages urgents (B/E)**

A la suite d'un Accident immobilisant l'Assisteur transmettra à ses frais les messages urgents, nationaux ou internationaux de l'Assuré. Le contenu du message ne peut engager la responsabilité de l'Assisteur et doit respecter la législation belge et internationale.

## 5 Voiture de remplacement

---

### 5.1 Voiture de remplacement suite à un accident immobilisant (B)

Suite à un Accident immobilisant, l'Assuré peut bénéficier d'un véhicule de remplacement, le temps des réparations du véhicule assuré, s'il choisit un des Garages agréé du réseau FOYER en Belgique. Le Garage du réseau FOYER mettra un véhicule à la disposition de l'Assuré pour la durée des réparations pour autant qu'elles durent plus d'une (1) journée.

Cette prestation s'applique en Belgique (B) exclusivement et s'applique uniquement lorsque le véhicule assuré, repris dans le contrat, est un véhicule personnel, affecté à usage tourisme et affaires ou à usage mixte.

### 5.2 Voiture de remplacement suite à un vol en Belgique + 30 kms au-delà de la frontière belge

Si le véhicule assuré est volé en Belgique + 30 Kms au-delà de la frontière belge, l'assisteuse mettra, à ses frais, à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement (max cat. B) pour une durée maximale de 4 jours à partir de la date de la déclaration de vol auprès de la police.

## 6 Exclusions et limitations

---

### 6.1 Sont exclus

1. les sinistres survenant dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat;
2. les sinistres survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
3. les sinistres occasionnés par les forces de la nature (tremblement de terre, inondation, catastrophe naturelle, etc.);
4. 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 ;
5. les droits de douane;

6. Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
7. le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de diagnostic et de réparation quels qu'ils soient;
8. les frais de carburant, de lubrifiants et de péage;
9. les frais de taxi, de restaurant et de boissons;
10. tous les coûts et demandes d'assistance causés par des actes terroristes ;
11. les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention;
12. et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

## 6.2 Circonstances exceptionnelles

L'Assisteur n'est pas responsable des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

## 7 Que se passe-t-il en cas de sinistre ?

---

### 7.1 Modalités d'appel à l'assistance

1. Toute demande d'assistance doit être formulée immédiatement après l'événement garanti ou, à défaut, aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire, aux numéros ci-après :

EUROP ASSISTANCE BELGIUM

Tél: +32.2.533.78.43

Fax: +32.2.533.77.75

E-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

Les services sont accessibles 24h/24.

Toute plainte éventuelle relative aux prestations d'assistance doit être adressée directement à l'Assisteur.

2. L'Assisteur rembourse à l'Assuré les frais du premier appel qu'il a consentis pour l'appeler de l'étranger et les frais des autres appels qu'elle lui demande expressément, si l'assistance demandée est garantie.
3. Lors de son appel, l'Assuré doit préciser :

- le numéro de Sa police;
- son nom et Son adresse en Belgique;
- un numéro de téléphone pour le joindre;
- les circonstances du sinistre et tous renseignements utiles pour lui venir en aide;
- la marque et le numéro d'immatriculation du véhicule assuré, si celui-ci est impliqué dans la demande d'assistance.

## **7.2 Autres modalités d'application**

### **1. Frais d'appel à l'assistance :**

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'email que Vous avez consentis à l'étranger pour Nous atteindre lorsque Votre appel est suivi d'une assistance garantie par le contrat.

### **2. Avantage financier:**

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

### **3. Titres de transport :**

Les titres de transport garantis sont des billets de chemin de fer 1ère classe ou d'avion classe économique. Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000km, nous vous délivrons des billets de chemin de fer 1ère classe.

### **4. Transport du véhicule assuré :**

Les frais de transport que nous prenons en charge ne peuvent excéder la valeur économique du véhicule assuré au moment de votre appel (cf. *Eurotax*). S'ils excèdent cette valeur, Nous vous demandons avant le transport des garanties suffisantes pour l'excédent restant à Votre charge.

### **5. Prestataire :**

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de service que Nous vous proposons (ex.: dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, Nous vous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux, services ou réparations que le prestataire entreprend se font avec Votre accord et sous Votre contrôle. Pour les frais de réparation ou de pièces que Nous ne prenons pas en charge, il Vous est conseillé d'exiger un devis préalable.

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

### **6. Transport de bagages :**

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

7. Prestations de transport/rapatriement de personnes :

Ces prestations, énoncées au chap. III, sont garanties du lieu de prise en charge vers la Belgique. Toutefois, si l'assuré désire être transporté ou rapatrié vers un autre pays, nous acceptons de le faire à concurrence du coût du transport vers la Belgique.

8. Voiture de remplacement (max Catégorie B suivant la spécification du loueur)

Cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur.

Toute utilisation de ce véhicule au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances supplétives et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à Votre charge.

Vous devrez accomplir les formalités de prise et de remise de la voiture de remplacement. Au besoin, Nous vous remboursons Vos frais de transport pour les accomplir.

9. Remboursement de frais :

Si Nous vous autorisons à avancer les frais de prestations garanties, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux que Nous aurions consentis si Nous avions nous-mêmes fourni le service. Les remboursements se feront sur base des pièces originales.

10. Contraintes légales :

Pour l'application des garanties, 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.

### 7.3 Obligations de l'assuré

Si vous êtes victime d'un vol générant une assistance, vous devez déposer plainte dans les 24 heures de la constatation des faits auprès des autorités de police compétentes.

Lors d'un appel aux prestations garanties, 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 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 et à Nous transmettre toutes informations et/ou documents utiles ;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du événement assuré ;

- 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.

Vous devez nous laisser le soin d'organiser les secours garantis et de choisir les moyens à mettre en œuvre pour vous aider.

Si Vous ne remplissez pas une des obligations prévues au contrat, Nous pourrons :

- réduire la prestation contractuelle ou Vous réclamer Nos débours, à concurrence de Notre préjudice ,
- décliner la prestation contractuelle ou vous réclamer la totalité de Nos débours, si Votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

#### **7.4 Souscription de différentes assurances auprès de l'Assisteur**

Lorsque le Preneur d'assurance souscrit différentes polices couvrant les mêmes risques auprès l'Assisteur, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application. La garantie ne pourra jamais être supérieure au montant assuré de cette police quel que soit le nombre de contrat que le Preneur d'assurance a souscrit.

## **8 Cadre juridique**

---

### **Plaintes**

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium. à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), complaints@europ-assistance.be  
Tel : 02 541 90 48 du lundi au jeudi de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h. ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as)  
sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

#### **8.1 Protection des données personnelles**

Conformément au règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et conformément à la loi luxembourgeoise du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise

en œuvre du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, Foyer Assurances collecte, enregistre et traite les données que le preneur d'assurance et l(es) assuré(s) lui ont communiquées, ainsi que celles qu'ils lui communiqueront ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter le(s) contrat(s) d'assurance(s), de régler d'éventuels sinistres et de prévenir toute fraude. Les catégories particulières de données personnelles concernant la santé sont traitées par la ou les entités concernées par le contrat dans le cadre strict de la finalité de l'article 9 paragraphe (2) g) du RGPD ou sur base de votre consentement préalable et explicite sauf fondement légal spécifique ou exceptions légales telles que la préservation des intérêts vitaux ou la sauvegarde d'un intérêt légitime.

Aucune donnée personnelle ne sera traitée à des fins de prospection commerciale sans l'accord express des personnes concernées qui conservent un droit de retrait.

Foyer est le responsable du traitement

Il peut communiquer ces données à des tierces personnes, notamment au réassureur, à des médecins conseils, avocats ou autres prestataires ainsi que dans le cadre d'obligations légales et réglementaires. Cette transmission se fera conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 300 de la loi luxembourgeoise du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances et ce, sans préjudice des dispositions de droit belge qui règlent la matière.

Dans le cas où vos données personnelles sont transférées, enregistrées et stockées sur un serveur cloud géré par un hébergeur tiers situé dans l'UE, ce transfert se fait dans le strict respect des dispositions du RGPD.

Dans l'hypothèse où des données personnelles sont transférées hors de l'UE, toutes les mesures de protection prévues par le RGPD seront requises, prévues et observées conformément à ce règlement et plus précisément le chapitre V relatif au transfert vers des pays tiers.

De même, toutes les obligations découlant notamment de l'article 35 relatif à l'obligation d'analyse d'impact relative à la protection des données seront respectées.

La transmission conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 300 de la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances susmentionnée se fera en particulier, vis-à-vis de l'intermédiaire d'assurance en charge de la gestion de la relation contractuelle existant entre la ou les entités concernées par le contrat et le preneur d'assurance, lorsqu'il s'agit d'un agent d'assurance ou d'un courtier d'assurance luxembourgeois.

Lorsque l'intermédiation est assurée par un courtier d'assurance non luxembourgeois, le preneur autorise expressément la ou les entités concernées par le contrat à communiquer à ce dernier toute information relative au contrat. Le preneur peut, à tout moment, révoquer le présent mandat de communication en envoyant sa demande, par courrier recommandé avec accusé de réception à la ou les entités concernées par le contrat.

De plus, dans l'hypothèse où le preneur d'assurance viendrait solliciter des conseils en matière de distribution d'assurance, auprès d'un agent d'assurance, membre du réseau de distribution de la ou les entités concernées par le contrat mais qui ne serait pas encore intermédiaire d'assurance vis-à-vis du preneur, ce dernier autorise la ou les entités concernées par le contrat à communiquer à cet agent d'assurance les données signalétiques (nom, prénom, adresse, date de naissance, coordonnées bancaires et, le cas échéant données relatives aux personnes vivant habituellement au foyer du preneur) nécessaires pour permettre à celui-ci de le servir et le conseiller utilement dans ses nouvelles demandes. Là encore, le preneur peut, à tout moment, révoquer le présent mandat de communication en envoyant sa demande, par courrier recommandé avec accusé de réception à la ou les entités concernées par le contrat

Le preneur d'assurance dispose d'un droit d'accès, de limitation, d'effacement dans les limites légales, de rectification et de portabilité concernant ses données qu'il pourra exercer en adressant une demande écrite à l'adresse du responsable du traitement.

La durée de conservation de celles-ci est limitée à la durée du contrat et à la période pendant laquelle la conservation des données est nécessaire pour permettre à la ou les entités concernées par le contrat de respecter ses obligations en fonction des délais de prescription ou d'autres obligations légales.

Comme *Europ Assistance Belgium* a mandaté *Foyer Assurances* de souscrire pour elle et en son nom les garanties Assistance, et qu'elle lui délègue la gestion administrative de celles-ci, le preneur d'assurance ainsi que l'assuré autorisent *Europ Assistance Belgium* et *Foyer Assurances* à se transmettre mutuellement toutes données personnelles, informations et tous documents utiles à la gestion de ces garanties.

Foyer a désigné un Data Protection Officer qui peut être contacté par courrier postal à l'adresse du responsable du traitement ou par voie électronique à [dataprotectionofficer@foyer.lu](mailto:dataprotectionofficer@foyer.lu).

1) Secret professionnel, sous-traitance et sous-traitance à des prestataires de services en nuage (« cloud computing »)

*Foyer Assurances* accorde une grande importance au respect du secret professionnel et de la confidentialité des données de ses clients, et s'engage en tout temps à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires et requises pour assurer la confidentialité des données selon les plus hauts standards de sécurité et conformément aux réglementations en vigueur.

Afin de garantir un haut niveau de qualité de services et de faire bénéficier des technologies les plus avancées à ses clients, *Foyer Assurances* peut avoir recours à des prestataires de services, des sous-traitants, et à des technologies faisant appel à du cloud computing. Dans tous les cas, les données communiquées seront protégées selon des normes élevées de sécurité, y compris celles prévues par le RGPD.

Lorsque la communication de données protégées par le secret professionnel en matière d'assurance intervient dans le cadre d'une **sous-traitance et à des technologies faisant appel à du cloud computing**, mise en place à l'initiative de *Foyer Assurances*, sans préjudice des dispositions de droit belge qui règlent la matière, au sens de l'article 2bis alinéa 2 de l'article 300 de la loi luxembourgeoise modifiée du 7 décembre 2015, auprès d'un prestataire de services tiers, autres que ceux visés par cet article 300, le *preneur d'assurance* consent de manière expresse à toute sous-traitance, y compris en cloud computing, qui est utilisée, et peut accéder en tout temps au détail de ces sous-traitances (tableau des sous-traitances) sous le lien <https://www.foyer.lu/fr/transparency>. Il peut également sur simple demande obtenir par papier ce tableau des sous-traitances.

Dans ce tableau des sous-traitances, le *preneur d'assurance* y trouve l'existence des sous-traitances en cours, le type de renseignements qui sont transmis et le pays d'établissement du/des prestataire(s) de services. Dans l'hypothèse où le prestataire de service ne serait pas soumis à une obligation de secret professionnel similaire à celle de *Foyer Assurances*, cette dernière s'engage à mettre en place un accord de confidentialité avec le prestataire pour lui imposer le respect d'une telle obligation dans le cadre de la sous-traitance concernée.

En cas de modification du tableau des sous-traitances (exemples : ajout d'un sous-traitant, recours à du cloud computing... liste non exhaustive), le *preneur d'assurance* sera valablement informé par email et/ou son espace client et/ou tout autre moyen approprié de la ou des modifications (exemple : avis d'échéance).

Si endéans les deux mois suivants l'information de la modification du tableau des sous-traitances le *preneur d'assurance* ne s'y est pas opposé par écrit, son consentement sera considéré comme acquis. **En cas d'opposition** faite par le *preneur d'assurance*, celle-ci devra être notifiée à *Foyer*



Assurances par lettre recommandée, et **elle vaudra comme résiliation** à la prochaine échéance du seul contrat.

Le *preneur d'assurance* est dûment informé que :

- s'il s'oppose à la modification du tableau des sous-traitances, cette opposition entraînera des conséquences sur une gestion optimale du contrat et sur le niveau de service fourni, et que dès lors, l'opposition vaut comme résiliation à la prochaine échéance.
- s'il détient plusieurs contrats d'assurance auprès de *Foyer Assurances*, il est tenu, pour le cas où il le souhaite, de notifier une opposition par contrat d'assurance.