



Conditions
générales

Confort Auto Fleet Responsabilité

06.2020

SOMMAIRE

	page	
1. Quelle est l'étendue de la garantie Responsabilité	2	1.1. Quels sont les personnes et véhicules assurés ?
	3	1.2. Quelle est l'étendue territoriale de la garantie Responsabilité ?
	3	1.3. Que couvre la garantie Responsabilité ?
	4	1.4. Quelles sont les exclusions liées à la garantie Responsabilité ?
	5	1.5. Quelles sont les dispositions spécifiques à la garantie Responsabilité ?
	5	1.5.1. Quelle franchise sera appliquée s'il s'agit d'un jeune conducteur ?
	5	1.5.2. Comment traitons-nous les sinistres entre deux de vos véhicules (sistership) ?
	5	1.5.3. Quelles règles sont aussi d'application en cas de transport ADR ?
2. Quelles sont les extensions liées à la garantie Responsabilité ?	6	2.1. Garantie EURO+
	6	2.1.1. Qu'est-ce que l'EURO+ ?
	6	2.1.2. Quelles sont les personnes assurées ?
	7	2.1.3. Pour quel véhicule la garantie est-elle acquise ?
	7	2.1.4. Quels sont les pays couverts en Europe de l'Ouest ?
	7	2.1.5. Quel est le principe de l'indemnisation ?
	8	2.1.6. Quelles sont les exclusions liées à cette garantie ?
	8	2.1.7. Quelles sont les dispositions spécifiques à l'EURO+ en cas de sinistre ?
	10	2.2. Services d'Assistance Immédiats
	10	2.2.1. Une aide téléphonique et accessible 24h/24h : Info Line
10	2.2.2. Première Assistance	
12	2.2.3. Assistance Réparation auprès de nos garages conventionnés	
Lexique	14	

Les conditions qui suivent ne dérogent aux **dispositions réglementaires** que dans la mesure où elles sont plus favorables à vous-même, à l'assuré ou à tout tiers concerné par leur application.

Les présentes conditions ne s'appliquent qu'aux véhicules qui sont immatriculés comme voiture, minibus, mobilhome (de moins de 3,5 tonnes), remorque ou camionnette.

Le chapitre des Dispositions Générales, dont le numéro de référence se trouve dans vos conditions particulières, s'applique aux garanties ci-dessous, pour autant que ces dernières n'y dérogent pas.

1. QUELLE EST L'ÉTENDUE DE LA GARANTIE RESPONSABILITÉ

1.1. Quels sont les personnes et véhicules assurés ?

VÉHICULES ASSURÉS	PERSONNES ASSURÉES POUR CES VÉHICULES
<ul style="list-style-type: none"> ■ Le véhicule désigné ■ Tout ce qui y est attelé ■ Toute remorque non attelée jusqu'à concurrence de 750 kg de masse maximale autorisée inclus. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vous ■ Le propriétaire ■ Le détenteur ■ Le conducteur ■ Les passagers <p style="text-align: right;">} et les personnes civilement responsables des personnes précitées.</p>
<p>Dans la mesure prévue par les dispositions réglementaires, le véhicule de remplacement temporaire appartenant à un tiers (1) et remplaçant le véhicule désigné temporairement ou définitivement hors d'usage. Cette extension est consentie à dater du jour où le véhicule désigné est devenu inutilisable et jusqu'au moment où le véhicule de remplacement temporaire est restitué à son propriétaire ou à la personne qu'il a désignée (avec un maximum de 30 jours).</p>	<p>En leur qualité de conducteur, détenteur ou passager du véhicule de remplacement temporaire, ou de civilement responsable des personnes précitées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vous (ou le conducteur autorisé si le preneur est une personne morale) ■ Le propriétaire du véhicule désigné ■ Les personnes vivant habituellement à votre foyer ou à celui du propriétaire, en ce compris celles qui, pour les besoins de leurs études, séjournent en dehors de votre résidence principale ou de celle du propriétaire ■ Chaque personne dont le nom est mentionné dans les conditions particulières.
<p>Le véhicule d'un tiers (1) conduit occasionnellement même si le véhicule désigné est en usage.</p> <p> La présente extension de garantie n'est pas accordée si le preneur d'assurance ou le propriétaire du véhicule désigné est une entreprise exerçant ses activités dans le secteur automobile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vous (ou le conducteur autorisé si le preneur est une personne morale) ■ Les personnes vivant habituellement à votre foyer, en leur qualité de conducteur pour autant qu'elles aient atteint l'âge légal de conduire, de détenteur ou de passager, ou de civilement responsable du conducteur, du détenteur ou du passager.

(1) Le tiers est une personne autre que le preneur d'assurance ou le conducteur autorisé visé ci-dessus si le preneur est une personne morale, les personnes qui habitent sous le même toit que ces derniers en ce compris celles qui séjournent en dehors de la résidence principale pour les besoins de leurs études ou le propriétaire ou le détenteur habituel du **véhicule désigné**. Le garagiste à qui vous avez confié le **véhicule désigné** demeure un tiers.

Est également assurée la personne qui a fourni la chaîne, le filin, la corde, la barre fixe ou tous accessoires utilisés pour le remorquage à titre occasionnel par le véhicule assuré d'un **véhicule** quelconque pour le dépanner. La responsabilité de cette personne est également couverte pour les dommages occasionnés au **véhicule** remorqué.

1.2. Quelle est l'étendue territoriale de la garantie Responsabilité ?

Sauf mention contraire reprise sur votre **certificat d'assurance**, notre garantie est accordée pour un **sinistre** survenu dans les pays suivants :

Allemagne	Andorre	Autriche	Belgique	Bosnie- Herzégovine
Bulgarie	Chypre (*)	Cité du Vatican	Croatie	Danemark
Espagne	Estonie	Finlande	France	Grèce
Hongrie	Irlande	Islande	Italie	Lettonie
Liechtenstein	Lituanie	Luxembourg	Macédoine du Nord	Malte
Maroc	Monaco	Monténégro	Norvège	Pays-Bas
Pologne	Portugal	Roumanie	Royaume-Uni	Saint-Marin
Serbie (*)	Slovénie	Slovaquie	Suède	Suisse
Tchéquie	Tunisie	Turquie		

(*) Nous n'offrons une couverture que dans les parties géographiques de Chypre et de la Serbie qui sont sous le contrôle des gouvernements respectifs.

Notre garantie Responsabilité est accordée pour les **sinistres** survenus sur la voie publique ou les terrains publics ou privés.

1.3. Que couvre la garantie Responsabilité ?

Nous couvrons la responsabilité civile encourue par les assurés à la suite d'un **sinistre** causé par le **véhicule** assuré à l'occasion de son usage dans la circulation. Cette couverture est conforme à la **loi du 21 novembre 1989** ou, le cas échéant, à la législation étrangère applicable.

Nous indemnisons en outre certaines victimes d'**accidents** de la route, à savoir :

- Les usagers faibles, conformément à l'article 29 bis de la **loi du 21 novembre 1989**

Celui-ci prévoit la réparation des dommages qui sont subis par les usagers faibles et leurs ayants droit et qui résultent de lésions corporelles ou du décès, y compris les dommages aux vêtements et les dommages occasionnés aux prothèses fonctionnelles, en cas d'**accident** de la circulation impliquant le **véhicule** assuré et sur lequel le droit belge est d'application, à l'exclusion des **accidents** survenus dans un pays qui n'est pas mentionné sur le **certificat d'assurance**.

- Les victimes innocentes, conformément à l'article 29 ter de la loi du 21 novembre 1989

Celui-ci prévoit l'indemnisation de tous les dommages subis par les victimes innocentes et leurs ayants droit, c'est-à-dire les personnes sur lesquelles ne pèse manifestement aucune responsabilité, lorsque le **véhicule** assuré est impliqué avec un ou plusieurs autres **véhicules** dans un **accident** de circulation en Belgique et qu'il n'est pas possible de déterminer quel **véhicule** a causé l'**accident**.

Nous avançons aussi le cautionnement exigé par une autorité étrangère, en vue de la protection des **personnes lésées**, pour lever la saisie du **véhicule désigné** ou pour la mise en liberté sous caution de l'assuré suite à un **sinistre** dans un pays repris sur le **certificat d'assurance** (autre que la Belgique).

Notre garantie est :

- Pour les dommages résultant de lésions corporelles : illimitée.
- Pour les dommages matériels (y compris les dommages occasionnés aux vêtements et bagages personnels des passagers du véhicule assuré) : limitée à 120.067.670 EUR par **sinistre**
- Pour le cautionnement : limitée à 62.000 EUR pour le **véhicule désigné** et l'ensemble des assurés, majorée des frais de constitution et de récupération du cautionnement qui sont à notre charge.

1.4. Quelles sont les exclusions liées à la garantie Responsabilité ?

Nous n'indemnisons pas les dommages :

- au véhicule assuré, sauf :
 - les dommages causés par le **véhicule** assuré au **véhicule** remorqué quand le **véhicule** assuré dépanne à titre occasionnel un autre **véhicule** qui n'est pas une **remorque**
 - les dommages causés par le **véhicule** assuré au **véhicule** tractant quand un autre **véhicule** dépanne à titre occasionnel le **véhicule** assuré
 - les frais exposés par l'assuré pour le nettoyage et la remise en état des garnitures intérieures du **véhicule** assuré lorsque ces frais résultent du transport non rémunéré de personnes blessées à la suite d'un **accident** de la circulation
- aux biens transportés à titre professionnel et onéreux par le **véhicule** assuré à l'exception des vêtements et bagages personnels appartenant aux personnes transportées
- qui, ne résultant pas de l'usage du **véhicule** assuré, sont causés par le seul fait des biens transportés ou par les manipulations nécessitées par ce transport
- qui découlent de la participation du **véhicule** assuré à des courses ou concours de vitesse, de régularité ou d'adresse autorisés par les autorités
- à indemniser conformément à la législation relative à la responsabilité civile dans le domaine de l'énergie nucléaire
- occasionnés par des personnes qui se sont rendues maîtres du véhicule assuré par vol, violence ou par suite de recel.

Nous n'indemnisons pas les personnes :

- qui sont responsables du dommage sauf s'il s'agit d'une responsabilité du fait d'autrui
- qui sont exonérées de la responsabilité en vertu d'une disposition légale ou réglementaire et dans les limites de celle-ci.

Toutefois, nous indemnisons la personne partiellement responsable, pour la partie de son dommage imputable à un assuré.

1.5. Quelles sont les dispositions spécifiques à la garantie Responsabilité ?

1.5.1. Quelle franchise sera appliquée s'il s'agit d'un jeune conducteur ?

Nous vous réclamons une franchise complémentaire de 250 EUR, pour autant que :

- le **jeune conducteur** soit (partiellement ou intégralement) responsable d'un **sinistre** avec le **véhicule désigné**, et
- le **jeune conducteur** n'ait pas été désigné comme **conducteur principal** ou occasionnel dans le contrat, et
- cette omission ou information inexacte dans la déclaration du **jeune conducteur** soit non intentionnelle, et
- nous ayons dû payer une indemnité à un tiers-victime sur base de la garantie Responsabilité.

Si le **jeune conducteur** n'a pas été désigné intentionnellement comme **conducteur principal** ou occasionnel dans le contrat, nous disposons d'un droit de recours pour le remboursement total des indemnités payées, comme décrit au point 14 des Dispositions Générales.

1.5.2. Comment traitons-nous les sinistres entre deux de vos véhicules (sistership) ?

Lorsqu'un **sinistre** s'est produit entre deux ou plusieurs **véhicules** qui vous appartiennent ou sont loués pour au moins 12 mois par vous, nous indemnisons les dommages matériels du **véhicule** qui n'a pas causé l'**accident**, pour autant que :

- vous payiez une surprime et
- vos conditions particulières mentionnent une clause couvrant ce risque.

L'indemnisation se fait sur base de la valeur réelle, évalué par notre expert au moment du **sinistre**.

Sont exclus :

- Les dommages corporels
- Les **accidents** survenus à l'intérieur des terrains ou bâtiments qui sont utilisés par votre entreprise. Pour les **véhicules** pour lesquels une assurance Dégâts Matériels (Accident) a été souscrite, nous prenons en charge la franchise dans le cadre de cette garantie dégâts matériels.

1.5.3. Quelles règles sont aussi d'application en cas de transport ADR ?

Le **véhicule désigné** ne peut pas être utilisé dans le cadre du transport de produits dangereux, nommé ADR, sauf si :

- vous payez une surprime et
- vos conditions particulières mentionnent une clause couvrant ce risque.

Nous ne couvrons en aucun cas le transport des matières et objets explosibles (classe 1) et des matières radioactives (classe 7).

2. QUELLES SONT LES EXTENSIONS LIÉES À LA GARANTIE RESPONSABILITÉ ?

2.1. Garantie EURO+

Il s'agit d'une extension à la garantie Responsabilité.

La garantie EURO+ est acquise durant la période de validité de l'assurance obligatoire de la Responsabilité du **véhicule désigné**.

2.1.1. Qu'est-ce que l'EURO+ ?

Nous payons, aux assurés victimes d'un **accident** de circulation survenu en Europe de l'Ouest avec le véhicule assuré, un complément d'indemnisation de leur dommage résultant de lésions corporelles, à savoir : la différence entre l'indemnité qui leur est due d'après le droit étranger applicable à l'**accident** et celle qui serait due selon le droit commun belge de la réparation.

Un exemple :

Vous êtes victime d'un **sinistre** en France et vous êtes blessé. Un tiers français est responsable de ce **sinistre**. La compagnie du tiers responsable va procéder à l'indemnisation correcte de vos lésions corporelles conformément au droit français. Cette indemnisation est basée selon les données médicales du rapport d'expertise établi par un médecin conseil.

Dans le cadre de la garantie EURO+, nous calculons l'indemnité qui d'après le droit belge aurait pu vous revenir si l'**accident** s'était déroulé en Belgique. Si cette dernière vous est plus favorable, nous vous versons ce complément d'indemnité.

2.1.2. Quelles sont les personnes assurées ?

Pourvu qu'elles aient la qualité de conducteur ou de passager, nous assurons les personnes définies ci-après :

Vous avez le statut de **PERSONNE PHYSIQUE** ?

- Vous
- Les personnes vivant à votre foyer
- Les enfants non cohabitants – les vôtres et ceux de votre conjoint ou **partenaire cohabitant** – qui sont fiscalement à charge.

Vous avez le statut de **PERSONNE MORALE** ?

- Tout membre de votre personnel, vos gérants ou administrateurs et tous vos associés, autorisés par vous
- Les personnes vivant au foyer de vos gérants ou administrateurs
- Les enfants non cohabitants qui sont fiscalement à charge (il s'agit des enfants de vos gérants ou administrateurs et des enfants non cohabitants de leur conjoint ou **partenaire cohabitant**).

Qu'en est-il en cas de leasing ?

Si le preneur d'assurance est une société de leasing, le locataire (personne physique ou morale) est réputé assuré pour cette garantie. Sont assurées, selon les cas, les personnes indiquées sous le statut de personne physique ou celles indiquées sous le statut de personne morale.

Même s'ils n'ont pas la qualité de conducteur ou de passager, et à condition qu'ils subissent un dommage suite au décès d'une autre personne assurée, nous assurons :

- les assurés définis ci-dessus
- les parents et alliés de ces assurés, jusqu'au deuxième degré.

Les tiers-payeurs et les tiers subrogés ne peuvent se prévaloir de cette garantie.

2.1.3. Pour quel véhicule la garantie est-elle acquise ?

La garantie est acquise pour un **accident** survenu avec le **véhicule désigné** si celui-ci est une voiture, une camionnette, un minibus ou un mobilhome :

- dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes, et
- qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque commerciale (« Marchand » ou « Essai ») ni d'une immatriculation temporaire, et
- qui n'est pas un **véhicule de location court terme**.

La garantie est également acquise lors de l'utilisation d'un **véhicule de remplacement temporaire**. Ce véhicule de remplacement doit être une voiture, une camionnette, un minibus ou un mobilhome :

- dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes, et
- qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque commerciale (« Marchand » ou « Essai ») ni d'une immatriculation temporaire, et
- qui n'est pas un **véhicule de location court terme**.

La garantie s'étend aux occupants de la caravane attelée au **véhicule désigné** ou au **véhicule de remplacement temporaire**.

2.1.4. Quels sont les pays couverts en Europe de l'Ouest ?

Allemagne	Andorre	Autriche
Cité du Vatican	Danemark	Espagne
Finlande	France	Grèce
Irlande	Italie	Liechtenstein
Luxembourg	Monaco	Norvège
Pays-Bas	Portugal	Royaume-Uni
Saint-Marin	Suède	Suisse

2.1.5. Quel est le principe de l'indemnisation ?

Le complément d'indemnisation est calculé par assuré.

Pour déterminer le montant de l'indemnité tant en droit belge qu'en droit étranger, le dommage pris en compte par assuré est égal à la somme de tous les éléments constitutifs de son dommage corporel.

L'indemnité due est calculée sous déduction des interventions :

- des tiers-payeurs ou, en cas de non-respect de l'obligation d'affiliation ou d'autres obligations, de ces interventions qui auraient été payées si ces obligations avaient été respectées

Un exemple :

Intervention après déduction de la prise en charge de la mutuelle.

- des assureurs intervenant en vertu d'assurances à caractère indemnitaire

Un exemple :

Garantie Protection des Personnes en mode Indemnitaire : la Sécurité du Conducteur.

L'assuré passager est indemnisé sans égard aux responsabilités.

L'assuré conducteur est indemnisé au prorata de la part de responsabilité mise à charge de la partie adverse en application du droit étranger.

Un exemple :

Conformément au droit français, un stationnement irrégulier peut entraîner une part de responsabilité dans l'**accident** de circulation en France.

Si l'assuré est un ayant-droit, nous appliquons les principes définis, ci-avant selon que l'assuré décédé était conducteur ou passager.

Notre intervention est limitée à 500.000 EUR par assuré.

2.1.6. Quelles sont les exclusions liées à cette garantie ?

Nous ne couvrons jamais les dommages :

- résultant de **risque nucléaire**
- résultant d'**actes collectifs de violence**. Les **sinistres** causés par le **terrorisme** ne sont pas exclus.
- lorsque l'assuré participe à une course ou concours de vitesse, de régularité ou d'adresse (à l'exception du rallye touristique ou de divertissement) ou s'entraîne en vue d'une telle épreuve
- lorsque le véhicule assuré est volé
- lors de déplacements à l'étranger supérieurs à 90 jours consécutifs.

Nous ne couvrons pas les dommages du conducteur :

- dont nous établissons qu'ils résultent des cas suivants de faute lourde du conducteur :
 - Un pari ou un défi
 - Abus de confiance ou de détournement
- survenus lorsque le conducteur ne répond pas aux conditions légales et réglementaires locales pour pouvoir conduire ou est sous le coup d'une déchéance du droit de conduire en Belgique.

2.1.7. Quelles sont les dispositions spécifiques à l'EURO+ en cas de sinistre ?

Les dispositions relatives à la Responsabilité sont applicables à la garantie Euro+ pour autant que les dispositions suivantes ne les abrogent pas.

Vos obligations ou celles de l'assuré

En cas de **sinistre**, vous-même ou l'assuré vous engagez à :

1. Déclarer le **sinistre**

- Nous renseigner de manière précise sur ses circonstances, ses causes et l'importance des lésions, l'identité des témoins et des victimes au plus tard lors du retour en Belgique
- Utiliser, autant que possible, le constat amiable automobile. Vous pouvez toujours obtenir une copie vierge du constat amiable soit auprès de votre courtier, soit en direct chez nous.

2. Collaborer au règlement du sinistre

- Nous transmettre sans délai et nous autoriser à nous procurer tous les documents utiles et tous les renseignements nécessaires à la bonne gestion du dossier. A cet effet, veuillez rassembler dès la survenance du **sinistre** toutes les pièces justificatives du dommage (par exemple, le certificat médical de premier constat décrivant les lésions)
- Participer à l'évaluation du dommage par les représentants de l'assureur du responsable ou par nos représentants, et faciliter leurs constatations, que ce soit à l'étranger ou en Belgique
- Réserver une suite favorable aux convocations de notre médecin-conseil qui procédera à l'expertise médicale
- Nous communiquer l'offre de règlement (quittance ou transaction) émanant du responsable ou de son assureur (ou d'un organisme qui en tient lieu comme un fonds de garantie), ou la décision judiciaire définitive qui fixe les responsabilités et l'indemnité
- Signer une cession de créance en notre faveur avant notre intervention.

En cas d'inobservation des obligations décrites ci-avant, nous réduisons ou supprimons les indemnités et/ou interventions dues ou nous vous réclamons le remboursement des indemnités et/ou frais payés afférents au **sinistre**.

Nos obligations

1. Si l'indemnité due selon le droit étranger est inférieure à l'indemnité due selon le droit belge :

Indemnisation d'un passager	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'il est établi que le droit étranger applicable à l'accident n'accorde aucune indemnité au passager ou que le conducteur est seul responsable, nous versons à l'assuré l'indemnité calculée selon le droit belge ■ Dans le cas contraire, nous versons immédiatement à l'assuré le montant de l'indemnité repris dans l'offre de règlement ou la décision judiciaire définitive, avant de le récupérer auprès du débiteur. Nous lui payons dans les trois mois le complément d'indemnité calculé en droit belge.
Indemnisation du conducteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Quand le débiteur est un assureur RC Auto, nous versons immédiatement à l'assuré le montant de l'indemnité repris dans son offre de règlement ou dans la décision judiciaire définitive. Nous lui payons dans les trois mois le complément d'indemnité calculé en droit belge ■ Quand le débiteur n'est pas un assureur RC Auto, nous devons être en possession d'une décision judiciaire définitive déterminant les responsabilités et fixant l'indemnité. L'assuré se charge de faire exécuter cette décision judiciaire. Nous versons à l'assuré dans les trois mois la différence entre cette indemnité et l'indemnité calculée selon le droit belge.

2. Si l'indemnité due selon le droit étranger est supérieure à l'indemnité due selon le droit belge :

Indemnisation d'un passager	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous ne payons pas de complément d'indemnité ■ Cependant nous versons immédiatement à l'assuré le montant figurant dans l'offre de règlement ou dans la décision judiciaire définitive, avant de le récupérer auprès du débiteur.
Indemnisation du conducteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous ne payons pas de complément d'indemnité ■ Cependant si le débiteur est un assureur RC Auto, nous versons immédiatement à l'assuré le montant figurant dans son offre de règlement ou dans la décision judiciaire définitive, avant de le récupérer auprès du débiteur.

Si nous récupérons de l'assureur du responsable une indemnité supérieure à celle que nous prenons en charge en vertu du droit belge, nous versons cette différence à l'assuré concerné.

2.2. Services d'Assistance Immédiats

2.2.1. Une aide téléphonique et accessible 24h/24h : Info Line

Vous trouverez également le numéro de téléphone de l'Info Line sur votre certificat d'assurance.

Vous bénéficiez du service Info Line dès la prise d'effet de votre garantie Responsabilité ou Protection du véhicule pour autant que le **véhicule désigné** soit une voiture, une camionnette, un minibus ou un mobilhome :

- dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes, et
- qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque commerciale (« Marchand » ou « Essai »), et
- qui n'est pas un **véhicule de location court terme** ou un taxi.

L'Info Line vous informe 24h/24h sur les formalités à accomplir en cas d'**accident** ou de **panne** automobile (comment remplir un constat amiable d'**accident**, que faire en cas de blessures, que faire du véhicule,...).

L'Info Line vous communique également les coordonnées :

- des centres hospitaliers et des services d'ambulance les plus proches
- de la pharmacie ou du médecin de garde
- de crèches, homes, séniories, centres de revalidation et de centres de soins palliatifs
- de services à domicile (soins, repas, courses, aide-ménagères, garde d'enfants, garde-malades, garde d'animaux)
- des services de dépannage 24h/24h (plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie, vitrerie)
- des garages et des dépanneurs que nous avons conventionnés
- des services publics concernés par tout problème urgent lié à votre habitation
- des conseils relatifs à un départ vers l'étranger.

2.2.2. Première Assistance

L'assuré peut obtenir les services d'assistance mentionnés ci-après, au numéro de téléphone renseigné sur votre certificat d'assurance.

Afin que nous organisions l'assistance de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié (avion, train, etc...), l'assuré veillera à nous contacter dans les 4 heures de la survenance du **sinistre** et ne pourra engager des frais d'assistance qu'avec notre accord.

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

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

Vous bénéficiez de la Première Assistance dès la prise d'effet de votre garantie Responsabilité et/ou des garanties Protection du Véhicule pour autant que le **véhicule désigné** soit une voiture, une camionnette, un minibus ou un mobilhome :

- dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes, et
- qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque commerciale (« Marchand » ou « Essai »), et
- qui n'est pas un **véhicule de location court terme** ou un taxi.

Nous garantissons également la caravane pliante, la caravane ou la **remorque** dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5 tonnes et la longueur égale ou inférieure à 8 mètres, tractée par le **véhicule désigné**.

Nos prestations sont acquises en cas d'**accident** de la circulation, incendie, vol ou tentative de vol du véhicule, forces de la nature et heurt d'animaux, à la suite duquel le **véhicule désigné** n'est plus en état de circuler.

Les prestations ne sont pas acquises en cas de **panne** ou d'erreur de carburant.

2.2.2.1. Quels sont les services délivrés en Belgique et dans un rayon de 30 km au-delà de nos frontières ?

Les premières mesures

Nous prévenons, à votre demande,

- le service d'ambulance
- le service de police compétent
- le membre de votre famille vous vous désignez
- les personnes avec lesquelles vous aviez fixé un rendez-vous.

Le remorquage du véhicule assuré

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un service d'assistance sur place ou, à défaut, le remorquage du véhicule assuré jusqu'à un de nos garages conventionnés en Belgique ou jusqu'au garage que vous nous désignez en Belgique.

Si le véhicule volé en Belgique est retrouvé à l'étranger dans un rayon de 30km au-delà de nos frontières, nous organisons et prenons en charge le remorquage jusqu'à un garage le plus proche.

Nous limitons notre intervention :

- à 250 EUR pour le dépannage/remorquage que nous n'avons pas organisé sauf si vous avez été dans l'impossibilité de faire appel à nous à la suite de l'intervention de la police ou des premiers secours médicaux et sur présentation des documents justificatifs
- à 500 EUR si le véhicule assuré a été directement remorqué vers le garage que vous avez désigné par F.A.S.T. à la suite de cette intervention de la police.

Qu'est-ce que F.A.S.T. ? Remorquage organisé par la police ayant pour but de dégager rapidement la chaussée contribuant ainsi à une meilleure fluidité du trafic et à une plus grande sécurité des usagers de la route.

Le retour à domicile ou la poursuite du trajet

Nous organisons et prenons en charge :

- soit le retour au domicile des occupants non blessés
- soit leur transport vers le lieu de destination initiale (maximum 125 EUR)
- soit leur transport auprès d'une agence de location de véhicule (maximum 125 EUR).

La prise en charge des assurés de moins de 18 ans

Nous avertissons la personne que vous nous désignez pour les prendre en charge immédiatement et organisons leur transport chez cette personne. Nous en supportons le coût (maximum 65 EUR).

Les personnes assurées sont :

- vos enfants, vos petits enfants mineurs
- les enfants, les petits enfants mineurs de votre conjoint cohabitant ou **partenaire cohabitant**
- tous les enfants vivant à votre foyer.

L'assistance psychologique

Nous vous donnons une assistance psychologique par téléphone si le véhicule assuré a été car-jacké ou impliqué dans un **accident** ayant entraîné des dommages corporels.

2.2.2.2. Quels sont les services délivrés à l'étranger ?

Nous organisons et payons le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche. Toutefois, si le remorquage n'a pas été organisé par nos soins, notre intervention est limitée à un maximum de 250 EUR.

Ces prestations sont acquises dans les pays suivants :

Allemagne	Andorre	Autriche	Bosnie- Herzégovine	Bulgarie
Chypre (*)	Cité du Vatican	Croatie	Danemark	Espagne
Estonie	Finlande	France	Grèce	Hongrie
Irlande	Islande	Italie	Lettonie	Liechtenstein
Lituanie	Luxembourg	Macédoine du Nord	Malte	Maroc
Monaco	Monténégro	Norvège	Pays-Bas	Pologne
Portugal	Roumanie	Royaume-Uni	Saint-Marin	Serbie (*)
Slovénie	Slovaquie	Suède	Suisse	Tchéquie
Tunisie	Turquie			

(*) Nous n'offrons une couverture que dans les parties géographiques de Chypre et de la Serbie qui sont sous le contrôle des gouvernements respectifs.

2.2.2.3. Quelles sont les exclusions liées à la Première Assistance ?

La garantie n'est pas acquise à l'assuré :

- qui a provoqué le besoin d'assistance intentionnellement ou par suicide ou tentative de suicide
- lorsque nous établissons que le besoin d'assistance résulte des cas suivants de faute lourde de l'assuré :
 - Un **sinistre** survenu alors que le conducteur se trouve en état d'intoxication alcoolique de plus de 0.8gr/l de sang ou d'ivresse ou dans un état analogue résultant de l'usage de drogues, médicaments ou hallucinogènes qui ont pour effet de priver l'assuré du contrôle de ses actes
 - Un pari ou un défi
- en cas d'observation de la réglementation sur le contrôle technique
- lorsqu'il participe à des compétitions de **véhicule** ou à des entraînements en vue de telles épreuves
- lorsqu'il ne répond pas aux conditions légales et réglementaires locales pour pouvoir conduire
- lorsqu'il est sous le coup d'une déchéance du droit de conduire en Belgique
- lorsque pour l'exercice de sa profession, il effectue des transports de personnes ou de marchandises à bord d'un **véhicule** quelconque
- pour les événements résultant
 - d'**actes collectifs de violence**. Les **sinistres** causés par le **terrorisme** ne sont pas exclus.
 - de **risque nucléaire**.

2.2.3. Assistance Réparation auprès de nos garages conventionnés

Vous bénéficiez du service Assistance Réparation pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient respectées :

- le **véhicule désigné** est une voiture ou une camionnette qui ne circule pas sous le couvert d'une plaque commerciale (« Marchand » ou « Essais »)
- le **véhicule désigné** est une voiture ou une camionnette qui n'est pas un **véhicule de location court-terme**
- vous avez choisi pour les réparations un des garages que nous avons conventionné (la liste de nos garages conventionnés peut être demandée auprès de votre intermédiaire ou vous pouvez consulter directement notre site internet www.axa.be).

L'assistance Réparation vous est acquise en complément :

- à la garantie Dégâts Matériels (Accident) de votre assurance Protection de Véhicule, ou
- dans le cadre d'un **accident** en droit ou en tort sur base de la convention RDR.

Qu'est-ce que la convention RDR ? « Règlement direct/directe Regeling » est une convention entre les compagnies d'assurances ayant pour but d'accélérer le règlement direct des sinistres auto en faveur de leurs assurés.

2.2.3.1. Le véhicule de remplacement

Le véhicule assuré peut reprendre la route après le **sinistre** : votre mobilité est-elle garantie pendant la durée des réparations ?

Oui, le garage que nous avons conventionné met à votre disposition un véhicule de remplacement dès le début des travaux de réparation et jusqu'à la fin de ceux-ci avec un maximum de 30 jours.

La mise à disposition de ce véhicule n'est d'application que si le **véhicule désigné** peut toujours circuler après le **sinistre**.

Le véhicule assuré est immobilisé ?

Il n'a pas pu être réparé ou remis en route par le service d'assistance. Votre mobilité est alors organisée conformément à la garantie Confort Auto - Véhicule de remplacement. Pour autant que vos conditions particulières indiquent que vous l'avez souscrite.

La mise à disposition d'un véhicule de remplacement est subordonnée au respect des conditions et règles prescrites par le garage qui livre le véhicule (âge minimum, permis de conduire, caution éventuelle à payer au moyen d'une carte de crédit, identification du conducteur et de l'éventuel second conducteur, limitation kilométrique éventuelle, etc.).

Les conditions d'assurance applicables au véhicule de remplacement (franchise éventuelle, garantie éventuelle du dommage au véhicule etc...) sont convenues par l'assuré avec le garage qui fournit le véhicule.

Ce véhicule de remplacement relève habituellement de la catégorie B telle que définie communément par les sociétés de location et n'est pas une motocyclette ou un quad. Si le véhicule assuré est une camionnette, vous avez le choix entre un véhicule de remplacement de catégorie B ou une camionnette de 10 m³ équipée d'un GPS.

2.2.3.2. La prise en charge des frais de réparation

Nous prenons en charge les frais de réparation et payons au garage que nous avons conventionné la facture de réparation, sous déduction de la franchise éventuelle et de la TVA légalement récupérable.

La prise en charge des réparations n'est pas prévue pour l'**accident** en tort si vous n'êtes pas couvert en Dégâts Matériels (Accident).

LEXIQUE

Afin d'alléger le texte de votre contrat d'assurance, nous vous expliquons ci-dessous quelques termes et expressions qui sont mis en **gras** dans le présent chapitre.

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

Accident

Un événement soudain, involontaire et imprévisible dans le chef de l'assuré.

Actes collectifs de violence

La guerre, la guerre civile, les actes de violences militaires d'inspiration collective, la réquisition ou l'occupation forcée.

Certificat d'assurance

Le document que nous vous délivrons comme preuve de l'assurance de la garantie Responsabilité dès que la couverture de cette garantie vous est accordée. Ce document n'est pas valable en cas d'annulation du contrat et cesse de l'être dès la fin du contrat ou dès la prise d'effet de la résiliation ou de la suspension du contrat.

Conducteur principal

Le conducteur principal est la personne qui conduit le **véhicule désigné** le plus fréquemment, peu importe la durée de ses trajets ou le nombre de kilomètres parcourus.

Les autres conducteurs sont des conducteurs occasionnels.

Dispositions réglementaires

L'arrêté royal du 16 avril 2018 déterminant les conditions des contrats d'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs ainsi que l'arrêté royal du 5 février 2019 remplaçant l'annexe de l'arrêté royal du 16 avril 2018.

Jeune conducteur

Un conducteur :

- soit âgé de 17 à 25 ans
- soit âgé entre 25 et 30 ans avec un permis de conduire définitif de moins d'un an.

Loi du 21 novembre 1989

La loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs.

Panne

Tout problème mécanique, électrique ou électronique suite auquel le **véhicule assuré** n'est plus en état de rouler.

Partenaire cohabitant

Relation durable entre deux personnes qui vivent ensemble, sous le même toit, en faisant ménage commun.

Personnes lésées

Les personnes qui ont subi un dommage donnant lieu à l'application de la garantie Responsabilité et leurs ayants droit.

Remorque

Tout **véhicule** équipé pour et destiné à être tiré par un autre **véhicule**.

Risque nucléaire

Les dommages résultant directement ou indirectement de la modification du noyau atomique, la radioactivité, la production de radiations ionisantes de toute nature, la manifestation de propriétés nocives de combustibles ou substances nucléaires ou de produits ou déchets radioactifs.

Sinistre

Tout fait ayant causé un dommage pouvant donner lieu à l'application du contrat.

Terrorisme

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.

Dispositions particulières relatives au terrorisme

Si un évènement est reconnu comme **terrorisme**, nos engagements contractuels sont limités conformément à la Loi du 1^{er} avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le **terrorisme**, pour autant que le **terrorisme** n'ait pas été exclu. Nous (à l'exception d'Inter Partner Assistance) sommes à cet effet membre de l'asbl Terrorism Reinsurance and Insurance Pool.

Les dispositions légales concernent notamment l'étendue et le délai d'exécution de nos prestations.

En ce qui concerne les risques comportant une garantie légalement obligatoire pour les dommages causés par le **terrorisme**, les **sinistres** causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique sont toujours exclus.

Dans tous les autres cas, toutes les formes de **risque nucléaire** causées par le **terrorisme** sont toujours exclues.

Véhicule (ou « véhicule automoteur »)

Véhicule destiné à circuler sur le sol et qui 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.

Véhicule désigné (ou « véhicule automoteur désigné »)

- a) Le **véhicule** (ou les **véhicules**) que vous nous avez déclaré(s) via les moyens de communication mentionnés dans le contrat ; tout ce qui lui est attelé est considéré comme en faisant partie
- b) La **remorque** non attelée que vous nous avez déclarée via les moyens de communication mentionnés dans le contrat.

Véhicule de location court terme

Le **véhicule** loué qui est mis à disposition de l'assuré pendant un délai maximal de 1 an.

Véhicule de remplacement temporaire

Le **véhicule** appartenant à un tiers, autre que le **véhicule désigné**, sans qu'une déclaration ne doive nous être faite.

Ce **véhicule** remplace le **véhicule désigné** pendant maximum 30 jours et est destiné au même usage que ce **véhicule désigné** lorsque celui-ci est définitivement ou temporairement hors d'usage pour cause d'entretien, aménagements, réparations, contrôle technique ou perte totale technique.

Lorsque le **véhicule désigné** a deux ou trois roues, la couverture ne peut en aucun cas porter sur un **véhicule** de quatre roues ou plus.

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 :

