



Conditions  
générales

# **Assistance**

## **Dispositions spécifiques**

06.2022

## SOMMAIRE

---

### Titre 1 Accidents du travail - assistance

- Chapitre 1 Engagements d'AXA Assistance
  - Chapitre 2 Engagements de l'assuré
  - Chapitre 3 Prestations d'assistance
    - 1 Assistance téléphonique 24h/24
    - 2 Assistance psychologique
    - 3 Mobilité
    - 4 Aide-ménagère
    - 5 Missions à l'étranger
    - 6 Retour anticipé des proches de la victime lorsqu'ils sont en séjour à l'étranger
    - 7 Présence au chevet à l'étranger
    - 8 Retour anticipé du dirigeant d'entreprise en provenance de l'étranger
    - 9 Aide à la recherche de personnel temporaire
    - 10 Création d'une cellule de crise
    - 11 Services divers dans le cadre d'un accident professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail
- 

### Titre 2 Collective Droit Commun - assistance

- Chapitre 1 Engagements d'AXA Assistance
  - Chapitre 2 Engagements de l'assuré
  - Chapitre 3 Prestations d'assistance
    - 1 Assistance téléphonique 24h/24
    - 2 Assistance psychologique
    - 3 Mobilité
    - 4 Aide-ménagère
    - 5 Missions à l'étranger
    - 6 Retour anticipé des proches de la victime lorsqu'ils sont en séjour à l'étranger
    - 7 Présence au chevet à l'étranger
    - 8 Retour anticipé du dirigeant d'entreprise en provenance de l'étranger
    - 9 Aide à la recherche de personnel temporaire
    - 10 Création d'une cellule de crise
    - 11 Services divers dans le cadre d'un accident professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun
- 

### Titre 3 Patron - assistance

- Chapitre 1 Engagements d'AXA Assistance
- Chapitre 2 Engagements de l'assuré
- Chapitre 3 Prestations d'assistance
  - 1 Assistance téléphonique 24h/24
  - 2 Assistance psychologique
  - 3 Mobilité
  - 4 Le matériel bureautique et informatique au domicile de l'assuré
  - 5 Aide-ménagère
  - 6 Missions à l'étranger
  - 7 Remplacement à l'étranger

- 8 Retour anticipé des proches de la victime lorsqu'ils sont en séjour à l'étranger
- 9 Présence au chevet à l'étranger
- 10 Retour anticipé du dirigeant d'entreprise en provenance de l'étranger
- 11 Aide à la recherche de personnel temporaire
- 12 Création d'une cellule de crise
- 13 Services divers dans le cadre d'un accident professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron

---

|  |   |
|--|---|
| <b>Titre 4 Incendie Risques Simples - assistance</b> | Chapitre 1 Vos engagements  |
|  | Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance <ol style="list-style-type: none"><li>1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu</li><li>2 L'assistance en cas de sinistre majeur rendant la présence de l'assuré indispensable</li><li>3 L'assistance lorsque le bâtiment assuré servant également d'habitation privée de l'assuré est inhabitable</li></ol> |

---

|   |  |
|---|--|
| <b>Titre 5 Vol et Vandalisme Risques Simples - assistance</b> | Chapitre 1 Vos engagements   |
|   | Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance <ol style="list-style-type: none"><li>1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu</li></ol> |

---

|   |   |
|---|---|
| <b>Titre 6 Incendie Risques Spéciaux - assistance</b> | Chapitre 1 Vos engagements  |
|   | Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance <ol style="list-style-type: none"><li>1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu</li><li>2 L'assistance en cas de sinistre majeur rendant la présence de l'assuré indispensable</li><li>3 L'assistance lorsque le bâtiment assuré servant également d'habitation privée de l'assuré est inhabitable</li></ol> |

---

|  |  |
|--|--|
| <b>Titre 7 Vol Risques Spéciaux - assistance</b> | Chapitre 1 Vos engagements   |
|  | Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance <ol style="list-style-type: none"><li>1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu</li></ol> |

---

|  |   |
|--|---|
| <b>Titre 8 Cyber Protection - assistance</b> | Chapitre 1 Vos engagements  |
|  | Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance <ol style="list-style-type: none"><li>1 L'assistance en cas d'atteinte aux données et programmes</li><li>2 L'assistance en cas d'atteinte à la protection des données à caractère personnel et notification</li><li>3 L'assistance en cas de tentative de cyber extorsion de fonds</li><li>4 L'assistance en cas d'atteinte à la E-reputation</li><li>5 Création d'une cellule de crise</li></ol> |

## TITRE 1 ACCIDENTS DU TRAVAIL - ASSISTANCE

Sauf dérogation définie en conditions générales, la garantie est acquise dès la prise d'effet de cette assurance contre les Accidents du travail et s'applique tant que cette assurance est en vigueur.

Toute demande de prestation d'assistance doit être adressée à AXA Assistance au numéro de téléphone suivant : 02/550.05.30.

Les prestations d'assistance sont fournies par INTER PARTNER ASSISTANCE, entreprise d'assurance agréée sous le numéro de code 0487 pour pratiquer les assurances Assistance (A.R. du 04.07.1979 et du 13.07.1979 – M.B. du 14.07.1979) dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent, 7.

### Chapitre 1 Engagements d'AXA Assistance

---

Dans les limites des dispositions ci-après, AXA Assistance organise l'assistance dans le cas où un **assuré** est victime d'un **accident** couvert par l'assurance Accidents du travail.

Sauf mention contraire, AXA Assistance ne prend pas en charge les factures des prestataires d'assistance.

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

### Chapitre 2 Engagements de l'assuré

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie assistance, l'**assuré** :

- doit contacter avant toute intervention le Call Center AXA Assistance au numéro 02/550.05.30,
- ne peut engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance.

Cet accord est donné sous réserve de la prise en charge du sinistre dans le cadre de la garantie Accidents du Travail et ne préjuge donc en rien de cette couverture.

AXA Assistance se réserve le droit de demander à l'**assuré** :

- de fournir les justificatifs originaux des dépenses engagées pour l'**assuré**,
- d'apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties.

L'**assuré** restituera à AXA Assistance à tout moment les titres de transport qui lui ont été procurés et qui n'ont pas été utilisés.

A défaut, AXA Assistance pourra exiger de l'**assuré** le remboursement des sommes allouées, jusqu'à concurrence du dommage encouru à la suite de cette omission.

## Chapitre 3 Prestations d'assistance

---

### 1 Assistance téléphonique 24h/24

**Vous** bénéficiez d'un accès direct à l'assistance téléphonique d'AXA Assistance mise à disposition 24h/24. AXA Assistance **vous** apporte son aide pour assister l'**assuré** lors d'un **accident** professionnel couvert dans le cadre de l'assurance Accidents du travail.

### 2 Assistance psychologique

A la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail, AXA Assistance organise et prend en charge l'assistance psychologique en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières, avec un maximum de 6 séances :

- individuelles pour l'**assuré**,
- de groupe pour le conjoint ou le cohabitant de la victime et leurs enfants, ou à défaut le père et la mère,
- si nécessaire, de groupe pour les collègues traumatisés par l'**accident**.

### 3 Mobilité

Dans le cas où un **assuré**, victime d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail, est incapable de se déplacer au moyen de son propre véhicule ou des transports en commun, AXA Assistance recherche et organise, en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières, un moyen de transport adapté de sa résidence vers son lieu de travail et retour, pour autant que sa situation médicale consécutive à cet **accident** le justifie.

AXA Assistance intervient en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières dans ces frais de transport à concurrence d'un montant de 100 EUR par jour et pendant maximum 8 jours.

### 4 Aide-ménagère

Dans le cas où un **assuré** :

- est victime d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail,
- et pour autant que sa situation médicale et sa situation familiale (personne isolée ou contribuant seule aux tâches ménagères) le justifient :
  - AXA Assistance organise un service pour le nettoyage de son habitation. AXA Assistance prend en charge les frais de ce service jusqu'à 4 heures par jour et ce 1 fois par semaine.
  - AXA Assistance peut également chercher des fournisseurs pouvant livrer au domicile de cet **assuré** des marchandises de première nécessité (1 fois par semaine) ainsi que des repas chauds (1 fois par jour).
  - AXA Assistance organise l'entretien du jardin de l'habitation, qu'elle prend en charge jusqu'à 3 heures par jour et 1 fois par semaine. On entend par jardinage : l'entretien général du jardin, à l'exclusion de l'élagage, de l'abattage ou déracinage des arbres, l'aménagement de terrasses ou des allées en pavés et les rénovations du jardin.
  - AXA Assistance organise le service de garde pour les enfants âgés de moins de 18 ans les jours où ils résident au domicile habituel de l'**assuré** et prend celui-ci à sa charge à concurrence de 65 euros par jour pendant 3 jours maximum.

Ces services sont pris en charge en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières et ce durant 6 semaines maximum ou selon la durée explicitement mentionnée ci-dessus.

## 5 Missions à l'étranger

Lorsqu'un **assuré** est victime d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail au cours d'une mission professionnelle temporaire à l'étranger, il pourra obtenir auprès du callcenter d'AXA Assistance des informations pratiques (hôpitaux, médecins, pharmacie, ...).

Selon la gravité de l'**accident** et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, AXA Assistance organise le rapatriement de la victime selon des moyens adaptés à sa situation médicale (par avion sanitaire, avion de ligne régulière, train en première classe ou ambulance) jusqu'à un service hospitalier en Belgique proche de sa résidence ou jusqu'à sa résidence, selon le cas.

Lorsque l'**assuré** est hospitalisé à l'étranger, AXA Assistance prend en charge les frais de transport aller-retour d'un proche vers le lieu de l'hospitalisation.

AXA Assistance prend également en charge les formalités administratives à accomplir en cas de décès de l'**assuré**.

Si la gravité de la situation le requiert, AXA Assistance peut payer un acompte jusqu'à concurrence de 2.500 EUR. Cet acompte devra être payé au préalable à AXA Assistance, en Belgique, en espèces ou sous forme de virement ou garantie bancaire.

## 6 Retour anticipé des proches de la victime lorsqu'ils sont en séjour à l'étranger

Dans le cas où un **assuré** est hospitalisé plus d'une nuit en Belgique suite à un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail et si la présence d'un membre de la famille à son chevet est indispensable, AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement par chemin de fer en première classe ou en avion de ligne régulière classe économique :

- de son conjoint ou cohabitant,
- et/ou de ses enfants ou, à défaut, ses père et mère, résidant en Belgique mais en séjour à l'étranger.

Dans ces circonstances, AXA Assistance prend en charge :

- un titre de transport simple par personne à rapatrier ;
- le cas échéant, un titre de transport simple pour récupérer le véhicule resté sur place.

## 7 Présence au chevet à l'étranger

Dans le cas où un **assuré**, à la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accident du travail, séjourne dans un hôpital étranger et où sa situation médicale interdit son transport dans les 48 heures, AXA Assistance organise et indemnise le transport d'une personne désignée par l'**assuré** pour lui rendre visite.

Dans ces circonstances, AXA Assistance paie :

- le voyage aller-retour de la personne désignée ;
- les frais d'hôtel de cette personne jusqu'à concurrence de maximum 80 EUR par jour et pour un total de 5 jours maximum.

## 8 Retour anticipé du dirigeant d'entreprise en provenance de l'étranger

Si l'un de vos préposés, votre gérant ou l'un de vos associés actifs est en incapacité de travail à la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail, AXA Assistance organise et indemnise le retour du dirigeant d'entreprise en train en première classe ou par vol de ligne en classe économique.

Dans ces circonstances, AXA Assistance paie :

- un trajet simple par personne à rapatrier ;
- le cas échéant, un aller simple pour récupérer le véhicule laissé sur place.

## 9 Aide à la recherche de personnel temporaire

Dans le cas où un **assuré** est en incapacité de travail à la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail, AXA Assistance met tout en œuvre pour aider le dirigeant d'entreprise dans la recherche d'un remplaçant temporaire.

## 10 Création d'une cellule de crise

Pour aider le dirigeant d'entreprise assuré à remédier aux problèmes temporaires d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Accidents du travail, AXA Assistance peut lui proposer de constituer une cellule de crise qui :

- répondra aux appels et prendra note des messages ;
- avertira les clients et autres correspondants de la situation ainsi que des modifications éventuelles occasionnées par celle-ci ;
- réglera tout autre problème qui pourrait survenir.

Les frais qui en découlent restent toutefois à votre charge.

## 11 Services divers dans le cadre d'un accident professionnel couvert par l'assurance Accident du travail

- Livraison de médicaments : AXA Assistance organise et prend en charge les frais nécessaires pour aller chercher et délivrer à l'**assuré** les médicaments nécessaires sur prescription médicale. Le coût de ces médicaments reste à charge de l'**assuré**.
- Organisation de contrôles médicaux : AXA Assistance organise et prend en charge les frais de transport de l'**assuré** qui doit se rendre dans un hôpital ou un centre médical pour un contrôle.
- La recherche de personnel paramédical : AXA Assistance recherche du personnel paramédical pour les soins à domicile de l'**assuré**.
- Un Info-line qui **vous** fournira les informations suivantes :
  - les établissements hospitaliers et services d'ambulance des environs ;
  - le pharmacien ou le médecin de garde ;
  - crèches, homes, séniories, centres de revalidation et de soins palliatifs ;
  - services à domicile (soins, repas, courses, aide familiale, garde d'enfants, garde-malades, garde d'animaux) ;
  - sociétés spécialisées dans le recrutement et la formation de personnel.

## TITRE 2 COLLECTIVE DROIT COMMUN - ASSISTANCE

Sauf dérogation définie en conditions générales, la garantie est acquise dès la prise d'effet de l'assurance Collective Droit Commun et s'applique tant que cette assurance est en vigueur.

Toute demande de prestation d'assistance doit être adressée à AXA Assistance au numéro de téléphone suivant : 02/550.05.30.

Les prestations d'assistance seront fournies par INTER PARTNER ASSISTANCE, entreprise d'assurance agréée sous le n° de code 0487 pour pratiquer les assurances Assistance (A.R. du 04.07.1979 et du 13.07.1979 – M.B. du 14.07.1979) dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent, 7.

### Chapitre 1 Engagements d'AXA Assistance

---

Dans les limites des dispositions ci-après, AXA Assistance organise l'assistance dans le cas où un **assuré** est victime d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun.

Sauf mention contraire, AXA Assistance ne prend pas en charge les factures des prestataires d'assistance.

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

### Chapitre 2 Engagements de l'assuré

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie assistance, l'**assuré** :

- doit contacter avant toute intervention le Call Center AXA Assistance au numéro 02/550.05.30,
- ne peut engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance.

Cet accord est donné sous réserve de l'acceptation de l'accident dans le cadre de l'assurance Collective Droit Commun et ne préjuge donc en rien de l'application de cette couverture.

AXA Assistance se réserve le droit de demander à l'**assuré** :

- de fournir les justificatifs originaux des dépenses engagées pour l'assuré,
- d'apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties.

L'**assuré** restituera à AXA Assistance à tout moment les titres de transport qui lui ont été procurés et qui n'ont pas été utilisés.

A défaut, AXA Assistance pourra exiger de l'**assuré** le remboursement des sommes allouées, jusqu'à concurrence du dommage encouru à la suite de cette omission.



## Chapitre 3 Prestations d'assistance

---

### 1 Assistance téléphonique 24h/24

**Vous** bénéficiez d'un accès direct à l'assistance téléphonique d'AXA Assistance mise à disposition 24h/24. AXA Assistance **vous** apporte son aide pour assister l'**assuré** lors d'un **accident** professionnel couvert dans le cadre de l'assurance Collective Droit Commun.

### 2 Assistance psychologique

A la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun, AXA Assistance organise et prend en charge l'assistance psychologique en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières, avec un maximum de 6 séances :

- individuelles pour l'**assuré**,
- de groupe pour le conjoint ou le cohabitant de la victime et leurs enfants, ou à défaut le père et la mère,
- si nécessaire, de groupe pour les collègues traumatisés par l'**accident**.

### 3 Mobilité

Dans le cas où un **assuré**, victime d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun, est incapable de se déplacer au moyen de son propre véhicule ou des transports en commun, AXA Assistance recherche et organise, en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières, un moyen de transport adapté de sa résidence vers son lieu de travail et retour, pour autant que sa situation médicale consécutive à cet **accident** le justifie.

AXA Assistance intervient en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières dans ces frais de transport à concurrence d'un montant de 100 EUR par jour et pendant maximum 8 jours.

### 4 Aide-ménagère

Dans le cas où un **assuré** :

- est victime d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun,
- et pour autant que sa situation médicale et sa situation familiale (personne isolée ou contribuant seule aux tâches ménagères) le justifient :
  - AXA Assistance organise un service pour le nettoyage de son habitation. AXA Assistance prend en charge les frais de ce service jusqu'à 4 heures par jour et ce 1 fois par semaine.
  - AXA Assistance peut également chercher des fournisseurs pouvant livrer au domicile de cet **assuré** des marchandises de première nécessité (1 fois par semaine) ainsi que des repas chauds (1 fois par jour).
  - AXA Assistance organise l'entretien du jardin de l'habitation, qu'elle prend en charge jusqu'à 3 heures par jour et 1 fois par semaine. On entend par jardinage : l'entretien général du jardin, à l'exclusion de l'élagage, de l'abattage ou déracinage des arbres, l'aménagement de terrasses ou des allées en pavés et les rénovations du jardin.
  - AXA Assistance organise le service de garde pour les enfants âgés de moins de 18 ans les jours où ils résident au domicile habituel de l'**assuré** et prend celui-ci à sa charge à concurrence de 65 euros par jour pendant 3 jours maximum.

Ces services sont pris en charge en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières et ce durant 6 semaines maximum ou selon de la durée explicitement mentionnée ci-dessus.

## 5 Missions à l'étranger

Lorsqu'un **assuré** est victime d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun au cours d'une mission professionnelle temporaire à l'étranger, il pourra obtenir auprès du callcenter d'AXA Assistance des informations pratiques (hôpitaux, médecins, pharmacie, ...).

Selon la gravité de l'**accident** et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, AXA Assistance organise le rapatriement de la victime selon des moyens adaptés à sa situation médicale (par avion sanitaire, avion de ligne régulière, train en première classe ou ambulance) jusqu'à un service hospitalier en Belgique proche de sa résidence ou jusqu'à sa résidence, selon le cas.

Lorsque l'assuré est hospitalisé à l'étranger, AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement aller-retour d'un proche vers le lieu de l'hospitalisation.

AXA Assistance prend également en charge les formalités administratives à accomplir en cas de décès de l'**assuré**.

Si la gravité de la situation le requiert, AXA Assistance peut payer un acompte jusqu'à concurrence de 2.500 EUR. Cet acompte devra être payé au préalable à AXA Assistance, en Belgique, en espèces ou sous forme de virement ou garantie bancaire.

## 6 Retour anticipé des proches de la victime lorsqu'ils sont en séjour à l'étranger

Dans le cas où un **assuré** est hospitalisé plus d'une nuit en Belgique suite à un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun et si la présence d'un membre de la famille à son chevet est indispensable, AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement par chemin de fer en première classe ou en avion de ligne régulière classe économique :

- de son conjoint ou cohabitant,
- et/ou de ses enfants ou, à défaut, ses père et mère, résidant en Belgique mais en séjour à l'étranger.

Dans ce cas, AXA Assistance prend en charge :

- un titre de transport simple par personne à rapatrier ;
- le cas échéant, un titre de transport simple pour récupérer le véhicule resté sur place.

## 7 Présence au chevet à l'étranger

Dans le cas où un **assuré**, à la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun, séjourne dans un hôpital étranger et où sa situation médicale interdit son transport dans les 48 heures, AXA Assistance organise et indemnise le transport d'une personne désignée par l'**assuré** pour lui rendre visite.

Dans ces circonstances, AXA Assistance paie :

- le voyage aller-retour de la personne désignée ;
- les frais d'hôtel de cette personne jusqu'à concurrence de maximum 80 EUR par jour et pour un total de 5 jours maximum.

## 8 Retour anticipé du dirigeant d'entreprise en provenance de l'étranger

Si l'un de vos préposés, votre gérant ou l'un de vos associés actifs est en incapacité de travail à la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun, AXA Assistance organise et indemnise le retour du dirigeant d'entreprise en train en première classe ou par vol de ligne en classe économique.

Dans ces circonstances, AXA Assistance paie :

- un trajet simple par personne à rapatrier ;
- le cas échéant, un aller simple pour récupérer le véhicule laissé sur place.

## 9 Aide à la recherche de personnel temporaire

Dans le cas où un **assuré** est en incapacité de travail à la suite d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun, AXA Assistance met tout en œuvre pour aider le dirigeant d'entreprise dans la recherche d'un remplaçant temporaire.

## 10 Création d'une cellule de crise

Pour aider le dirigeant d'entreprise assuré à remédier aux problèmes temporaires d'un **accident** professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun, AXA Assistance peut lui proposer de constituer une cellule de crise qui :

- répondra aux appels et prendra note des messages ;
- informera les clients et autres correspondants de la situation, ainsi que de modifications éventuelles occasionnées par celle-ci ;
- réglera tout autre problème qui pourrait éventuellement survenir.

Les frais qui en découlent restent toutefois à votre charge.

## 11 Services divers dans le cadre d'un accident professionnel couvert par l'assurance Collective Droit Commun

- Livraison de médicaments : AXA Assistance organise et prend en charge les frais nécessaires pour aller chercher et délivrer à l'**assuré** les médicaments nécessaires sur prescription médicale. Le coût de ces médicaments reste à charge de l'**assuré**.
- Organisation de contrôles médicaux : AXA Assistance organise et prend en charge les frais de transport de l'**assuré** qui doit se rendre dans un hôpital ou un centre médical pour un contrôle.
- La recherche de personnel paramédical : AXA Assistance recherche du personnel paramédical pour les soins à domicile de l'**assuré**.
- Un Info-line qui **vous** fournira les informations suivantes :
  - les établissements hospitaliers et services d'ambulance des environs ;
  - le pharmacien ou le médecin de garde ;
  - les crèches, homes, séniories, centres de revalidation et de soins palliatifs ;
  - services à domicile (soins, repas, courses, aide familiale, garde d'enfants, garde-malades, garde d'animaux) ;
  - sociétés spécialisées dans le recrutement et la formation de personnel.

## TITRE 3 PATRON - ASSISTANCE

Sauf dérogation définie en conditions générales, la garantie est acquise dès que cette assurance Patron prend cours et s'applique tant que cette assurance est en vigueur.

Toute demande de prestation d'assistance doit être adressée à AXA Assistance au : 02/ 550.05.30.

Les prestations d'assistance seront fournies par INTER PARTNER ASSISTANCE, entreprise d'assurance agréée sous le n° de code 0487 pour pratiquer les assurances Assistance (A.R. du 04.07.1979 et du 13.07.1979 – M.B. du 14.07.1979) dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent, 7.

### Chapitre 1 Engagements d'AXA Assistance

---

Dans les limites des dispositions ci-après, AXA Assistance organise l'assistance dans le cas où un **assuré** est victime d'un **accident** privé ou professionnel couvert par l'assurance Patron.

Sauf mention contraire, AXA Assistance ne prend pas en charge les factures des prestataires d'assistance.

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

### Chapitre 2 Engagements de l'assuré

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie assistance, l'**assuré** :

- doit contacter avant toute intervention le Call Center AXA Assistance au numéro 02/550.05.30,
- ne peut engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance.

AXA Assistance se réserve le droit de demander à l'**assuré** :

- de fournir les justificatifs originaux des dépenses engagées pour la personne assurée,
- d'apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties.

L'**assuré** restituera à AXA Assistance à tout moment les titres de transport qui lui ont été procurés et qui n'ont pas été utilisés.

A défaut, AXA Assistance pourra exiger de l'**assuré** le remboursement des sommes allouées, jusqu'à concurrence du dommage encouru à la suite de cette omission.

### Chapitre 3 Prestations d'assistance

---

#### 1 Assistance téléphonique 24h/24

**Vous** bénéficiez d'un accès direct à l'assistance téléphonique d'AXA Assistance mise à disposition 24h/24. AXA Assistance **vous** apporte son aide pour assister l'**assuré** lors d'un **accident** professionnel ou privé couvert dans le cadre de l'assurance Patron.

## 2 Assistance psychologique

A la suite d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron, AXA Assistance organise et prend en charge l'assistance psychologique en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières, avec un maximum de 6 séances :

- individuelles pour l'**assuré**,
- de groupe pour le conjoint ou le cohabitant de la victime et leurs enfants, ou à défaut le père et la mère,
- si nécessaire, de groupe pour les collègues traumatisés par l'**accident**.

## 3 Mobilité

Dans le cas où un **assuré**, victime d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron, est incapable de se déplacer au moyen de son propre véhicule ou des transports en commun, AXA Assistance recherche et organise, en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières, un moyen de transport adapté de sa résidence vers son lieu de travail et retour, pour autant que sa situation médicale consécutive à cet **accident** le justifie.

AXA Assistance intervient en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières dans ces frais de transport à concurrence d'un montant de 100 EUR par jour et pendant maximum 8 jours.

## 4 Le matériel bureautique et informatique au domicile de l'assuré

Si, à la suite d'un **accident** professionnel ou privé, l'**assuré** est incapable de se rendre sur son lieu de travail, AXA Assistance cherche à sa demande le **matériel bureautique et informatique** nécessaire à la poursuite à son domicile de son activité professionnelle, et prend en charge les frais de transport du trajet aller et retour de ce **matériel**, étant entendu que tous les frais résultant de la location sont à charge de l'**assuré**.

## 5 Aide-ménagère

Dans le cas où un **assuré** :

- est victime d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron,
- et pour autant que sa situation médicale et sa situation familiale (personne isolée ou contribuant seule aux tâches ménagères) le justifient :
  - AXA Assistance organise un service pour le nettoyage de son habitation. AXA Assistance prend en charge les frais de ce service jusqu'à 4 heures par jour et ce 1 fois par semaine.
  - AXA Assistance peut également chercher des fournisseurs pouvant livrer au domicile de cet **assuré** des marchandises de première nécessité (1 fois par semaine) ainsi que des repas chauds (1 fois par jour).
  - l'entretien du jardin de l'habitation, qu'elle prend en charge jusqu'à 3 heures par jour et 1 fois par semaine. On entend par jardinage : l'entretien général du jardin, à l'exclusion de l'élagage, de l'abattage ou déracinage des arbres, l'aménagement de terrasses ou des allées en pavés et les rénovations du jardin.
  - AXA Assistance organise le service de garde pour les enfants âgés de moins de 18 ans les jours où ils résident au domicile habituel de l'**assuré** et prend celui-ci à sa charge à concurrence de 65 euros par jour pendant 3 jours maximum.

Ces services sont pris en charge en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières et ce durant 6 semaines maximum ou selon la durée explicitement mentionnée ci-dessus.

## 6 Missions à l'étranger

Lorsqu'un **assuré** est victime d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron au cours d'une mission professionnelle temporaire à l'étranger, il pourra obtenir auprès du callcenter d'AXA Assistance des informations pratiques (hôpitaux, médecins, pharmacie, ...).

Selon la gravité de l'**accident** et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, AXA Assistance organise le rapatriement de la victime selon des moyens adaptés à sa situation médicale (par avion sanitaire, avion de ligne régulière, train en première classe ou ambulance) jusqu'à un service hospitalier en Belgique proche de sa résidence ou jusqu'à sa résidence, selon le cas.

Lorsque l'assuré est hospitalisé à l'étranger, AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement aller-retour d'un proche vers le lieu de l'hospitalisation.

AXA Assistance prend également en charge les formalités administratives à accomplir en cas de décès de l'**assuré**.

Si la gravité de la situation le requiert, AXA Assistance peut payer un acompte jusqu'à concurrence de 2.500 EUR. Cet acompte devra être payé au préalable à AXA Assistance, en Belgique, en espèces ou sous forme de virement ou garantie bancaire.

## 7 Le remplacement à l'étranger

Si l'**assuré** est victime d'un **accident** professionnel ou privé avant ou pendant un déplacement professionnel à l'étranger, AXA Assistance s'occupe de toutes les formalités administratives nécessaires pour assurer le voyage et le séjour de son remplaçant.

## 8 Retour anticipé des proches de la victime lorsqu'ils sont en séjour à l'étranger

Dans le cas où un **assuré** est hospitalisé plus d'une nuit en Belgique suite à un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron et si la présence d'un membre de la famille à son chevet est indispensable, AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement par chemin de fer en première classe ou en avion de ligne régulière classe économique :

- de son conjoint ou cohabitant,
- et/ou de ses enfants ou, à défaut, ses père et mère, résidant en Belgique mais en séjour à l'étranger.

Dans ce cas, AXA Assistance paie :

- un titre de transport simple par personne à rapatrier ;
- le cas échéant, un titre de transport simple pour récupérer le véhicule resté sur place.

## 9 Présence au chevet à l'étranger

Dans le cas où un **assuré**, à la suite d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron, séjourne dans un hôpital étranger et où sa situation médicale interdit son transport dans les 48 heures, AXA Assistance organise et indemnise le transport d'une personne désignée par l'**assuré** pour lui rendre visite.

Dans ces circonstances, AXA Assistance paie :

- le voyage aller-retour de la personne désignée ;

- les frais d'hôtel de cette personne jusqu'à concurrence de maximum 80 EUR par jour et pour un total de 5 jours maximum.

## 10 Retour anticipé du dirigeant d'entreprise en provenance de l'étranger

Si l'un de vos préposés, votre gérant ou l'un de vos associés actifs est en incapacité de travail à la suite d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron, AXA Assistance organise et indemnise le retour du dirigeant d'entreprise en train en première classe ou par vol de ligne en classe économique.

Dans ces circonstances, AXA Assistance paie :

- un trajet simple par personne à rapatrier ;
- le cas échéant, un aller simple pour récupérer le véhicule laissé sur place.

## 11 Aide à la recherche de personnel temporaire

Dans le cas où un **assuré** est en incapacité de travail à la suite d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron, AXA Assistance met tout en œuvre pour aider le dirigeant d'entreprise dans la recherche d'un remplaçant temporaire.

## 12 Création d'une cellule de crise

Pour aider le dirigeant d'entreprise assuré à remédier aux problèmes temporaires d'un **accident** professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron, AXA Assistance peut lui proposer de constituer une cellule de crise qui :

- répondra aux appels et prendra note des messages ;
- informera les clients et autres correspondants de la situation, ainsi que des modifications éventuelles occasionnées par celle-ci ;
- réglera tout autre problème qui pourrait éventuellement survenir.

Les frais qui en découlent, restent toutefois à votre charge.

## 13 Services divers dans le cadre d'un accident professionnel ou privé couvert par l'assurance Patron

- Livraison de médicaments : AXA Assistance organise et prend en charge les frais nécessaires pour aller chercher et délivrer à l'**assuré** les médicaments nécessaires sur prescription médicale. Le coût de ces médicaments reste à charge de l'**assuré**.
- Organisation de contrôles médicaux : AXA Assistance organise et prend en charge les frais de transport de l'**assuré** qui doit se rendre dans un hôpital ou un centre médical pour un contrôle.
- La recherche de personnel paramédical : AXA Assistance recherche du personnel paramédical pour les soins à domicile de l'**assuré**.
- Un Info-line qui **vous** fournira les informations suivantes :
  - les établissements hospitaliers et services d'ambulance des environs ;
  - le pharmacien ou le médecin de garde ;
  - crèches, homes, séniories, centres de revalidation et de soins palliatifs ;

- services à domicile (soins, repas, courses, aide familiale, garde d'enfants, garde-malades, garde d'animaux) ;
- sociétés spécialisées dans le recrutement et la formation de personnel.



## TITRE 4 INCENDIE RISQUES SIMPLES - ASSISTANCE

Cette garantie est acquise d'office dès la prise d'effet de l'assurance Incendie Risques Simples, et s'applique tant que cette dernière est en vigueur.

### Chapitre 1 Vos engagements

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie Assistance, **vous** vous engagez à :

- contacter AXA Assistance avant toute intervention, au 02/550.05.30 ;
- n'engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance ;
- fournir à la demande d'AXA Assistance les justificatifs originaux des dépenses engagées ;
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsqu'elle **vous** est réclamée ;
- restituer d'office les titres de transport qu'AXA Assistance vous a fournis et qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA Assistance a pris ces transports en charge.

A défaut, le remboursement des sommes qu'AXA Assistance a supportées peut **vous** être réclamé, à concurrence du préjudice subi du fait de votre manquement à ces engagements.

### Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance

---

Dans la limite de ce qui est décrit ci-après, AXA Assistance organise votre assistance.

Sauf mention contraire, les factures des prestataires d'assistance restent à votre charge (réparateurs, transporteurs, loueurs ...).

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

#### 1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu

Dès la survenance d'un sinistre couvert par l'assurance Incendie Risques Simples, AXA Assistance organise à la demande de l'**assuré** :

- le sauvetage, l'entreposage, la conservation des biens sinistrés :
  - location de camionnette sans chauffeur ;
  - recours à une entreprise de déménagement ;
  - entreposage en garde-meubles ;
  - stockage des **marchandises** ;
  - transfert des denrées périssables dans une centrale de congélation ;
- le gardiennage des locaux et des biens sinistrés ; AXA Assistance prend en charge les frais de gardiennage pour une durée maximale de 10 jours calendrier ;
- l'obturation provisoire du **bâtiment** assuré ;
- la recherche de locaux, de matériel pour assurer la continuité de fonctionnement de l'entreprise ;
- le nettoyage des biens sinistrés.

Si des travaux doivent être réalisés au **bâtiment** assuré, dans une situation d'extrême urgence, AXA Assistance organise 24 heures sur 24 et 365 jours par an, à votre demande, l'exécution de réparations urgentes (plomberie, chauffage, électricité, vitrerie, ...) par son réseau de réparateurs agréés.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement du réparateur, les frais résultant de la réparation restent à votre charge. Ils **vous** sont toutefois remboursés s'ils portent sur un sinistre couvert par votre assurance Incendie Risques Simples.

Pour permettre à l'**assuré** de faire immédiatement face à la situation résultant du sinistre, AXA Assistance peut, à sa demande, accorder une avance de fonds à concurrence de maximum 2.500 EUR. Cette avance doit être remboursée dans les trois mois à dater du jour où elle a été accordée.

Si, à la suite de la perte ou du vol de ses clés ou de leur oubli à l'intérieur du **bâtiment** assuré, l'**assuré** ne peut plus pénétrer dans ce **bâtiment**, AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 250 EUR.

## 2 L'assistance en cas de sinistre majeur rendant la présence de l'assuré indispensable

Dès la survenance d'un sinistre majeur couvert par l'assurance Incendie Risques Simples et à la demande de l'**assuré**, AXA Assistance organise et prend en charge son rapatriement.

Ce rapatriement s'effectue par chemin de fer (1ère classe) ou avion de ligne pour rejoindre le lieu du sinistre, en cas de séjour à l'étranger.

Dans cette circonstance, AXA Assistance fournit :

- soit un billet aller-retour pour permettre à un seul **assuré** de se rendre sur le lieu du sinistre, et éventuellement de rejoindre ensuite son lieu de séjour ;
- soit le billet permettant le retour sur les lieux du sinistre de maximum deux **assurés**.

Dans ce cas, en outre un titre de transport est mis à la disposition de l'**assuré** afin de récupérer son véhicule resté sur place.

A la demande de l'**assuré**, une cellule de crise est créée.

La cellule de crise doit permettre à l'**assuré** de se consacrer aux problèmes organisationnels et à toutes les formalités qui doivent être remplies après le sinistre.

Cette cellule de crise s'occupera de :

- répondre aux appels et prendre note des messages des différents correspondants ;
- prévenir les clients et autres correspondants de la survenance du sinistre et des changements éventuels qui en découlent ;
- résoudre tous les autres problèmes pouvant perturber l'activité professionnelle. Le coût éventuel qui en découle reste toutefois à charge de l'**assuré**.

## 3 L'assistance lorsque le bâtiment assuré servant également d'habitation privée de l'assuré est inhabitable

- AXA Assistance organise le relogement provisoire de l'**assuré** en réservant un hôtel (ou un logement similaire) proche du **bâtiment** sinistré.

Si l'**assuré** est dans l'impossibilité de s'y rendre par ses propres moyens, AXA Assistance organise et prend en charge son déplacement.

Pour permettre à l'**assuré** de faire immédiatement face à la situation résultant du sinistre, AXA Assistance peut, à sa demande, accorder une avance de fonds à concurrence de maximum 2.500 EUR. Cette avance doit être remboursée dans les trois mois à dater du jour où elle a été accordée.

- A la demande de l'**assuré**, AXA Assistance organise et prend en charge la garde des enfants de moins de 18 ans vivant habituellement dans le **bâtiment** assuré, à concurrence de 65 EUR par jour pendant trois jours.
- De la même manière, AXA Assistance organise et prend en charge la garde des animaux domestiques vivant habituellement dans le **bâtiment** assuré à concurrence de maximum 65 EUR.
- AXA Assistance organise et prend en charge une assistance psychologique par téléphone.

## TITRE 5 VOL ET VANDALISME RISQUES SIMPLES - ASSISTANCE

Cette garantie est acquise d'office dès la prise d'effet de l'assurance Vol et Vandalisme Risques Simples et s'applique tant que cette dernière est en vigueur.

### Chapitre 1 Vos engagements

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie d'Assistance, **vous** vous engagez à :

- contacter AXA Assistance avant toute intervention, au 02/550.05.30 ;
- n'engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance ;
- fournir à la demande d'AXA Assistance les justificatifs originaux des dépenses engagées ;
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsqu'elle **vous** est réclamée ;
- restituer d'office les titres de transport qu'AXA Assistance vous a fournis et qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA Assistance a pris ces transports en charge.

A défaut, le remboursement des sommes qu'AXA Assistance a supportées peut **vous** être réclamé, à concurrence du préjudice subi du fait de votre manquement à ces engagements.

### Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance

---

Dans la limite de ce qui est décrit ci-après, AXA Assistance organise votre assistance.

Sauf mention contraire, les factures des prestataires d'assistance restent à votre charge (réparateurs, transporteurs, loueurs ...).

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

#### 1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu

Dès la survenance d'un sinistre couvert par l'assurance Vol et Vandalisme Risques Simples, AXA Assistance organise à la demande de l'**assuré** :

- le sauvetage, l'entreposage, la conservation des biens sinistrés :
  - location de camionnette sans chauffeur ;
  - recours à une entreprise de déménagement ;
  - entreposage en garde-meubles ;
  - stockage des **marchandises** ;
  - transfert des denrées périssables dans une centrale de congélation
- le gardiennage des locaux et des biens sinistrés ; AXA Assistance prend en charge les frais de gardiennage pour une durée maximale de 10 jours calendrier ;
- l'obturation provisoire du **bâtiment** assuré ;
- la recherche de locaux, de matériel pour assurer la continuité de fonctionnement de l'entreprise ;
- le nettoyage des biens sinistrés.

Si des travaux doivent être réalisés au **bâtiment** assuré, dans une situation d'extrême urgence, AXA Assistance organise 24 heures sur 24 et 365 jours par an, à votre demande, l'exécution de réparations urgentes (plomberie, chauffage, électricité, vitrerie, ...) par son réseau de réparateurs agréés.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement du réparateur, les frais résultant de la réparation restent à votre charge. Ils **vous** sont toutefois remboursés s'ils portent sur un sinistre couvert par votre assurance Vol et Vandalisme Risques Simples.

Pour permettre à l'**assuré** de faire immédiatement face à la situation résultant du sinistre, AXA Assistance peut, à sa demande, accorder une avance de fonds à concurrence de maximum 2.500 EUR. Cette avance doit être remboursée dans les trois mois à dater du jour où elle a été accordée.

Si, à la suite de la perte ou du vol de ses clés ou de leur oubli à l'intérieur du **bâtiment** assuré, l'**assuré** ne peut plus pénétrer dans ce **bâtiment**, AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 250 EUR.

## TITRE 6 INCENDIE RISQUES SPECIAUX - ASSISTANCE

Cette garantie est acquise d'office dès la prise d'effet de l'assurance Incendie Risques Spéciaux et s'applique tant que cette dernière est en vigueur.

### Chapitre 1 Vos engagements

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie d'Assistance, **vous** vous engagez à :

- contacter AXA Assistance avant toute intervention, au 02/550.05.30 ;
- n'engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance ;
- fournir à la demande d'AXA Assistance les justificatifs originaux des dépenses engagées ;
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsqu'elle **vous** est réclamée ;
- restituer d'office les titres de transport qu'AXA Assistance vous a fournis et qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA Assistance a pris ces transports en charge.

A défaut, le remboursement des sommes qu'AXA Assistance a supportées peut **vous** être réclamé, à concurrence du préjudice subi du fait de votre manquement à ces engagements.

### Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance

---

Dans la limite de ce qui est décrit ci-après, AXA Assistance organise votre assistance.

Sauf mention contraire, les factures des prestataires d'assistance restent à votre charge (réparateurs, transporteurs, loueurs ...).

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

#### 1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu

Dès la survenance d'un sinistre couvert par l'assurance Incendie Risques Spéciaux, AXA Assistance organise à la demande de l'**assuré** :

- le sauvetage, l'entreposage, la conservation des biens sinistrés :
  - location de camionnette sans chauffeur ;
  - recours à une entreprise de déménagement ;
  - entreposage en garde-meubles ;
  - stockage des **marchandises**
  - transfert des denrées périssables dans une centrale de congélation ;
- le gardiennage des locaux et des biens sinistrés ; AXA Assistance prend en charge les frais de gardiennage pour une durée maximale de 10 jours calendrier ;
- l'obturation provisoire du **bâtiment** assuré ;
- la recherche de locaux, de matériel pour assurer la continuité de fonctionnement de l'entreprise ;
- le nettoyage des biens sinistrés.

Si des travaux doivent être réalisés au **bâtiment** assuré, dans une situation d'extrême urgence, AXA Assistance organise 24 heures sur 24 et 365 jours par an, à votre demande l'exécution de réparations urgentes (plomberie, chauffage, électricité, vitrerie, ...) par son réseau de réparateurs agréés.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement du réparateur, les frais résultants de la réparation restent à votre charge. Ils **vous** sont toutefois remboursés s'ils portent sur un sinistre couvert par votre assurance Incendie Risques Spéciaux.

Pour permettre à l'**assuré** de faire immédiatement face à la situation résultant du sinistre, AXA Assistance peut, à sa demande, accorder une avance de fonds à concurrence de maximum 2.500 EUR. Cette avance doit être remboursée dans les trois mois à dater du jour où elle a été accordée.

Si, à la suite de la perte ou du vol de ses clés ou de leur oubli à l'intérieur du **bâtiment** assuré, l'**assuré** ne peut plus pénétrer dans ce **bâtiment**, AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 250 EUR.

## 2 L'assistance en cas de sinistre majeur rendant la présence de l'assuré indispensable

Dès la survenance d'un sinistre majeur couvert par l'assurance Incendie Risques Spéciaux et à la demande de l'**assuré**, AXA Assistance organise et prend en charge son rapatriement.

Ce rapatriement s'effectue par chemin de fer (1ère classe) ou avion de ligne pour rejoindre le lieu du sinistre, en cas de séjour à l'étranger.

Dans cette circonstance, AXA Assistance fournit :

- soit un billet aller-retour pour permettre à un seul **assuré** de se rendre sur le lieu du sinistre, et éventuellement de rejoindre ensuite son lieu de séjour ;
- soit le billet permettant le retour sur les lieux du sinistre de maximum deux **assurés**.

Dans ce cas, en outre un titre de transport est mis à la disposition de l'**assuré** afin de récupérer son véhicule resté sur place.

A la demande de l'**assuré**, une cellule de crise est créée.

La cellule de crise doit permettre à l'**assuré** de se consacrer aux problèmes organisationnels et à toutes les formalités qui doivent être remplies après le sinistre.

Cette cellule de crise s'occupera de :

- répondre aux appels et prendre note des messages des différents correspondants ;
- prévenir les clients et autres correspondants de la survenance du sinistre et des changements éventuels qui en découlent ;
- résoudre tous les autres problèmes pouvant perturber l'activité professionnelle. Le coût éventuel de ces médicaments reste à charge de l'**assuré**.

## 3 L'assistance lorsque le bâtiment assuré servant également d'habitation privée de l'assuré est inhabitable

- AXA Assistance organise le relogement provisoire de l'**assuré** en réservant un hôtel (ou un logement similaire) proche du **bâtiment** sinistré.

Si l'**assuré** est dans l'impossibilité de s'y rendre par ses propres moyens, AXA Assistance organise et prend en charge son déplacement.

Pour permettre à l'**assuré** de faire immédiatement face à la situation résultant du sinistre, AXA Assistance peut, à sa demande, accorder une avance de fonds à concurrence de maximum 2.500 EUR. Cette avance doit être remboursée dans les trois mois à dater du jour où elle a été accordée.

- A la demande de l'**assuré**, AXA Assistance organise et prend en charge la garde des enfants de moins de 18 ans vivant habituellement dans le **bâtiment** assuré, à concurrence de 65 EUR par jour pendant trois jours.
- De la même manière, AXA Assistance organise et prend en charge la garde des animaux domestiques vivant habituellement dans le **bâtiment** assuré à concurrence de maximum 65 EUR.
- AXA Assistance organise et prend en charge une assistance psychologique par téléphone.



## TITRE 7 VOL RISQUES SPECIAUX - ASSISTANCE

Cette garantie est acquise d'office dès la prise d'effet de l'assurance Vol Risques Spéciaux et s'applique tant que cette dernière est en vigueur.

### Chapitre 1 Vos engagements

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie d'Assistance, **vous** vous engagez à :

- contacter AXA Assistance avant toute intervention, au 02/550.05.30 ;
- n'engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance ;
- fournir à la demande d'AXA Assistance les justificatifs originaux des dépenses engagées ;
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsqu'elle **vous** est réclamée ;
- restituer d'office les titres de transport qu'AXA Assistance vous a fournis et qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA Assistance a pris ces transports en charge.

A défaut, le remboursement des sommes qu'AXA Assistance a supportées peut **vous** être réclamé, à concurrence du préjudice subi du fait de votre manquement à ces engagements.

### Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance

---

Dans la limite de ce qui est décrit ci-après, AXA Assistance organise votre assistance.

Sauf mention contraire, les factures des prestataires d'assistance restent à votre charge (réparateurs, transporteurs, loueurs ...).

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

#### 1 L'assistance au bâtiment assuré et à son contenu

Dès la survenance d'un sinistre couvert par l'assurance Vol Risques Spéciaux, AXA Assistance organise à la demande de l'**assuré** :

- le sauvetage, l'entreposage, la conservation des biens sinistrés :
  - location de camionnette sans chauffeur ;
  - recours à une entreprise de déménagement ;
  - entreposage en garde-meubles ;
  - stockage des **marchandises** ;
  - transfert des denrées périssables dans une centrale de congélation ;
- le gardiennage des locaux et des biens sinistrés ; AXA Assistance prend en charge les frais de gardiennage pour une durée maximale de 10 jours calendrier ;
- l'obturation provisoire du **bâtiment** assuré ;
- la recherche de locaux, de matériel pour assurer la continuité de fonctionnement de l'entreprise ;
- le nettoyage des biens sinistrés.

Si des travaux doivent être réalisés au **bâtiment** assuré, dans une situation d'extrême urgence, AXA Assistance organise 24 heures sur 24 et 365 jours par an, à votre demande, l'exécution de réparations urgentes (plomberie, chauffage, électricité, vitrerie, ...) par son réseau de réparateurs agréés.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement du réparateur, les frais résultant de la réparation restent à votre charge. Ils **vous** sont toutefois remboursés s'ils portent sur un sinistre couvert par votre assurance Vol Risques Spéciaux.

Pour permettre à l'**assuré** de faire immédiatement face à la situation résultant du sinistre, AXA Assistance peut, à sa demande, accorder une avance de fonds à concurrence de maximum 2.500 EUR. Cette avance doit être remboursée dans les trois mois à dater du jour où elle a été accordée.

Si, à la suite de la perte ou du vol de ses clés ou de leur oubli à l'intérieur du **bâtiment** assuré, l'**assuré** ne peut plus pénétrer dans ce **bâtiment**, AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 250 EUR.

## TITRE 8 CYBER PROTECTION - ASSISTANCE

Cette garantie est acquise d'office dès la prise d'effet de l'assurance Cyber Protection et s'applique tant que cette dernière est en vigueur.

### Chapitre 1 Vos engagements

---

Pour bénéficier des prestations de la garantie d'Assistance, **vous** vous engagez à :

- contacter AXA Assistance avant toute intervention, au 02/550.05.30 ;
- n'engager d'éventuels frais d'assistance qu'avec l'accord d'AXA Assistance ;
- fournir à la demande d'AXA Assistance les justificatifs originaux des dépenses engagées ;
- apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsqu'elle **vous** est réclamée.

A défaut, le remboursement des sommes qu'AXA Assistance a supportées peut **vous** être réclamé, à concurrence du préjudice subi du fait de votre manquement à ces engagements.

### Chapitre 2 Les engagements d'AXA Assistance

---

Dans la limite de ce qui est décrit ci-après, AXA Assistance organise votre assistance.

Sauf mention contraire, les factures des prestataires d'assistance ne sont pas prises en charge par AXA Assistance (société informatiques, conseillers informatiques, factures pour récupération de données,..).

Les limites d'indemnité de la garantie Assistance ne sont pas indexées.

#### 1 L'assistance en cas d'atteinte aux données et programmes

Dès la survenance d'un sinistre couvert par la garantie atteinte aux données et programmes de l'assurance Cyber Protection, AXA Assistance organise à la demande de l'**assuré** :

- la recherche des zones sinistrées et données atteintes ;
- la reconstitution et la récupération des données perdues ;
- la décontamination en cas d'infection informatique ;
- la validation et le contrôle de la validité des informations ;
- la transmission d'un rapport final mentionnant les mesures mises en œuvre.

#### 2 L'assistance en cas d'atteinte à la protection des données à caractère personnel et notification

Dès la survenance d'un sinistre couvert par la garantie atteinte à la protection des données à caractère personnel et notification de l'assurance Cyber Protection, AXA Assistance organise à la demande de l'**assuré** :

- la recherche des zones impactées par l'atteinte à la protection des données à caractère personnel ;

- la mise à disposition de conseils en matière de protection du système informatique afin d'éviter de nouvelles atteintes à la protection des données à caractère personnel ;
- la transmission d'un rapport final mentionnant les mesures mises en œuvre.

### 3 L'assistance en cas de tentative de cyber extorsion de fonds

Dès la survenance d'un sinistre couvert par la garantie tentative de cyber extorsion de fonds de l'assurance Cyber Protection, AXA Assistance organise à la demande de l'**assuré** :

- la recherche des zones sinistrées et données atteintes ;
- la décontamination en cas d'infection informatique ;
- la mise à disposition de conseils en matière de protection du système informatique afin d'éviter de nouvelles tentatives de cyber extorsion de fonds ;
- la transmission d'un rapport final mentionnant les mesures mises en œuvre.

### 4 L'assistance en cas d'atteinte à la E-reputation

Dès la survenance d'un sinistre couvert par la garantie E-reputation de l'assurance Cyber Protection et à la demande de l'**assuré**, AXA Assistance informera **Legal Village** de l'ouverture du dossier en déclaration de sinistre.

### 5 Création d'une cellule de crise

A la demande de l'**assuré**, une cellule de crise est créée.

La cellule de crise doit permettre à l'**assuré** de se consacrer aux problèmes organisationnels et à toutes les formalités qui doivent être remplies après le sinistre.

Cette cellule de crise s'occupera :

- de répondre aux appels et de prendre note des messages ;
- d'avertir les clients et autres correspondants des circonstances et modifications éventuelles occasionnées par celles-ci ;
- de tout autre problème qui pourrait éventuellement survenir.

Les frais qui en découlent, restent toutefois à votre charge.

Dirigeant d'entreprise, de vos décisions dépendent souvent non seulement votre avenir personnel mais aussi le sort de plusieurs personnes et la pérennité même de votre entreprise.

Chez AXA, notre métier consiste, avec votre courtier, à vous conseiller dans l'expertise des risques liés à votre activité, à vous orienter dans le choix d'une solution simple et complète, à vous aider dans vos efforts de prévention.

Nous vous aidons à :

- anticiper les risques
- protéger et motiver votre personnel
- protéger vos locaux, vos véhicules, vos machines et marchandises
- préserver les résultats
- réparer les conséquences des dommages occasionnés à autrui.

**AXA** vous répond sur :

