



mobilé
CAR INSURANCE



ASSURANCE AUTO
Conditions
spéciales
Assistance



Table des matières

1	Introduction	4
1.1	Définitions	4
1.2	Etendue géographique	8
2	Assistance aux personnes en cas de maladie, blessure, décès au cours d'un déplacement	9
2.1	Visite à l'hospitalisé (B/E).....	9
2.2	Transport/Rapatriement du malade ou du blessé (B/E)	9
2.3	Accompagnement du malade ou du blessé (B/E).....	10
2.4	Retour et accompagnement des enfants (B/E).....	10
2.5	Retour des autres assurés (B/E).....	10
2.6	Chauffeur en remplacement (B/E).....	10
2.7	Assistance en cas de décès.....	11
2.8	Envoi de médicaments (E).....	11
2.9	Transport/rapatriement des bagages et des animaux de compagnie (B/E).....	12
2.10	Maladie ou accident d'un animal de compagnie (E).....	12
2.11	Transmission des messages urgents (B/E)	12
2.12	Accident corporel sur les pistes de ski (B/E)	12
2.13	Remboursement forfait remontee-pente (E)	12
2.14	Envoi d'un médecin sur place (E)	13
2.15	Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger (E)	13
3	Assistance voyage	15
3.1	Perte, vol ou destruction de documents de voyage et titres de transport à l'étranger (E).....	15
3.2	Perte, vol ou destruction de bagages (B/E)	15
3.3	Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint, père, mère, fils ou fille, petit-enfant, frère, sœur, grands-parents, beau-frère, belle-sœur de l'assuré (B/E)	15
3.4	Retour anticipé pour le décès d'un proche (B/E).....	15
3.5	Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (B/E)	16
3.6	Mise à disposition d'argent à l'étranger (E).....	16
3.7	Assistance interprète (E).....	16
3.8	Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger (E)	16
3.9	Informations à domicile (B).....	16
3.10	Assistance psychologique (B/E)	17
4	Assistance aux véhicules et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident immobilisant, d'acte de vandalisme ou de vol de véhicule	17
4.1	Dépannage-remorquage (B/E).....	17
4.2	Envoi de pièces détachées (B/E).....	18

4.3	Véhicule de remplacement (B).....	18
4.4	Hébergement ou transport des assurés dans l'attente des réparations (B/E).....	18
4.5	Rapatriement du véhicule assuré immobilisé plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E).....	19
4.6	Rapatriement de l'assuré immobilisé plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E).....	19
4.7	Assistance en cas de vol du véhicule assuré (B/E).....	19
4.8	Gardiennage du véhicule assuré (B/E).....	21
4.9	Transport/rapatriement des bagages et animaux de compagnie (B/E).....	21
4.10	Assistance à la remorque (B/E).....	21
5	Autres cas d'assistance au véhicule	21
5.1	Assistance carburant (B/E).....	21
5.2	Assistance crevaison (B/E).....	21
5.3	Assistance ouverture du véhicule (B/E).....	22
6	Exclusions et limitations	22
6.1	Sont exclus.....	22
6.2	Circonstances exceptionnelles	23
7	Que se passe-t-il en cas de sinistre ?.....	24
7.1	Modalités d'appel à l'assistance	24
7.2	Autres modalités d'application	24
7.3	Obligations de l'assuré	26
7.3.1	Vos engagements	26
7.3.2	Non-respect de vos engagements	26
7.4	Souscription de différentes assurances auprès de l'Assisteur.....	27
8	CADRE JURIDIQUE	27
8.1	Subrogation	27
8.2	Reconnaissance de dette.....	27
8.3	Prescription.....	27
8.4	Attribution de juridiction.....	28
8.5	Loi du contrat.....	28
8.6	Plaintes	28
8.7	Protection des données personnelles	28
8.8	Fraude.....	30

Référence : REGASEA4F

1 Introduction

Cette assurance s'applique pour autant que la garantie R.C. Auto soit souscrite et reprise dans les conditions particulières.

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

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

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

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

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

- le preneur d'assurance (si une personne morale: la personne physique désignée aux Conditions Particulières);
- le preneur d'assurance, son partenaire légal ou de fait, leurs ascendants et leurs enfants célibataires domiciliés en Belgique dans la mesure où ils habitent chez le preneur d'assurance;
- toutes les autres personnes, habitant chez le preneur d'assurance; y sont également assimilés les enfants célibataires résidant ailleurs en Belgique en raison de leurs études, ainsi que les enfants célibataires de parents divorcés quel que soit leur domicile en Belgique;
- les petits-enfants mineurs du preneur d'assurance et du partenaire assuré qui sont du voyage et qui n'habitent pas chez le preneur d'assurance et dont les parents ne font pas partie du voyage;
- les enfants du ménage assuré qui sont nés ou adoptés pendant la durée de validité de la police. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du lendemain de son arrivée en Belgique.
- toute personne domiciliée en Belgique et transportée à titre gratuit (sauf les autostoppeurs) dans le Véhicule assuré lorsque ce véhicule est impliqué dans un Accident immobilisant et que cette personne est blessée suite à cet accident. Cette personne bénéficie uniquement des prestations des articles 2.2., 2.9. et 2.10.

L'ensemble des personnes assurées comme défini ci-avant sera dorénavant désigné dans le présent texte sous les vocables « Vous », « Votre » ou « Assuré ».

Bagages et matériel de camping

Les effets personnels emportés par l'Assuré ou transportés à bord du Véhicule assuré, y compris les chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail, véhicule.

Domicile

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

Véhicule assuré

Nous entendons par véhicule assuré, la voiture, la moto de minimum 125 cc, 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 des véhicules assurés :

- 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.

Accident immobilisant (véhicule)

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

Panne

Toute défaillance mécanique ou électrique du Véhicule assuré. Sont assimilées à une panne : la crevaison d'un pneumatique et les pannes dues à la défaillance d'une fourniture de produits d'entretien (antigel, huile, eau).

La panne d'essence et l'erreur de carburant sont également assimilées à une panne.

Vol

La disparition du Véhicule assuré à la suite d'un vol non commis par ou avec la complicité de l'Assuré ou de l'un des membres de sa famille. Pour bénéficier des prestations liées au vol du Véhicule assuré, l'Assuré doit faire une déclaration de vol auprès de la Police. Une copie et le numéro du procès-verbal devront être communiqués à l'Assisteur.

Vandalisme

Tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le Véhicule assuré. N'entrent pas dans la définition de "vandalisme", les dégâts mineurs de carrosserie, le vol d'accessoires, poste de radio ou objets personnels, et autres dégâts qui n'empêchent pas le Véhicule assuré de circuler.

Accident corporel (Personne)

Un événement soudain et fortuit, non intentionnel dans le chef de l'assuré victime, qui produit une lésion objectivement constatable ou la mort.

Toute atteinte à l'intégrité physique ayant pour cause un cas fortuit indépendant de la volonté de l'Assuré et provoquant des blessures corporelles, constatée de manière irréfutable par un médecin agréé et rendant toute exécution ultérieure du contrat de voyage conclu immédiatement impossible.

Maladie

Une altération organique ou fonctionnelle imprévisible de la santé, générant des symptômes objectifs et nécessitant des soins médicaux, constatée par un médecin.

Garantie

L'ensemble des prestations d'assistance auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans la présente convention (garantie de remboursement, prise en charge,...) s'entend toutes taxes comprises.

Événement assuré

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

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

F.A.S.T. ou 'Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst' est une mesure prise par le Gouvernement Flamand et la Police Fédérale qui a pour but de sécuriser et libérer d'une façon plus rapide les autoroutes.

Tout véhicule immobilisé sur la voie de circulation ou sur la bande d'arrêt d'urgence de chaque autoroute en Flandre et d'une partie du Ring de Bruxelles (les 'gegunde percelen') est pris en charge par un dépanneur F.A.S.T. afin de libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T. n'est en général pas d'application sur les parkings d'autoroutes et dans certains cas sur les aires de stationnement.

Seule la police peut ordonner 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.

Coûts Drop Off

Les coûts drop off sont les frais facturés par l'agence de location lorsque le véhicule de location

est déposé à un endroit autre que l'agence de location où il a été récupéré.

1.2 Etendue géographique

1. Les prestations marquées du sigle B ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus en Belgique, à partir du Domicile de l'Assuré.
2. Les prestations marquées du sigle B/E s'appliquent aux événements assurés survenus :
 - soit en Belgique, à partir du Domicile de l'Assuré;
 - soit à l'étranger, dans un pays couvert par le contrat (voir art. 1.2.4.).
3. Les prestations marquées du sigle E ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus à l'étranger, dans un pays couvert par le contrat (voir art. 1.2.4.).
4. Par "étranger", on entend tous les pays du monde sauf les pays, régions ou îles cités ci-après :
Afghanistan – Antarctique – Bouvet – Christmas – Cocos - Falkland - Heard et McDonald – Mineures – Salomon – Kiribati – Marshall – Micronésie – Nauru – Niue – Palau – Pitcairn - Sahara occidental – Ste-Hélène – Samoa – Somalie - Timor oriental – Tokelaou – Tonga – Tuvalu – Vanuatu - Wallis et Futuna -

Cependant les prestations énoncées à l'art. 2.5. et celles de l'art. 4 s'appliquent exclusivement en Europe dans les pays suivants :

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) - Serbie – St-Marin - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse – Tchèque (République) - Turquie (partie européenne)- Ukraine – Vatican.

- 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.

Limitations territoriales :

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis.

La notion « ressortissants des Etats-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux Etats Unis (y compris les titulaires d'une "Green Card")

5. Lorsque l'Assuré effectue un voyage à l'étranger de plus de trois (3) mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des trois (3) premiers mois de son séjour.

2 Assistance aux personnes en cas de maladie, blessure, décès au cours d'un déplacement

Les prestations garanties ne peuvent se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.

Lorsque l'Assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et donner ensuite à l'Assisteur les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

Aussitôt prévenu, le service médical de l'Assisteur prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, l'Assisteur ne peut pas transporter l'Assuré. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à tenir.

Si l'Assuré le désire, l'Assisteur peut lui expliquer ou traduire ce que le médecin local a dit et, à sa demande expresse, en informer un membre de sa famille.

2.1 Visite à l'hospitalisé (B/E)

Lorsque l'Assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné et si les médecins ne préconisent pas son transport ou rapatriement avant cinq (5) jours, l'Assisteur organise et prend en charge le transport aller-retour d'un membre de sa famille ou d'un proche habitant en Belgique pour qu'il se rende auprès de lui.

Les frais d'hôtel du visiteur sont remboursés à raison de 125,- EUR la chambre et par nuit ; et ce pour maximum dix (10) jours, moyennant présentation des justificatifs originaux.

2.2 Transport/Rapatriement du malade ou du blessé (B/E)

Si le médecin soignant sur place préconise le transport/rapatriement vers le Domicile ou le transfert d'un établissement hospitalier vers un autre, les règles suivantes sont d'application :

- Tout transport/rapatriement pour raisons médicales et garanti doit être précédé de l'accord du service médical de l'Assisteur. A lui seul, le certificat établi par le médecin soignant l'assuré sur

place ne suffit pas.

- Dès que les médecins ont décidé de transporter ou de rapatrier l'Assuré, ils conviennent de la date, des moyens de transport ou d'un accompagnement médical éventuel. Ces décisions sont prises dans le seul intérêt médical de l'Assuré, et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur.

L'Assisteur organise et prend en charge le transport de l'Assuré au départ de l'établissement où il se trouve.

2.3 Accompagnement du malade ou du blessé (B/E)

Lorsque l'assuré est transporté ou rapatrié par les soins de l'Assisteur en vertu de l'art. 2.2, l'Assisteur organise et prend en charge le retour d'une personne qui voyageait avec l'assuré ou qui s'est rendue à son chevet en vertu de l'art. 2.1 jusqu'au lieu où l'assuré est rapatrié en vertu de l'art. 2.2. En fonction de l'avis du service médical de l'Assisteur, le retour de l'accompagnant se fera soit avec l'assuré, soit séparément.

2.4 Retour et accompagnement des enfants (B/E)

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés de moins de 18 ans accompagnant l'Assuré, lorsqu'il est dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucun autre Assuré ne peut pourvoir à leur surveillance et entretien.

L'Assisteur organise et prend en charge leur retour au Domicile en les faisant accompagner par une hôtesse ou par une personne choisie par l'Assuré et habitant en Belgique. L'Assisteur prend également en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur à concurrence de 150,- EUR moyennant justificatifs

2.5 Retour des autres assurés (B/E)

Si le transport ou rapatriement pour raisons médicales empêche les autres Assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus :

- soit l'Assisteur organise et prend en charge leur retour, du lieu d'immobilisation au Domicile;
- soit l'Assisteur prend en charge la continuation de leur voyage, à concurrence des frais qu'elle aurait consentis pour leur retour au Domicile.

Cette garantie ne s'applique pas pour autant que les Assurés puissent utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller, veulent rentrer en Belgique par leurs propres moyens et pour autant que les dispositions stipulés à l'article 2.6. soient applicables.

2.6 Chauffeur en remplacement (B/E)

L'Assisteur envoie un chauffeur en remplacement lorsqu'au cours d'un déplacement le conducteur assuré décède ou ne peut plus conduire le Véhicule assuré à la suite d'une Maladie ou de blessures et si aucun autre Assuré ne peut le remplacer comme conducteur.

L'Assisteur prend en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le Véhicule assuré au Domicile par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (frais d'hôtel et de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule, ...) restent à charge de l'Assuré.

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

2.7 Assistance en cas de décès

1. Décès en Belgique (B)

Si un Assuré décède en Belgique au cours d'un déplacement, l'Assisteur organise et prend en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, à l'exclusion de tout autres frais funéraires.

Si ce décès empêche les autres Assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, l'Assisteur organise et prend en charge leur retour au Domicile.

2. Décès à l'étranger (E)

Si un Assuré décède à l'étranger, l'Assisteur organise le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport, à concurrence de 1500,- EUR ;
- les frais de transport du cercueil, à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation et d'incinération.

Si l'Assuré est inhumé ou incinéré à l'étranger, l'Assisteur prend en charge les frais ci-après, à concurrence des débours qui auraient été consentis en vertu du paragraphe précédent :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport, à concurrence de 1500,- EUR;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle, à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération;
- les frais de rapatriement de l'urne;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place.

Si ce décès empêche les autres Assurés de revenir en Belgique par les moyens initialement prévus, l'Assisteur organise et prend en charge leur retour au Domicile.

2.8 Envoi de médicaments (E)

A l'étranger, si l'Assuré ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de ses médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, l'Assisteur peut les commander en Belgique sur base de ses indications et les lui acheminer par le moyen choisi par l'Assisteur qui prend en charge les frais d'envoi de ces médicaments. L'Assuré doit rembourser leur prix d'achat. Cette prestation reste soumise à l'accord des médecins de l'Assisteur.

2.9 Transport/rapatriement des bagages et des animaux de compagnie (B/E)

Lorsqu'il est procédé au retour de l'Assuré au domicile :

- l'Assisteur organise et prend en charge le transport des animaux de compagnie (chien et chat exclusivement) de l'assuré,
- l'Assisteur 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 aux risques et périls de l'Assuré.

2.10 Maladie ou accident d'un animal de compagnie (E)

En cas de Maladie ou d'accident d'un animal de compagnie (chien ou chat) accompagnant un Assuré à l'étranger, l'Assisteur prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 100,- EUR maximum.

2.11 Transmission des messages urgents (B/E)

L'Assisteur transmet à ses frais les messages urgents de l'Assuré, nationaux ou internationaux, à la suite d'un événement assuré (Maladie, Accident corporel). Le contenu du message ne peut engager la responsabilité de l'Assisteur et doit respecter la législation belge et internationale.

2.12 Accident corporel sur les pistes de ski (B/E)

En cas d'accident corporel sur les pistes de ski, l'assureur rembourse les frais suivants:

- les débours pour transporter l'assuré du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche;
- les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours lorsque l'assuré se trouve accidenté au cours de la pratique du ski, à concurrence de 6.500 EUR;
- la portion non utilisée du forfait de ski à concurrence de 250 EUR au maximum si l'assuré s'est retrouvé dans l'incapacité de skier à la suite d'une hospitalisation de 24 heures au minimum et/ou a été rapatrié par nos soins.

L'assureur demande, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la police locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

Les accidents en dehors des pistes de ski délimitées ne sont couverts que si les assurés sont guidés par un moniteur d'une organisation agréée pour les tours de ski hors-piste.

Ce remboursement des frais de recherche ne peut pas être cumulé avec la garantie prévue dans l'article Frais de recherche et de sauvetage.

2.13 Frais de recherche et de sauvetage (E)

Lorsque vous êtes introuvable pendant votre voyage et que les services de secours officiels doivent

Intervenir pour vous trouver, l'assureur prend en charge les frais de recherche et de sauvetage engagés pour mettre en sécurité votre vie ou votre intégrité physique, à concurrence de 6.500 EUR, à condition que le sauvetage résulte d'une décision des autorités compétentes locales ou des services de secours officiels. En mer, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage n'est d'application que dans les eaux territoriales. Ce remboursement ne peut pas être cumulé avec la garantie prévue pour un Accident corporel sur les pistes de ski (B/E)

2.14 Envoi d'un médecin sur place (E)

Suite à un incident médical couvert et si l'équipe médicale de l'Assisteur l'estime nécessaire, l'Assisteur mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'Assuré afin de mieux juger des mesures à prendre pour l'organisation du transport ou rapatriement.

2.15 Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger (E)

1. Etendue de la garantie :

La garantie couvre les frais de soins reçus à l'étranger à la suite d'une Maladie ou d'un Accident corporel qui y est survenu ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus.

2. Montants et frais garantis :

L'Assisteur prend en charge les frais ci-après, à concurrence de 500.000,- EUR par Assuré pour la durée du voyage à l'étranger :

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents, à concurrence de 200,- EUR par Assuré;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonné par un médecin pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour du patient ordonné à l'hôtel par un médecin, à concurrence de **150,- EUR** ttc par nuit pendant dix (10) jours maximum et moyennant présentation de justificatifs. Cette garantie s'applique si l'Assuré malade ou blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue.

En cas d'hospitalisation, l'Assuré doit en aviser l'Assisteur le jour même où, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse quand le rapatriement peut avoir lieu et si l'assuré refuse ou s'il fait reporter une proposition de le rapatrier.

Pour les frais médicaux ambulatoires (soins et médicaments hors hospitalisation), l'Assuré doit produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention des médecins de l'Assisteur.

3. Remboursement :

La garantie vient après épuisement des indemnités auxquelles l'assuré peut prétendre auprès des organismes de sécurité sociale (I.N.A.M.I., assurance complémentaire des mutuelles) ou de tout autre organisme qui effectue le remboursement de ces frais.

En conséquence, l'Assuré doit effectuer au préalable, tant en Belgique qu'à l'étranger, les démarches requises auprès de ces organismes pour obtenir leur remboursement.

L'Assisteur rembourse le solde des débours médicaux, sur présentation du décompte de l'organisme de sécurité sociale et d'une copie des notes et factures de frais. Si cet organisme n'intervient pas, l'attestation de refus et les justificatifs des débours doivent être envoyés à l'Assisteur.



Lorsque l'assuré ne dispose pas d'une couverture petits risques et gros risques valables auprès de la Sécurité Sociale et/ou de tout organisme de prévoyance, l'Assisteur n'intervient dans le remboursement des frais médicaux qu'en complément des remboursements et/ou prises en charge qui auraient été obtenus par l'Assuré (ou ses ayants droits) auprès de la sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance s'il disposait d'une couverture petits risques et gros risques.

L'Assisteur ne rembourse pas des montants inférieurs à 40,- EUR.

4. Avance sur frais d'hospitalisation :

L'Assisteur peut faire l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, l'Assisteur communiquera à l'Assuré les factures de soins réglées. L'assuré devra les remettre à sa mutuelle et rembourser les quotes-parts qu'elle lui versera.

3 Assistance voyage

3.1 Perte, vol ou destruction de documents de voyage et titres de transport à l'étranger (E)

En cas de perte, vol ou destruction de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc...), l'Assuré doit s'adresser en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche. L'Assisteur peut lui en donner les coordonnées. L'Assisteur mettra tout en œuvre pour faciliter les démarches et formalités nécessaires au retour de l'assuré.

En cas de perte, vol ou destruction de chèques, cartes de banque ou de crédit, l'Assisteur intervient auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires.

En cas de perte, vol ou destruction de billets de transport, l'Assisteur met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la continuation de son voyage dès qu'il a crédité l'Assisteur de la valeur de ces billets par le moyen de son choix.

3.2 Perte, vol ou destruction de bagages (B/E)

En cas de perte, vol ou destruction de Bagages, l'Assisteur organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels à l'Assuré. Ce bagage sera remis à l'Assisteur par une personne désignée par l'Assuré. L'Assisteur aide l'Assuré à remplir les formalités auprès des autorités compétentes et lui transmet toutes les informations relatives à l'évolution des recherches entreprises.

3.3 Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint, père, mère, fils ou fille, petit-enfant, frère, sœur, grands-parents, beau-frère, belle-sœur de l'assuré (B/E)

Si le médecin traitant certifie à l'Assisteur que cette hospitalisation était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence d'un Assuré à son chevet, l'Assisteur organise et prend en charge un billet aller/retour d'un Assuré ou deux billets retour simple. La durée prévisible de l'hospitalisation doit excéder cinq (5) jours sauf pour le fils ou la fille de moins de 18 ans, l'hospitalisation doit excéder 48 heures.

3.4 Retour anticipé pour le décès d'un proche (B/E)

Lorsque l'Assuré est en déplacement et un membre de sa famille (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs) ou un associé irremplaçable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'Assuré ou du remplaçant de l'Assuré dans sa profession est décédé inopinément et si les funérailles ont lieu en Belgique et pour permettre à l'Assuré d'y assister, l'Assisteur organise et prend en charge :

- soit le retour simple de deux Assurés ayant avec le défunt le lien de parenté requis;
- soit le déplacement aller-retour d'un Assuré;

Si l'Assuré doit abandonner sur place le Véhicule assuré et qu'aucun Assuré sur place ne peut le conduire, l'Assisteur envoie un chauffeur pour le ramener au Domicile aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.6.

L'Assisteur demandera un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

3.5 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (B/E)

Si la présence de l'Assuré est requise, lorsque son Domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que l'Assuré est en déplacement, l'Assisteur organise et prend en charge le transport de l'Assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour vers son lieu de séjour doit s'effectuer dans les quinze (15) jours. La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit être transmise à l'Assisteur dans les plus brefs délais.

3.6 Mise à disposition d'argent à l'étranger (E)

Si lors d'un événement assuré l'Assuré a besoin d'argent sur place, celui (avec un maximum de 2500,- EUR) peut être rapidement mis à sa disposition à condition que cette somme soit remise à l'Assisteur au préalable en Belgique par un moyen au choix de l'Assuré.

3.7 Assistance interprète (E)

Lorsque l'Assuré bénéficie d'une assistance à l'étranger, les services ou les correspondants de l'Assisteur l'aident si la langue parlée dans le pays où il réside pose d'importants problèmes de compréhension.

3.8 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger (E)

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident, l'Assisteur lui avance :

- le montant de la caution pénale exigée par les tribunaux, à concurrence de 12.500,- EUR par Assuré poursuivi.
- les honoraires d'un avocat, que l'Assuré aura librement choisi à l'étranger, à concurrence de 1.250,- EUR. L'Assisteur n'intervient pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre l'Assuré à l'étranger.

L'Assisteur accorde à l'Assuré, pour le remboursement de la caution, un délai de trois (3) mois à compter du jour de l'avance. Si la caution est remboursée à l'Assuré avant ce délai par les autorités, elle doit aussitôt être restituée à l'Assisteur.

3.9 Informations à domicile (B)

Le service d'informations de l'Assisteur est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures. Les informations médicales sont accessibles 24h/24. Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager la responsabilité de l'Assisteur sur l'usage qu'en font les Assurés.

Avant de partir à l'étranger, l'Assuré peut consulter le Service Information. Il aidera l'Assuré à régler les détails pratiques de votre voyage.

Sont disponibles les informations concernant:

- visas et formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage, pour les personnes

- ou les véhicules ;
- vaccins obligatoires ou conseillés ;
- précautions d'hygiène et mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter ;
- formalités obligatoires pour les animaux domestiques que vous désirez emmener avec vous ;
- réglementations douanières à usage privé ;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères en Belgique, ainsi que les consulats belges à l'étranger ;
- le climat et les tenues vestimentaires à emporter ;
- les jours fériés, décalage horaire;
- les conditions de voyage: moyens de transport (air, mer, terre), hôtels, itinéraires.

3.10 Assistance psychologique (B/E)

Si l'Assuré est victime d'un choc psychologique grave tel qu'un accident de la circulation, un attentat, une agression, un car-jacking, un home-jacking ou un incendie l'Assisteur organise et prend en charge après accord du médecin de l'Assisteur les premières séances d'entretien en Belgique avec un psychologue spécialisé agréé par l'Assisteur et désigné par le médecin-conseil de l'Assisteur (5 séances maximum) : un psychologue contactera l'Assuré dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous. Si l'Assuré est encore à l'étranger, les entretiens se feront par téléphone.

Si l'Assuré n'a pas fait appel à l'Assisteur pour l'organisation de l'assistance psychologique, l'intervention financière de l'Assisteur se limite à 250,- EUR.

4 Assistance aux véhicules et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident immobilisant, d'acte de vandalisme ou de vol de véhicule

4.1 Dépannage-remorquage (B/E)

L'Assisteur organise et prend en charge :

1. l'envoi sur place d'un dépanneur ;
2. le remorquage du Véhicule assuré si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité.

Ce remorquage s'effectuera :

- jusqu'au Garage proche du Domicile désigné par l'Assuré si l'immobilisation survient en Belgique;
 - jusqu'au Garage le plus proche et qualifié si l'immobilisation survient à l'étranger ;
3. l'acheminement des Assurés jusqu'au Garage où le Véhicule assuré est amené ou, si l'immobilisation s'est produite en Belgique, jusqu'au Domicile du conducteur assuré.

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,- 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.

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 à l'Assuré les frais de dépannage-remorquage ainsi que les frais de signalisation.

4.2 Envoi de pièces détachées (B/E)

Les pièces détachées introuvables sur place et nécessaires au bon fonctionnement du Véhicule assuré sont recherchées et envoyées par l'Assisteur à l'Assuré. L'Assisteur avance le prix de ces pièces qui doit être remboursé par l'assuré sur base du prix public (toutes taxes comprises) en vigueur dans le pays où elles ont été achetées.

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.

4.3 Véhicule de remplacement (B)

Si le véhicule assuré est une voiture ou un motor-home : l'assuré peut bénéficier d'une voiture de remplacement de la même catégorie que son propre véhicule (max. cat. B), pour la durée comprise entre l'immobilisation, et la fin des réparations de la voiture assurée, à concurrence de sept (7) – jours consécutifs maximum

En cas de perte totale ou de vol, le nombre de jours de véhicule de remplacement est porté à 30 jours à compter du jour de l'immobilisation.

Si le véhicule assuré est une camionnette : l'Assuré peut bénéficier d'une camionnette de remplacement (10m3), pour la durée comprise entre l'immobilisation, et la fin des réparations du Véhicule assuré, à concurrence de quinze (15) jours consécutifs maximum en cas de panne et d'accident, de trente (30) jours consécutifs maximum en cas de vol et de perte totale.

Le véhicule de remplacement est octroyé aux conditions ci-après :

- l'assuré doit appeler l'Assisteur au moment de l'immobilisation, pour qu'elle procède au dépannage-remorquage du véhicule assuré;
- l'immobilisation du véhicule assuré doit être au minimum de 24 heures à compter de l'arrivée sur place du dépanneur;
- la prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales et selon les conditions du loueur ;
- les dispositions de l'art. 7.2.6. sont également d'application.

4.4 Hébergement ou transport des assurés dans l'attente des réparations (B/E)

Lorsque l'Assuré attend sur place la fin des réparations du Véhicule assuré et si les travaux ne sont pas terminés dans la journée, l'Assisteur participe dans les frais de chambre d'hôtel à concurrence de 150,00 EUR ttc

Pour bénéficier de cette prestation, l'Assuré doit fournir la facture originale des dépenses garanties et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des frais reste acquise même s'il s'avère par après que le Véhicule assuré n'a pas pu être réparé sur place. Cette prestation ne s'applique pas si l'Assuré bénéficie de suite d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article 4.3.

4.5 Rapatriement du véhicule assuré immobilisé plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E)

Si le Véhicule assuré n'est pas réparable sur place dans un délai de trois (3) jours ouvrables à dater de son immobilisation, l'Assuré choisit l'une des prestations ci-après :

- soit l'Assisteur procède à ses frais au rapatriement du Véhicule assuré jusqu'au Garage que l'Assuré aura désigné à proximité de son Domicile en Belgique selon les modalités de l'article 7.2.5. ;
- soit l'Assuré préfère le faire réparer sur place sans attendre la fin des réparations : l'Assisteur met à disposition un titre de transport pour que l'Assuré puisse le récupérer lui-même après réparation et prend en charge si nécessaire une nuit à l'hôtel à concurrence de 150,- EUR;
- soit 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.

4.6 Rapatriement de l'assuré immobilisé plus de 3 jours ouvrables à l'étranger (E)

Si le Véhicule assuré est volé à l'étranger ou s'il bénéficie de l'une des prestations énoncées à l'article 4.5., l'Assisteur procède au rapatriement de l'Assuré selon les options ci-après :

- soit l'Assuré souhaite rentrer de suite en Belgique : l'Assisteur organise et prend en charge son retour au Domicile ;
- soit l'Assuré souhaite continuer son voyage et revenir ensuite à son Domicile :
 - o pour la continuation du voyage, l'Assisteur intervient dans les frais de transport de l'ensemble des Assurés à concurrence de 400,- EUR;
 - o pour son retour au Domicile, l'Assisteur l'organise et le prend en charge à partir du lieu où l'Assuré se trouve dans le pays où le Véhicule assuré a été immobilisé ou volé ;
- soit l'Assuré préfère le faire réparer sur place, à l'étranger : l'Assisteur mettra à la disposition de l'Assuré un véhicule de remplacement (max Cat B) pendant maximum sept (7) jours, en fonction des disponibilités locales. Les coûts du véhicule de remplacement, les frais d'hôtel, les frais de transports locaux et autres frais sont limités à maximum 1000,00- EUR. Les dispositions de l'article 7.2.9. sont d'application.

4.7 Assistance en cas de vol du véhicule assuré (B/E)

1. En cas de vol du véhicule assuré en Belgique :

- Si le véhicule assuré est une voiture ou un motor-home : l'assisteur met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement (max cat B) pendant maximum 30 jours à dater du dépôt de plainte auprès de la police. L'article 7.2.6 est d'application.
- Si le véhicule assuré est une camionnette : l'Assisteur met à la disposition de l'Assuré une camionnette de remplacement (10m3) pendant maximum trente (30) jours à dater du dépôt de plainte auprès de la police. L'article 7.2.6 est d'application.

En cas de vol du véhicule assuré à l'étranger, l'assisteur met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement (max cat B) pendant maximum 30 jours à dater du dépôt de plainte auprès de la police. L'article 7.2.6. est d'application.

Si le véhicule de remplacement est mis à disposition à l'étranger, l'Assuré doit se conformer aux



instructions de l'Assisteur afin de limiter les coûts de drop off. Si l'Assuré ne se conforme pas aux instructions de l'Assisteur, ce dernier facturera les coûts de drop off à l'Assuré.

L'Assuré doit restituer le véhicule de remplacement dès que le Véhicule assuré a été retrouvé et qu'il peut en prendre possession en état de marche. Si l'Assuré ne restitue pas le véhicule de remplacement alors qu'il a pu prendre possession du Véhicule assuré, l'Assisteur facturera à l'Assuré les jours de prolongation de véhicule de remplacement.

2. Pour le véhicule retrouvé après le vol :

Lorsque le véhicule assuré est retrouvé en état de marche et si l'Assuré n'est plus sur place pour le récupérer, l'Assisteur met à disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prend en charge si nécessaire une nuit d'hôtel à concurrence de 125,- EUR, ou envoie un chauffeur de remplacement, dans les conditions définies sous le point «Chauffeur de remplacement » repris à l'article 2.6.

Si le Véhicule assuré est retrouvé en panne ou accidenté, l'Assisteur applique les prestations prévues en pareil cas aux articles 4.1., 4.2., 4.4., 4.5., 4.6. et 4.8. : dépannage-remorquage, envoi de pièces, hébergement ou transport des assurés dans l'attente des réparations, rapatriement, gardiennage

4.8 Gardiennage du véhicule assuré (B/E)

Lorsque l'Assisteur transporte ou rapatrie le Véhicule assuré, l'Assisteur prend en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande du transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur.

4.9 Transport/rapatriement des bagages et animaux de compagnie (B/E)

Lorsque l'Assisteur procède au retour de l'Assuré à son Domicile à la suite du vol ou de l'immobilisation du Véhicule assuré, l'Assuré bénéficie des prestations énoncées à l'article 2.9.

4.10 Assistance à la remorque (B/E)

Pour la remorque (caravane, remorque) assurée et tractée lors d'un déplacement par le Véhicule assuré, l'Assisteur applique les règles suivantes selon les circonstances :

- L'Assisteur remorque, transporte ou rapatrie la remorque dans tous les cas où elle remorque, transporte ou rapatrie le véhicule tracteur.
- L'Assisteur fait de même en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque l'Assuré décide d'abandonner sur place, à l'étranger, l'épave du véhicule tracteur.
- En cas de panne, d'accident ou de vol de la remorque, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur (dépannage - remorquage - envoi de pièces détachées - transport/rapatriement – gardiennage), à l'exclusion de celles reprises à l'article 4.3.
- Si la remorque est retrouvée en état de marche après un vol et si l'Assuré n'est plus sur place pour la récupérer, l'Assisteur lui rembourse :
 - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher ;
 - si nécessaire, les frais d'une nuit à l'hôtel à concurrence de 125,- EUR.L'Assisteur fait de même lorsque l'Assuré l'a fait réparer sur place sans attendre la fin des réparations.

5 Autres cas d'assistance au véhicule

5.1 Assistance carburant (B/E)

En cas de panne de carburant, l'Assisteur envoie un dépanneur muni d'une réserve de carburant pour permettre à l'Assuré de rejoindre avec le Véhicule assuré la station-service la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'Assuré.

5.2 Assistance crevaison (B/E)

En cas de crevaison d'un pneumatique, l'Assisteur organise et prend en charge le dépannage du Véhicule assuré sur le lieu même de l'immobilisation si l'Assuré est incapable de monter la roue de secours.

En cas de crevaison de plusieurs pneumatiques l'Assisteur organise et prend en charge le remorquage du Véhicule assuré jusqu'au Garage le plus proche.

5.3 Assistance ouverture du véhicule (B/E)

En cas d'oubli des clefs à l'intérieur du Véhicule assuré, l'Assisteur aide à l'ouverture des portes de ce véhicule après présentation d'une pièce d'identité de l'Assuré. L'Assisteur se réserve le droit de consulter les papiers du véhicule après ouverture des portes.

L'Assisteur ne sera pas tenu de respecter cet engagement si l'ouverture des portes devait occasionner un dommage au Véhicule assuré.

En cas de perte des clefs du Véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci au domicile de l'Assuré, l'Assisteur organise et prend en charge à concurrence de 100,- EUR les frais du trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'au Domicile de l'Assuré. Si la sécurité du Véhicule assuré ne peut pas être garantie dans l'intervalle, l'Assisteur remorque ce véhicule jusqu'au Garage le plus proche et prend en charge les frais de gardiennage pendant 24 heures maximum.

Dans les deux cas précités, l'Assisteur n'interviendra pas si le Véhicule assuré est équipé d'un système antivol rendant son déplacement impossible.

En cas de perte des clefs du Véhicule assuré sans existence d'un double de celles-ci au Domicile de l'assuré, l'Assisteur informe l'assuré des démarches à accomplir auprès des constructeurs pour obtenir un double des clefs.

6 Exclusions et limitations

6.1 Sont exclus

1. les événements assurés survenant dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat;
2. les incidents ou accidents 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 événements couverts par l'assurance-loi;
4. l'immobilisation du Véhicule assuré pour des opérations d'entretien;
5. les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule assuré (batterie défectueuse,...) après une première intervention de l'Assisteur ;
6. les droits de douane;
7. le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient;
8. les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf ceux couverts à l'article 4.10.;
9. les frais de diagnostic et de démontage;
10. les diagnostics et les traitements médicaux ordonnés en Belgique;
11. les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger;
12. la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
13. les frais d'optique quels qu'ils soient;
14. les appareillages médicaux et prothèses;

15. les frais de bilan de santé;
16. les cures de santé, les séjours et soins médicaux de convalescence;
17. les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques et d'acupuncture;
18. les vaccins et les vaccinations;
19. les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I.;
20. les examens périodiques de contrôle ou d'observation;
21. les affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et n'empêchant pas l'Assuré de poursuivre son déplacement ou séjour;
22. les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation;
23. les états pathologiques connus avant le départ, en phase de traitement et comportant un réel danger d'aggravation rapide ou non encore consolidés depuis au moins 2 mois avant l'entrée en vigueur de la garantie;
24. 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
25. les états consécutifs à une tentative de suicide;
26. les frais de restaurant et de boissons;
27. les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste ;
28. les frais ou dommage liés à un vol autres que ceux prévus par la garantie ;
29. les événements assurés survenant dans les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère, ou dont la sécurité est troublée par de émeutes, mouvement populaires, grèves et autres événements fortuits empêchant l'exécution du contrat ;
30. et, en général, tous les frais non expressément prévus par la garantie.

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 nous 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 :

Tél: +32.2.533.78.43

Fax: +32.2.533.77.75

E-mail: help@europ-assistance.be

Les services sont accessibles 24h/24.

Les soins médicaux ne nécessitant pas une hospitalisation ne doivent pas faire l'objet d'une déclaration immédiate.

2. L'Assuré doit fournir à l'Assisteur les pièces justificatives à :

Europ Assistance Belgium

Département Claims

Cantersteen 47

1000 Bruxelles

L'Assuré doit mentionner :

- le numéro de sa police;
- son nom et son adresse en Belgique;
- son numéro de compte bancaire

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 :

L'Assisteur prend en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'e-mail que l'Assuré a consentis à l'étranger pour nous atteindre lorsque votre appel est suivi d'une assistance garantie par le contrat.

2. Avantage financier :

Les prestations de l'Assisteur ne peuvent en aucun cas constituer une source de profit financier pour l'Assuré. Elles sont destinées à aider l'Assuré, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi l'Assisteur déduit des frais qu'il supporte ceux que l'Assuré aurait engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du Véhicule assuré et l'Assisteur se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles refusées par l'Assuré ne donnent pas droit *a posteriori* à une indemnité

3. Titres de transport :

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont des billets de chemin de fer ou d'avion classe économique. Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, des billets de chemin de fer 1ère classe sont délivrés.

Lorsque l'Assisteur prend en charge le retour au Domicile, les titres de transport en possession de l'Assuré qu'il n'a pas dû utiliser seront cédés à l'Assisteur.

4. Frais d'hôtel :

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

5. Transport du véhicule assuré :

Les frais de transport que l'Assisteur prend en charge ne peuvent excéder la valeur économique du Véhicule assuré au moment de l'appel (cf. Eurotax). S'ils excèdent cette valeur, l'Assisteur demande avant le transport des garanties suffisantes pour l'excédent à charge de l'Assuré.

6. Prestataire :

L'Assuré est toujours en droit de récuser le prestataire de service proposé (dépanneur, réparateur, transporteur...) par l'Assisteur. Dans ce cas, l'Assisteur lui proposera d'autres prestataires, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux, les services ou réparations qu'il entreprend se font avec l'accord de l'Assuré et sous son contrôle. Pour les frais de réparation ou de pièces que l'Assisteur ne prend pas en charge, il est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, des services ou réparations effectués.

7. Transport de bagages :

La garantie s'applique aux seuls bagages dont l'Assuré ne peut pas se charger à la suite d'un événement garanti.

L'Assisteur décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsqu'ils sont abandonnés à l'intérieur du véhicule assuré que l'Assisteur doit faire transporter.

8. 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, l'Assisteur accepte de le faire à concurrence du coût du transport vers la Belgique.

9. Véhicule de remplacement (max cat. B suivant les spécifications du loueur – max. 10m³ pour les camionnettes) :

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

L'assuré devra accomplir les formalités de prise et de remise du véhicule de remplacement. Au besoin, l'assisteur lui rembourse ses frais de transport pour les accomplir.

L'assuré doit se conformer aux conditions générales du loueur et accepte de prendre en charge les cautions, les frais de carburant, les péages, les amendes encourues, les frais de location excédant la durée garantie, le prix des assurances supplétives et le montant de la franchise pour les dégâts occasionnés au véhicule loué.

Les contraintes les plus fréquentes du loueur sont :

- franchise d'assurance ;
- caution;

- être âgé de plus de 23 ans ;
- avoir son permis de conduire depuis plus d'un an ;
- ne pas avoir eu un retrait de permis de conduire durant l'année écoulée.

10. Remboursement des frais :

Lorsque l'Assisteur autorise l'Assuré à faire lui-même l'avance de frais garantis, ceux-ci lui sont remboursés sur présentation des justificatifs originaux. Les frais lui sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Les frais inférieurs à 12,- EUR ne sont pas remboursés.

11. Assistance à la demande :

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, l'Assisteur accepte à certaines conditions, de mettre ses moyens et son expérience à disposition de l'Assuré pour l'aider, tous frais à charge de l'Assuré.

12. Contraintes légales :

Pour l'application des garanties, l'Assuré accepte les contraintes ou limitations résultant de l'obligation qu'a l'Assisteur de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels elle intervient.

7.3 Obligations de l'assuré

7.3.1 Vos engagements

Si l'Assuré est malade ou blessé, il doit d'abord faire appel aux secours locaux (médecin, ambulance) et appeler ou faire prévenir la compagnie ensuite dans les plus brefs délais.

Si l'Assuré est victime d'un vol générant une assistance, il doit déposer plainte dans les 24 heures de la constatation des faits auprès des autorités de police compétentes.

Lors d'un appel aux prestations garanties, l'Assuré s'engage :

- à appeler ou à faire prévenir l'Assisteur dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que l'Assisteur puisse organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour autoriser l'Assuré à exposer les débours garantis;
- à se 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 aux questions de l'Assisteur en rapport avec la survenance des événements assurés et à lui transmettre toutes informations et/ou documents utiles;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du événement assuré;
- à informer l'Assisteur 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 fournir les justificatifs originaux de ses débours garantis;
- à remettre à l'Assisteur le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;

7.3.2 Non-respect de vos engagements

En cas de non-respect des obligations énoncées en 7.3.1, l'Assisteur a le droit de:

- réduire la prestation due ou de réclamer à l'Assuré son débours, à concurrence de son préjudice;
- décliner la prestation due ou réclamer à l'Assuré la totalité de son débours, si le manquement de l'Assuré 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

8.1 Subrogation

L'Assisteur est subrogé dans les droits de l'Assuré à concurrence de ses débours et pourra exercer tous ses recours contre les tiers.

Sauf en cas de malveillance, l'Assisteur n'a aucun recours contre les descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe de l'Assuré, ni contre les personnes vivant sous son toit, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Toutefois, l'Assisteur peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

8.2 Reconnaissance de dette

L'Assuré s'engage à rembourser l'Assisteur dans un délai d'un (1) mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que l'Assisteur a consenti à l'Assuré à titre d'avance.

8.3 Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de trois (3) ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

8.4 Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

8.5 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la loi du 04 avril 2014 relative aux assurances (M.B. 30 Avril 2014)

8.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium. à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47à 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.

8.7 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 régissent 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.

- 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.

8.8 Fraude

Toute fraude de la part de l'Assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses à des compléments d'informations que l'Assisteur souhaite a pour conséquence que l'Assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'Assisteur. Toute déclaration devra donc être complète et minutieuse. L'Assisteur se réserve le droit de poursuivre l'Assuré fraudeur devant les tribunaux compétents