

< VIVIUM  
Auto  
Assistance  
Conditions générales >

REF. : 000058-1001201-20240301



Sommaire

Avant-propos .....3

**PARTIE 1. Dispositions communes à l’assistance aux personnes et à l’assistance au véhicule .....4**

    Préambule .....4

    Confiance préalable .....4

    Comportement abusif .....4

    Circonstances exceptionnelles .....4

    Modalités d’intervention de Vivium Assistance .....4

    Subrogation .....4

    Résiliation de l’assistance .....4

**PARTIE 2. Assistance au véhicule.....5**

    CHAPITRE I. Définitions et dispositions communes à toutes les garanties d’Assistance au véhicule .....5

    CHAPITRE II. Assistance accident .....6

    CHAPITRE III. Assistance vol.....8

    CHAPITRE IV. Assistance panne .....11

**Partie 3 – Assistance aux personnes .....15**

    Actes de terrorisme .....20

    Dispositions légales .....21

# Assistance

---

## Avant-propos

Chez VIVIUM, nous sommes avec vous quoi qu'il arrive. Vos garanties sont décrites dans les présentes conditions générales, elles-mêmes complétées par les conditions particulières. Ces deux textes ont été rédigés dans le but de vous fournir un support transparent. Nous sommes conscients qu'il s'agit d'une matière difficile, nous avons donc fait le maximum pour rendre le texte le plus lisible possible. Ces conditions respectent toutes les dispositions légales.

Nous vous remercions pour votre confiance.

VIVIUM – marque de P&V Assurances SC

## PARTIE I. Dispositions communes à l'assistance aux personnes et à l'assistance au véhicule

### Préambule

La compagnie d'assurances est VIVIUM, une marque de P&V Assurances SC, entreprise d'assurances agréée sous le code 0058, dont le siège est situé Rue Royale 151 à 1210 Bruxelles, tél +32 (0)2 250 91 11, [www.vivium.be](http://www.vivium.be), BE 0402.236.531.

Les garanties de l'assistance sont mises en œuvre par IMA BENELUX (dont le siège est situé Parc d'Affaires Zénobe Gramme, Square des Conduites d'Eau, 11-12 à 4020 LIEGE) pour le compte de VIVIUM. L'organisation de cette assistance y est confiée au service VIVIUM Assistance.

### Confiance préalable

L'Assistance comporte un ensemble de garanties qui trouvent à s'appliquer dans un esprit de confiance préalable au cours des multiples difficultés que peuvent rencontrer les assurés lors de leurs déplacements en Belgique et à l'étranger.

### Comportement abusif

Lorsque le comportement d'un assuré sera jugé abusif par IMA BENELUX, les faits incriminés seront portés à la connaissance de la compagnie. IMA BENELUX réclamera, s'il y a lieu, le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

### Circonstances exceptionnelles

Les assurés en déplacement, confrontés à de sérieux ennuis non prévus dans le contrat, pourront appeler VIVIUM Assistance qui s'efforcera de leur venir en aide.

### Modalités d'intervention de Vivium Assistance

Les garanties d'assistance ne doivent aucunement se substituer aux interventions des services publics, notamment en matière de secours d'urgence. VIVIUM Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

VIVIUM Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

### Subrogation

A concurrence des frais qu'elle a engagés, VIVIUM Assistance est subrogée dans les droits et actions des assurés contre tout responsable de sinistre. De même, lorsque tout ou partie des garanties fournies en exécution de l'Assistance sont couvertes totalement ou partiellement par une police d'assurance ou un organisme quelconque, l'assuré s'engage à réclamer auprès des organismes concernés les remboursements qui lui sont dus et à les reverser à VIVIUM Assistance à concurrence des frais que celle-ci a engagés.

### Résiliation de l'assistance

VIVIUM Assistance peut résilier l'entièreté ou une partie des garanties d'assistance en cas de fausse déclaration ou de tentative de fraude de la part d'un assuré.

VIVIUM Assistance et le preneur d'assurance peuvent résilier l'entière ou une partie des garanties d'assistance après chaque déclaration de sinistre, mais au plus tard 1 mois après l'intervention ou le refus d'intervention de VIVIUM Assistance. Dans ce cas, la résiliation prend effet 3 mois après sa notification.

La résiliation de l'assistance par VIVIUM Assistance après déclaration d'un sinistre prend effet 1 mois après la date de sa notification lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper VIVIUM Assistance et à condition que celle-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile, ou l'ait citée devant la juridiction de jugement.

## **PARTIE 2. Assistance au véhicule**

### **CHAPITRE I. Définitions et dispositions communes à toutes les garanties d'Assistance au véhicule**

---

#### **Définitions**

---

##### **I.1. Animaux de compagnie**

Les animaux de compagnie sont les animaux dont l'espèce est depuis longtemps domestiquée, vivant au domicile de l'assuré.

##### **I.2. Assurés**

- a) Pour autant qu'ils aient leur résidence principale en Belgique :
  - La personne physique dont le nom est repris aux conditions particulières ;
  - Les personnes vivant au foyer de l'adhérent, ainsi que leurs enfants à charge.
- b) le conducteur autorisé ainsi que toute personne physique voyageant à bord du véhicule assuré.

##### **I.3. Bagages**

L'ensemble des effets, le matériel et les marchandises emportés à l'occasion d'un déplacement à l'exception de tout moyen de paiement (notamment argent liquide, devises, chèques, cartes bancaires, ...), des denrées périssables, des équipements du véhicule (housses de siège, roue de secours, autoradio...), des matériels audio-vidéo ou gros électroménagers, des bijoux ou autres objets de valeur.

##### **I.4. Frais d'hébergement**

Frais de la nuit à l'hôtel et des repas, hors frais de téléphone et de bar.

##### **I.5. Tiers**

Toutes personnes autres que les assurés.

##### **I.6. Valeur réelle du véhicule**

La valeur réelle est la valeur du véhicule immédiatement avant le sinistre ou la panne, fixée par voie d'expertise.

---

#### **Dispositions communes**

---

##### **I.1. Territorialité**

- a) en Belgique : les garanties sont accordées sans franchise kilométrique ;
- b) à l'étranger : les garanties sont accordées pour un sinistre survenu dans :

A (Autriche), AND (Andorre), B (Belgique), BG (Bulgarie), CH (Suisse), CY (Chypre) – sauf partie Nord, CZ (Tchéquie), D (Allemagne), DK (Danemark) – avec les Îles Féroé (FO) mais pas le Groenland, E (Espagne), EST (Estonie), F (France), FIN (Finlande), FL (Liechtenstein), GR (Grèce), H (Hongrie), HR (Croatie), I (Italie), IRL (Irlande), IS (Islande), L (Luxembourg), LT (Lituanie), LV (Lettonie), M (Malte), MA (Maroc), MO (Monaco), N (Norvège), NL (Pays-Bas) – sauf Aruba et Antilles néerlandaises, P (Portugal), PL (Pologne), RO (Roumanie), RSM (Saint-Marin), S (Suède), SK (République slovaque), SLO (Slovénie), SRB (Serbie) – sauf le Kosovo et la Métochie, TN (Tunisie), UK (Royaume-Uni de Grande Bretagne et d'Irlande du Nord) – avec Îles de la Manche (Guernesey et Jersey), l'île de Man et Gibraltar, V (Cité du Vatican).

## 1.2. Validité des garanties

Les garanties s'appliquent à l'occasion d'un déplacement d'une durée inférieure à 3 mois. Elles sont mises en œuvre par VIVIUM Assistance ou en accord préalable avec elle.

VIVIUM Assistance ne participe pas après coup aux dépenses que l'assuré a engagées de sa propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser l'assuré ayant fait preuve d'initiative raisonnable et qui aurait été dans l'impossibilité de joindre VIVIUM Assistance, cette dernière appréciera après coup leur prise en charge éventuelle, sur justificatifs, dans la limite des frais qui auraient été engagés si elle avait été appelée.

Chaque fois que le véhicule est dépanné ou remorqué, cette prise en charge se fera sur justificatifs à hauteur de 250 EUR pour un évènement en Belgique et à hauteur de 400 EUR pour un évènement à l'étranger. Ce montant maximum ne sera néanmoins pas d'application lorsque le remorquage a été effectué sur ordre de la police.

## 1.3. Pièces justificatives et remboursement des sommes avancées

VIVIUM Assistance se réserve le droit de demander toute justification de l'évènement générant la mise en œuvre des garanties.

De la même façon, elle pourra demander une reconnaissance de dette, un aval ou toute garantie de remboursement en cas d'avance de fonds, lors de la mise en œuvre des articles 1.2 f. et 2.5 du chapitre II « Assistance Accident ».

Les sommes avancées, quelle que soit la garantie mise en œuvre, devront être restituées à VIVIUM Assistance dans un délai maximum d'1 mois.

# CHAPITRE II. Assistance accident

---

## Introduction : Définitions

---

Dans le cadre de la présente Assistance Accident, on entend par :

- « Accident » un évènement soudain, involontaire, imprévisible, ayant entraîné un choc avec un élément extérieur au véhicule occasionnant des dommages qui rendent l'utilisation du véhicule impossible, dangereuse ou non conforme à la réglementation en vigueur.

Sont assimilés à l'accident les évènements naturels d'intensité anormale qui endommagent directement le véhicule (suites directes d'éboulement de rochers, de chute de pierres, de glissement de terrain, d'avalanche, de pression ou de chute d'une masse de neige ou de glace, de tempête, de grêle, d'inondation, de tremblement de terre, d'éruption volcanique), ainsi que les attentats, les actes de terrorisme, les actes de vandalisme ou de malveillance, l'incendie et les dommages provoqués par les animaux qui entrent dans le compartiment moteur ou à l'intérieur du véhicule ;

- « Véhicule assuré » :
  - a) le véhicule désigné dans les conditions particulières, ainsi que les remorques ou caravanes qui y sont attelées. Sont exclus :
    - les véhicules à usage de transport à titre onéreux de personnes ;
    - les véhicules dont la masse maximale autorisée est supérieure à 5,5 tonnes ;
    - les cyclomoteurs ;
    - les tracteurs.
  - b) le véhicule automoteur de même catégorie que le véhicule désigné, appartenant à un tiers, si ce véhicule remplace pendant une période ne dépassant pas 30 jours le véhicule désigné qui serait pour quelque cause que ce soit définitivement ou temporairement inutilisable, ladite période commençant le jour même où il devient inutilisable.

---

## Article I – Assistance au véhicule accidenté

---

### 1.1. Accident en Belgique

- a) dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

b) remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge son remorquage vers un garage agréé par la compagnie ou, à la demande expresse de l'assuré, vers un autre garage de son choix. Le cas échéant, VIVIUM Assistance peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

c) transport

VIVIUM Assistance organise et prend en charge le transport du véhicule immobilisé plus de 24 heures jusqu'au garage désigné par l'assuré, proche de son domicile.

d) frais de gardiennage

Dans le cadre d'un transport, VIVIUM Assistance prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pour une période de 3 jours maximum.

## 1.2. Accident à l'étranger

a) dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

b) remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge son remorquage jusqu'au garage le plus proche. Le cas échéant, VIVIUM Assistance peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

c) rapatriement

Lorsque le véhicule est réparable en Belgique et qu'il est immobilisé plus de 5 jours sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le rapatriement de ce véhicule par camion ou bateau.

Cette garantie ne s'applique qu'à la condition que le coût du transport n'excède pas la valeur réelle du véhicule, telle que définie au point 1.6 du chapitre 1, sous déduction de la valeur de l'épave.

d) abandon

Si l'assuré décide d'abandonner l'épave sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'accomplissement des formalités de cet abandon.

e) frais de gardiennage

Dans le cadre d'un rapatriement, VIVIUM Assistance prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pendant 1 mois maximum.

f) envoi de pièces détachées

VIVIUM Assistance organise et prend en charge les frais relatifs à l'expédition de pièces détachées, y compris les taxes et frais de douane, dès lors que ces pièces ne sont pas disponibles sur place et qu'elles sont nécessaires au bon fonctionnement du véhicule et à sa sécurité.

Le prix des pièces est à la charge de l'assuré et devra être remboursé dans un délai d'1 mois après la date de l'envoi.

---

## Article 2 – Assistance aux occupants du véhicule accidenté

---

2.1. Dès lors que la réparation excède deux heures en Belgique et vingt-quatre heures à l'étranger, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- retour des occupants à leur domicile : transport des occupants à leur domicile en Belgique par les moyens les plus appropriés. Cette garantie s'applique néanmoins sans condition de délai en cas de nécessité de retour immédiat ;
- poursuite du voyage : transport des occupants à leur lieu de destination. A l'étranger, les frais sont pris en charge à concurrence des frais qui auraient été engagés pour le retour des personnes à leur domicile ;

- frais d'hébergement : frais d'hôtel des occupants, à hauteur de 70 EUR par nuit et par personne, pour une période maximum de 5 nuits. Cette garantie s'applique dès la première nuit d'immobilisation du véhicule ;
- véhicule de remplacement : l'assuré a le choix entre l'une des garanties qui précèdent ou la mise à disposition par VIVIUM Assistance d'un véhicule de location de type Economy pendant la durée d'immobilisation du véhicule, mais au maximum pendant 5 jours en Belgique et pendant 10 jours à l'étranger.

Cette garantie ne s'applique que lorsque le véhicule a été remorqué par VIVIUM Assistance.

Elle n'est pas d'application lorsque le véhicule est réparé dans un garage agréé par la compagnie, lorsque ce garage doit mettre un véhicule à la disposition de l'assuré. VIVIUM Assistance garantit toutefois la mobilité de l'assuré si le garage conventionné se trouve dans l'impossibilité de procurer immédiatement un véhicule de remplacement, et ce avec un maximum de 5 jours.

L'octroi du véhicule de remplacement se fera selon les conditions en vigueur dans les sociétés de location de véhicules. Le bénéficiaire devra notamment être âgé de 21 ans minimum et être titulaire d'un permis de conduire valide depuis au moins 1 an. Les frais supplémentaires dus à l'utilisation du véhicule au-delà de la durée prévue par VIVIUM Assistance, à une restitution à un lieu autre que celui de livraison, au carburant, aux péages, à des amendes, à la franchise éventuelle en cas de dégâts matériels restent à charge de l'assuré.

## 2.2. Récupération du véhicule

VIVIUM Assistance met à la disposition de l'assuré un titre de transport ou tout autre moyen approprié afin de reprendre possession de son véhicule réparé.

## 2.3. Bagages

En cas de transport des occupants du véhicule, les bagages sont également transportés, dans la limite de 30 kg, aux frais de VIVIUM Assistance.

## 2.4. Animaux de compagnie

En cas de transport des occupants du véhicule, les animaux de compagnie qui les accompagnent sont également transportés aux frais de VIVIUM Assistance.

## 2.5. Assistance judiciaire à l'étranger

Lorsqu'un assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'un accident de la circulation à l'étranger, VIVIUM Assistance met en œuvre les moyens suivants pour l'assister :

- a) avance de la caution pénale, d'amendes ou de frais d'assistance juridique ;
- b) paiement des honoraires d'avocat, à hauteur de 3 000 EUR, afin d'assurer la défense en justice de l'assuré.

---

## Article 3 – Chauffeur de remplacement

---

En cas d'indisponibilité du conducteur assuré à la suite d'un accident corporel, d'une maladie ou d'un décès, et dès lors qu'aucune des personnes l'accompagnant ne peut conduire le véhicule, VIVIUM Assistance envoie un chauffeur qualifié pour ramener le véhicule et les occupants au domicile de l'assuré, par l'itinéraire le plus direct.

Le cas échéant, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le transport des occupants jusqu'à leur lieu de destination, à concurrence des frais qu'elle aurait engagés pour les ramener au domicile de l'assuré.

Les frais de péage et de carburant restent à charge des assurés.

---

## Article 4 – Assistance médicale suite à un accident avec le véhicule assuré entraînant des dommages corporels

---

En cas d'accident avec le véhicule assuré entraînant des dommages corporels, l'assistance médicale prévue à la Partie 3 « Assistance aux Personnes », article 3, points 3.1 et 3.2 est acquise.

## CHAPITRE III. Assistance vol

---

### Introduction : Définitions

---

Dans le cadre de la présente Assistance Vol, on entend par « Véhicule assuré » :



- a) le véhicule désigné dans les conditions particulières, ainsi que les remorques ou caravanes qui y sont attelées. Sont exclus :
- les véhicules à usage de transport à titre onéreux de personnes ;
  - les véhicules dont la masse maximale autorisée est supérieure à 5,5 tonnes ;
  - les cyclomoteurs ;
  - les tracteurs.
- b) le véhicule automoteur de même catégorie que le véhicule désigné, appartenant à un tiers, si ce véhicule remplace pendant une période ne dépassant pas 30 jours le véhicule désigné qui serait pour quelque cause que ce soit définitivement ou temporairement inutilisable, ladite période commençant le jour même où il devient inutilisable.
- Sont exclus :
- les véhicules de courtoisie prêtés par les garagistes ;
  - les véhicules loués auprès d'une agence de location ou d'un garage.

---

## **Article I – Assistance en cas de vol ou de tentative de vol**

---

Les montants assurés indiqués ne sont pas indexés, sauf mention contraire.

### **I.1. Vol ou tentative de vol en Belgique**

a) dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

b) remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge son remorquage vers un garage agréé par la compagnie ou, à la demande expresse de l'assuré, vers un autre garage de son choix. Le cas échéant, VIVIUM Assistance peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

c) transport

VIVIUM Assistance organise et prend en charge le transport du véhicule immobilisé plus de 24 heures jusqu'au garage désigné par l'assuré, proche de son domicile.

d) frais de gardiennage

Dans le cadre d'un transport, VIVIUM Assistance prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pour une période de trois jours maximum.

### **I.2. Vol ou tentative de vol à l'étranger**

a) dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

b) remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge son remorquage jusqu'au garage le plus proche. Le cas échéant, VIVIUM Assistance peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

c) rapatriement

Lorsque le véhicule est réparable en Belgique et qu'il est immobilisé plus de 5 jours sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le rapatriement de ce véhicule par camion ou bateau.

Cette garantie ne s'applique qu'à la condition que le coût du transport n'excède pas la valeur réelle du véhicule, telle que définie au point I.6 du chapitre I, sous déduction de la valeur de l'épave.

d) abandon

Si l'assuré décide d'abandonner l'épave sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'accomplissement des formalités de cet abandon.

e) frais de gardiennage

Dans le cadre d'un rapatriement, VIVIUM Assistance prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pendant 1 mois maximum.

f) envoi de pièces détachées

VIVIUM Assistance organise et prend en charge les frais relatifs à l'expédition de pièces détachées, y compris les taxes et frais de douane, dès lors que ces pièces ne sont pas disponibles sur place et qu'elles sont nécessaires au bon fonctionnement du véhicule et à sa sécurité.

Le prix des pièces est à la charge de l'assuré et devra être remboursé dans un délai d'un mois après la date de l'envoi.

---

## **Article 2 – Assistance aux occupants du véhicule volé ou ayant fait l'objet d'une tentative de vol**

---

En cas de vol ou lorsque la durée de réparation excède 2 heures en Belgique et 24 heures à l'étranger, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

### 2.1. Retour des occupants à leur domicile

Transport des occupants à leur domicile en Belgique par les moyens les plus appropriés.

Cette garantie s'applique néanmoins sans condition de délai en cas de nécessité de retour immédiat.

### 2.2. Poursuite du voyage

Transport des occupants vers leur lieu de destination.

A l'étranger, les frais sont pris en charge à concurrence des frais qui auraient été engagés pour le retour des personnes à leur domicile.

### 2.3. Frais d'hébergement

Frais d'hôtel des occupants à hauteur de 70 EUR par nuit et par personne, pour une période maximum de 5 nuits.

Cette prestation s'applique dès la première nuit d'immobilisation du véhicule.

### 2.4. Véhicule de remplacement

Mise à disposition d'un véhicule de location de type Economy pendant la durée d'immobilisation du véhicule, mais au maximum pendant 30 jours (avec la possibilité de rapatrier les occupants en Belgique si le vol a eu lieu à l'étranger). Par extension, mise à disposition d'un véhicule de location de type Economy pendant 10 jours en cas de vol de plaque à l'étranger.

En cas de tentative de vol, cette garantie ne s'applique que lorsque le véhicule a été remorqué par VIVIUM Assistance.

Cette garantie n'est pas d'application lorsque le véhicule est réparé dans un garage agréé par la compagnie, lorsque ce garage doit mettre un véhicule à la disposition de l'assuré. VIVIUM Assistance garantit toutefois la mobilité de l'assuré si le garage agréé se trouve dans l'impossibilité de procurer immédiatement un véhicule de remplacement, et ce avec un maximum de 5 jours.

L'octroi du véhicule de remplacement se fera selon les conditions en vigueur dans les sociétés de location de véhicules. Le bénéficiaire devra notamment être âgé de 21 ans minimum et être titulaire d'un permis de conduire valide depuis au moins 1 an.

Les frais supplémentaires dus à l'utilisation du véhicule au-delà de la durée prévue par VIVIUM Assistance, à une restitution à un lieu autre que celui de livraison, au carburant, aux péages, à des amendes, à la franchise éventuelle en cas de dégâts matériels restent à charge de l'assuré.

Lorsque le véhicule volé a été retrouvé endéans les 30 jours qui suivent la déclaration de vol, mais que le véhicule retrouvé n'est pas immédiatement à disposition de l'assuré (police, dégâts à réparer), VIVIUM Assistance pourra prolonger la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement au-delà des 30 jours avec un maximum de 5 jours supplémentaires. Si l'assuré n'a pas eu besoin de véhicule de remplacement après le vol de son véhicule, mais en a besoin une fois que le véhicule

volé a été retrouvé, pendant la période de réparation et/ou de libération par la police, un véhicule de remplacement pourra toutefois lui être mis à disposition pendant une période de 30 jours aux mêmes conditions que ci-dessus.

La période de mise à disposition du véhicule de remplacement commence à courir au jour de la réception de la déclaration de vol et prend fin, en tout état de cause, le jour du paiement de l'indemnité en perte totale, ou lorsque le véhicule volé est mis à disposition de l'assuré.

2.5. En outre, VIVIUM Assistance organise et prend en charge les garanties suivantes :

2.5.1. Récupération du véhicule

VIVIUM Assistance met à la disposition de l'assuré un titre de transport ou tout autre moyen approprié afin de reprendre possession de son véhicule réparé.

2.5.2. Bagages

En cas de transport des occupants du véhicule, les bagages sont également transportés, dans la limite de 30 kg, aux frais de VIVIUM Assistance.

2.5.3. Animaux de compagnie

En cas de transport des occupants du véhicule, les animaux de compagnie qui les accompagnent sont également transportés aux frais de VIVIUM Assistance.

## CHAPITRE IV. Assistance panne

### Introduction : Définitions

---

Dans le cadre de la présente Assistance Panne, on entend par :

- « Panne », une défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique survenue en l'absence de tout choc, et rendant l'utilisation du véhicule impossible, dangereuse ou non conforme à la réglementation en vigueur ;
- « Véhicule assuré » :
  - a) le véhicule désigné dans les conditions particulières, ainsi que les remorques ou caravanes qui y sont attelées. Sont exclus :
    - les véhicules à usage de transport à titre onéreux de personnes ;
    - les véhicules dont la masse maximale autorisée est supérieure à 5,5 tonnes ;
    - les cyclomoteurs ;
    - les tracteurs.
  - b) le véhicule automoteur de même catégorie que le véhicule désigné, appartenant à un tiers, si ce véhicule remplace pendant une période ne dépassant pas 30 jours le véhicule désigné qui serait pour quelque cause que ce soit définitivement ou temporairement inutilisable, ladite période commençant le jour même où il devient inutilisable. Sont exclus :
    - les véhicules de courtoisie prêtés par les garagistes ;
    - les véhicules loués auprès d'une agence de location ou d'un garage.

### Article I – Assistance au véhicule

---

I.1. Panne en Belgique

a) dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

b) remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge son remorquage vers un garage agréé par la compagnie ou, à la demande expresse de l'assuré, vers un autre garage de son choix. Le cas échéant, VIVIUM Assistance peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

c) transport

VIVIUM Assistance organise et prend en charge le transport du véhicule immobilisé plus de 24 heures jusqu'au garage désigné par l'assuré, proche de son domicile.

d) frais de gardiennage

Dans le cadre d'un transport, VIVIUM Assistance prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pour une période de trois jours maximum.

## I.2. Panne à l'étranger

a) dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

b) remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge son remorquage jusqu'au garage le plus proche. Le cas échéant, VIVIUM Assistance peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

c) rapatriement

Lorsque le véhicule est réparable en Belgique et qu'il est immobilisé plus de 5 jours sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le rapatriement de ce véhicule par camion ou bateau.

Cette garantie ne s'applique qu'à la condition que le coût du transport n'excède pas la valeur réelle du véhicule, telle que définie au point I.6, du chapitre I sous déduction de la valeur de l'épave.

d) abandon

Si l'assuré décide d'abandonner l'épave sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'accomplissement des formalités de cet abandon.

e) frais de gardiennage

Dans le cadre d'un rapatriement, VIVIUM Assistance prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pendant 1 mois maximum.

f) envoi de pièces détachées

VIVIUM Assistance organise et prend en charge les frais relatifs à l'expédition de pièces détachées, y compris les taxes et frais de douane, dès lors que ces pièces ne sont pas disponibles sur place et qu'elles sont nécessaires au bon fonctionnement du véhicule et à sa sécurité.

Le prix des pièces est à la charge de l'assuré et devra être remboursé dans un délai d'un mois après la date de l'envoi.

## I.3. Crevaision

En cas de crevaision, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place qui procède au montage de la roue de secours dont le véhicule est équipé. En cas d'impossibilité de réparation sur place, d'absence de roue de secours ou dans l'hypothèse où celle-ci présente une défaillance ou un défaut, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

## I.4. Panne de climatisation

En cas de panne de climatisation, ne permettant pas la conduite dans des conditions normales conformément aux dispositions légales en vigueur, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place. Dans l'hypothèse où la réparation sur place ne serait pas possible, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

## I.5. Panne d'antivol ou d'alarme

En cas de panne d'antivol ou d'alarme, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place. En cas d'impossibilité de réparation sur place et dès lors que la panne empêche l'accès ou le démarrage du véhicule, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

#### 1.6. Oubli de code anti-démarrage

Lorsque l'assuré ne peut retrouver le code anti-démarrage, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place. En cas d'impossibilité de réparation sur place et dès lors que la panne empêche l'accès ou le démarrage du véhicule, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

#### 1.7. Panne ou erreur de carburant

En cas de panne de carburant, VIVIUM Assistance organise et prend en charge :

- soit l'envoi d'un dépanneur sur place muni de quelques litres de carburant permettant ainsi à l'assuré de regagner la station-service la plus proche afin de s'y approvisionner. Les frais de carburant sont à la charge de l'assuré ;
- soit le remorquage vers la station-service la plus proche.

Dans le cas d'une erreur de carburant, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche, afin de procéder à la vidange du réservoir.

#### 1.8. Clés du véhicule

Lorsque les clés du véhicule assuré sont perdues, volées, cassées, défectueuses, lorsqu'elles ont été oubliées ou qu'elles sont restées dans le véhicule assuré et que celui-ci est fermé à clé, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes selon les situations :

- le trajet aller-retour en taxi afin que l'assuré aille récupérer ses clés si le véhicule se trouve immobilisé à proximité du domicile ;
- l'envoi d'un dépanneur sur place qui procède à l'ouverture du véhicule ;
- les frais d'envoi par un proche des doubles de clés.

VIVIUM Assistance peut également aider l'assuré pour les démarches à accomplir auprès du constructeur si la réalisation d'un double des clés est nécessaire.

Dans l'hypothèse où l'intervention sur place ne serait pas possible et où l'assuré n'aurait pas accès au véhicule ou n'arriverait pas à le faire démarrer, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

---

## Article 2 – Assistance aux occupants du véhicule en panne

---

Dans les cas visés aux points 1.1. à 1.8. de l'article 1, lorsque la durée de réparation excède 2 heures en Belgique et 24 heures à l'étranger, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

### 2.1. Retour des occupants à leur domicile

Transport des occupants à leur domicile en Belgique par les moyens les plus appropriés.

Cette garantie s'applique néanmoins sans condition de délai en cas de nécessité de retour immédiat.

### 2.2. Poursuite du voyage

Transport des occupants vers leur lieu de destination.

A l'étranger, les frais sont pris en charge à concurrence des frais qui auraient été engagés pour le retour des personnes à leur domicile

### 2.3. Frais d'hébergement

Frais d'hôtel des occupants à hauteur de 70 EUR par nuit et par personne, pour une période maximum de 5 nuits. Cette prestation s'applique dès la première nuit d'immobilisation du véhicule.

### 2.4. Véhicule de remplacement

Mise à disposition d'un véhicule de location de type Economy pendant la durée d'immobilisation du véhicule, mais au maximum pendant 5 jours en Belgique et pendant 10 jours à l'étranger.

Cette garantie ne s'applique que lorsque le véhicule a été remorqué par VIVIUM Assistance.

Elle n'est pas d'application lorsque le véhicule est réparé dans un garage agréé par la compagnie, lorsque ce garage doit mettre un véhicule à la disposition de l'assuré. VIVIUM Assistance garantit toutefois la mobilité de l'assuré si le garage agréé se trouve dans l'impossibilité de procurer immédiatement un véhicule de remplacement, et ce avec un maximum de 5 jours.



L'octroi du véhicule de remplacement se fera selon les conditions en vigueur dans les sociétés de location de véhicules. Le bénéficiaire devra notamment être âgé de 21 ans minimum et être titulaire d'un permis de conduire valide depuis au moins 1 an.

Les frais supplémentaires dus à l'utilisation du véhicule au-delà de la durée prévue par VIVIUM Assistance, à une restitution à un lieu autre que celui de livraison, au carburant, aux péages, à des amendes, à la franchise éventuelle en cas de dégâts matériels restent à charge de l'assuré.

2.5. En outre, VIVIUM Assistance organise et prend en charge les garanties suivantes :

2.5.1. Récupération du véhicule

VIVIUM Assistance met à la disposition de l'assuré un titre de transport ou tout autre moyen approprié afin de reprendre possession de son véhicule réparé.

2.5.2. Bagages

En cas de transport des occupants du véhicule, les bagages sont également transportés, dans la limite de 30 kg, aux frais de VIVIUM Assistance.

2.5.3. Animaux de compagnie

En cas de transport des occupants du véhicule, les animaux de compagnie qui les accompagnent sont également transportés aux frais de VIVIUM Assistance.

## Partie 3 – Assistance aux personnes

---

### Article 1 – Définitions

---

#### I.1. Accident corporel

Evènement soudain, d'origine extérieure au corps humain, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

#### I.2. Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie sont les animaux dont l'espèce est depuis longtemps domestiquée, vivant au domicile de l'assuré.

#### I.3. Assurés

Pour autant qu'ils aient leur résidence principale en Belgique :

- L'adhérent repris dans les conditions particulières ;
- Les personnes vivant au foyer de l'adhérent, ainsi que leurs enfants à charge.

#### I.4. Bagages

L'ensemble des effets, le matériel et les marchandises emportés à l'occasion d'un déplacement à l'exception de tout moyen de paiement (notamment argent liquide, devises, chèques, cartes bancaires, ...), des denrées périssables, des matériels audio vidéo ou gros électroménagers, des bijoux ou autres objets de valeur.

#### I.5. Frais d'hébergement

Frais de la nuit à l'hôtel et des repas, hors frais de téléphone et de bar.

#### I.6. Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante, n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente et qui empêche la continuation normale du voyage ou du séjour.

#### I.7. Tiers

Toutes personnes autres que les assurés.

---

### Article 2 – Dispositions communes à toutes les garanties

---

#### 2.1. Territorialité

- a) en Belgique : les garanties sont accordées sans franchise kilométrique ;
- b) à l'étranger : les garanties d'assistance aux personnes sont accordées dans tous les pays du monde.

#### 2.2. Validité des garanties

Les garanties s'appliquent à l'occasion d'un déplacement d'une durée inférieure à 3 mois. Elles sont mises en œuvre par VIVIUM Assistance ou en accord préalable avec elle. VIVIUM Assistance ne participe pas, après coup, aux dépenses que l'assuré a engagées de sa propre initiative.

Toutefois, afin de ne pas pénaliser l'assuré ayant fait preuve d'initiative raisonnable et qui aurait été dans l'impossibilité de joindre VIVIUM Assistance, cette dernière appréciera après coup leur prise en charge éventuelle, sur justificatifs, dans la limite des frais qui auraient été engagés si elle avait été appelée.

#### 2.3. Pièces justificatives et remboursement des sommes avancées

La compagnie se réserve le droit de demander toute justification de l'évènement générant la mise en œuvre des garanties.

De la même façon, elle pourra demander une reconnaissance de dette, un aval ou toute garantie de remboursement en cas d'avance de fonds, lors de la mise en œuvre des articles 3.1 e. et 3.3 f.

Les sommes avancées, quelle que soit la garantie engagée, devront être restituées à la compagnie dans un délai maximum d'1 mois.

#### 2.4. Evènements médicaux

L'esprit de la présente assistance est d'apporter une réponse immédiate aux demandes des assurés confrontés à des difficultés réelles dans une optique de confiance préalable, ainsi qu'il est mentionné dans son préambule.

Les limitations et exclusions sont donc rares, hormis certains évènements qui ne peuvent raisonnablement donner lieu à une intervention ou une prise en charge de VIVIUM Assistance :

- l'évènement devra impérativement survenir de façon imprévue. VIVIUM Assistance interviendra cependant dans les cas de maladie mentale ou chronique, dès lors que l'évènement relève d'une crise aiguë soudaine ;
- les frais dentaires seront pris en charge dans cette même optique.

VIVIUM Assistance pourra prendre en charge les consultations, traitements, appareillages médicaux, optiques et prothèses dès lors qu'ils relèvent d'une nécessité médicale urgente, et survenue au cours d'un déplacement sans programmation aucune.

---

### Article 3 – Objet de la garantie

---

#### 3.1. En cas de maladie ou d'accident

##### a) transport ou rapatriement de l'assuré malade ou blessé

En cas de nécessité médicalement établie, les médecins de VIVIUM Assistance, après avis des médecins traitants sur place, décident, selon les circonstances, du transport de l'assuré malade ou blessé vers l'établissement de soins le plus approprié, un établissement de soins proche de son domicile ou son domicile.

Le moyen de transport est choisi par les médecins de VIVIUM Assistance selon la gravité du cas et peut être l'ambulance, le train, l'hélicoptère, l'avion de ligne, l'avion sanitaire spécial ou tout autre moyen approprié. Si besoin est, le transport s'effectue sous surveillance médicale constante.

Dans tous les cas, VIVIUM Assistance organise les transports et prend en charge leurs coûts. Dans la mesure du possible, il sera, en outre, fait en sorte qu'un membre de la famille voyage avec l'assuré malade ou blessé.

##### b) retour des assurés accompagnants

Lorsque le transport sanitaire d'un assuré malade ou blessé a été décidé, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le retour en Belgique, par les moyens les plus appropriés, des assurés accompagnants, dès lors que ceux-ci sont dans l'impossibilité de revenir par les moyens initialement prévus.

Si des enfants de moins de 16 ans, ou des assurés mentalement ou physiquement incapables, se retrouvent sans accompagnant majeur, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour (par train 1ère classe, avion classe touriste ou tout autre moyen approprié) d'une personne résidant en Belgique désignée par la famille, ou d'un prestataire agréé par VIVIUM Assistance, pour ramener les assurés à leur domicile en Belgique.

VIVIUM Assistance prend également en charge, si nécessaire, les frais d'hôtel de l'accompagnant, à hauteur de 70 EUR par nuit, pour une période maximum de 2 nuits.

##### c) présence d'un proche auprès d'un assuré hospitalisé

Lorsqu'un assuré malade ou blessé doit rester hospitalisé pendant plus de 5 jours, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour (par train 1ère classe, avion classe touriste ou tout autre moyen approprié) d'un membre de sa famille, afin de se rendre à son chevet.

VIVIUM Assistance prend en charge les frais d'hôtel de cette personne ou d'un assuré qui est déjà sur place et qui prolonge son séjour, à hauteur de 70 EUR par nuit, pour une période maximum de 5 nuits.



d) frais de prolongation de séjour en hôtel

Si un assuré malade ou blessé ne peut, pour raisons médicales, entreprendre le voyage du retour à la date initialement prévue, VIVIUM Assistance prend en charge les frais d'hôtel, à hauteur de 70 EUR par nuit et par personne, pour une période maximum de 5 nuits :

- de l'assuré malade ou blessé ;
- d'un accompagnant dont la présence est médicalement recommandée.

e) envoi de médicaments et de lunettes de vue

Lorsqu'ils sont introuvables ou sans équivalents sur place, VIVIUM Assistance organise et prend en charge l'envoi de médicaments médicalement prescrits à l'assuré ou de lunettes de vue indispensables au séjour et/ou au retour de l'assuré. Le coût des lunettes de vue sera remboursé à VIVIUM Assistance par l'assuré dans un délai d'1 mois, à compter de la date de l'envoi. Il en va de même du coût des médicaments si ceux-ci résultent d'une maladie préexistante.

f) remboursement des frais médicaux à l'étranger

En complément des garanties dues par la sécurité sociale et/ou tout organisme, VIVIUM Assistance prend en charge les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger à concurrence de 50 000 EUR par assuré. L'intervention de VIVIUM Assistance a le caractère d'une avance remboursable chaque fois que ces frais sont couverts par un contrat d'assurance.

#### I.4. En cas de décès de l'assuré

a) rapatriement de la dépouille mortelle

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, VIVIUM Assistance organise et prend en charge selon les cas :

- 1) soit le transport du corps jusqu'à son lieu d'inhumation en Belgique :
  - les frais de préparation du défunt ;
  - les aménagements spécifiques au transport ;
  - un cercueil conforme à la législation et de qualité courante.
- 2) soit les frais funéraires en cas d'inhumation à l'étranger :
  - transport sur place de la dépouille mortelle ;
  - formalités administratives de traitement funéraire et de mise en bière ;
  - cercueil conforme à la législation et de qualité courante.
- 3) soit les frais funéraires en cas de crémation à l'étranger :
  - urne funéraire ;
  - formalités administratives ;
  - retour éventuel des cendres en Belgique.

Dans tous les cas, les autres frais, notamment les frais de cérémonie, de convoi et d'inhumation restent à la charge de la famille.

b) retour des assurés accompagnants

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le retour en Belgique, par les moyens les plus appropriés, des assurés accompagnants, dès lors que ceux-ci sont dans l'impossibilité de revenir par les moyens initialement prévus.

Si des enfants de moins de 16 ans, ou des assurés mentalement ou physiquement incapables, se retrouvent sans accompagnant majeur, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour (par train 1<sup>ère</sup> classe, avion classe touriste ou tout autre moyen approprié) d'une personne résidant en Belgique désignée par la famille, ou d'un prestataire agréé par VIVIUM Assistance, pour ramener les assurés à leur domicile en Belgique. VIVIUM Assistance prend également en charge, si nécessaire, les frais d'hôtel de l'accompagnant, à hauteur de 70 EUR par nuit, pour une période maximum de 2 nuits.

## I.5. Autres évènements en Belgique et à l'étranger

### a) frais de recherche et de secours

En cas d'accident ou de disparition d'un assuré, VIVIUM Assistance prend en charge, à hauteur de 15 000 EUR, dès lors qu'ils sont justifiés :

- les frais de transport du lieu de l'accident vers un établissement de soins situé à proximité ;
- les frais de recherche des assurés égarés.

Cette garantie nécessite l'accord préalable de VIVIUM Assistance. Elle n'est pas applicable en cas de pratique de sports de compétition ou de haut niveau.

### b) retour anticipé en cas de décès d'un proche

En cas de décès en Belgique d'un proche (conjoint, ascendant, descendant, collatéral) ou d'une personne vivant habituellement au foyer des assurés, VIVIUM Assistance organise et prend en charge le voyage des assurés se trouvant à l'étranger (par train 1ère classe, avion classe touriste ou tout autre moyen approprié) pour assister aux obsèques.

Cette garantie s'applique lorsque les assurés ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus pour leur retour.

En cas de nécessité de retour au lieu de séjour initial des assurés, afin de récupérer leur véhicule ou de poursuivre leur voyage, VIVIUM Assistance mettra également à leur disposition les moyens de transport y afférents.

### c) perte et vol de bagages

En cas de perte ou de vol de bagages d'un assuré, VIVIUM Assistance l'aide dans ses démarches et ses recherches. Dès que les bagages sont localisés, VIVIUM Assistance les achemine au domicile de l'assuré ou à son lieu de séjour.

### d) bagages

A l'occasion du transport de personnes, les bagages sont également transportés, dans la limite de 30 kg, aux frais de VIVIUM Assistance.

### e) animaux de compagnie

A l'occasion du transport de personnes, les animaux de compagnie qui les accompagnent sont également transportés aux frais de VIVIUM Assistance.

### f) avance de fonds

VIVIUM Assistance peut, contre reconnaissance de dette, consentir à l'assuré une avance de fonds pour lui permettre de faire face à une dépense découlant d'une difficulté grave et de caractère imprévu et urgent, lors d'un déplacement.

VIVIUM Assistance se réserve le droit de demander tout aval ou garantie lui assurant le recouvrement de l'avance, qui devra lui être restituée dans un délai d'1 mois à compter de la date de remise de fonds.

### g) envoi de messages urgents

VIVIUM Assistance peut transmettre un message urgent à la famille d'un assuré ou à son employeur dès lors que l'assuré est dans l'impossibilité de le faire lui-même ou, inversement, communiquer à l'assuré un message urgent émanant de sa famille ou de son employeur.

### h) service d'interprétariat

En cas d'impossibilité à communiquer dans la langue parlée dans le pays où l'assuré se trouve confronté à de graves difficultés, VIVIUM Assistance lui permet de bénéficier du service de ses interprètes.

i) rapatriement pour transplantation ou greffe d'organe

Lorsqu'un assuré en attente d'une transplantation ou d'une greffe d'organe est subitement rappelé par son centre de soins, VIVIUM Assistance organise et prend en charge son retour à son domicile ou au centre de soins, à sa convenance, par les moyens de transport les plus appropriés.

j) assistance psychologique

En cas d'évènements traumatisants tels qu'accident, incendie, cambriolage, décès, attentat, agression affectant un assuré, VIVIUM Assistance le met en relation avec un psychologue qui pourra selon les cas organiser :

- un ou plusieurs entretiens individuels ;
- une ou plusieurs rencontres de groupe.

Cette garantie peut être accordée à concurrence de 5 entretiens et rencontres.

## I.6. Renseignements

Des renseignements et conseils médicaux à l'étranger peuvent être prodigués par les médecins de VIVIUM Assistance :

- lors de la préparation du voyage (attitudes préventives, vaccinations obligatoires et conseillées) ;
- pendant le voyage (choix d'établissement hospitalier) ;
- et au retour du voyage (tout évènement médical survenant dans les suites immédiates).

Ces renseignements et conseils ne peuvent, pour autant, être considérés comme des consultations médicales.

De même, des renseignements pratiques, de caractère général, relatifs à l'organisation des voyages pourront être communiqués (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques...).

## Actes de terrorisme

### Dégâts par des actes de terrorisme

La compagnie couvre, dans certains cas, les dommages causés par des actes de terrorisme. La compagnie est membre à cette fin de l'ASBL TRIP, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29.

Lorsque la compagnie est légalement tenue d'accorder la couverture pour les dégâts résultant d'un acte de terrorisme, les dégâts causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de la structure du noyau atomique restent toutefois exclus.

Conformément à la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, l'exécution de tous les engagements de l'ensemble des compagnies d'assurances membres de l'ASBL est limitée à 1 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme, survenus pendant cette année civile. Ce montant est adapté à l'évolution de l'indice des prix à la consommation le 1er janvier de chaque année, l'indice de base étant celui de décembre 2005, soit 145,93 (base 100 en 1988).

En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire.

Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée : les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile, d'une part, et les indemnités à payer imputées à cette année civile, d'autre part.

### Régime de paiement

Conformément à la loi susmentionnée du 1er avril 2007, le Comité décide si un événement répond à la définition de terrorisme. Afin que le montant cité ci-avant ne soit pas dépassé, ce Comité fixe, au plus tard six mois après l'événement, le pourcentage de l'indemnisation que les compagnies d'assurances membres de l'ASBL doivent prendre en charge en conséquence de l'événement.

Le Comité peut revoir ce pourcentage. Le Comité prend, au plus tard le 31 décembre de la troisième année suivant l'année de survenance de l'événement, une décision définitive quant au pourcentage d'indemnisation à payer.

L'assuré ou le bénéficiaire ne peut prétendre, envers la compagnie, à l'indemnisation qu'après que le Comité a fixé le pourcentage.

La compagnie paie le montant assuré conformément au pourcentage fixé par le Comité.

Si un autre pourcentage est fixé par arrêté royal, la compagnie paiera, par dérogation à ce qui précède, le montant assuré conformément à ce pourcentage.

Si le Comité diminue le pourcentage, la réduction de l'indemnité ne sera pas applicable aux indemnités déjà payées, ni aux indemnités restant à payer pour lesquelles la compagnie a déjà communiqué sa décision à l'assuré ou au bénéficiaire.

Si le Comité relève le pourcentage, l'augmentation de l'indemnité s'applique pour tous sinistres déclarés découlant de l'événement reconnu comme relevant du terrorisme.

Lorsque le Comité constate que le montant cité au paragraphe « Adhésion à TRIP » ne suffit pas à indemniser l'ensemble des dommages subis ou lorsque le Comité ne dispose pas d'éléments suffisants pour déterminer si ce montant suffit, les dommages aux personnes sont indemnisés en priorité. L'indemnisation des dommages moraux intervient après toutes les autres indemnisations.

Toute limitation, exclusion et/ou tout étalement dans le temps de l'exécution des engagements de la compagnie, définis dans un arrêté royal, s'appliquera conformément aux modalités prévues dans cet arrêté royal.

## Dispositions légales

### Règlement général sur la protection des données

La compagnie s'engage, en sa qualité de responsable du traitement, à traiter les données personnelles conformément à la législation en vigueur sur la protection de la vie privée. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la brochure destinée aux clients ou le site Internet de la COMPAGNIE : <https://www.vivium.be/fr/privacy>

### Datassur

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers la compagnie entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais fait également l'objet de poursuites pénales sur la base de l'article 496 du Code pénal. En outre, l'intéressé est repris dans le fichier de la société coopérative Datassur, qui comporte tous les risques spécialement suivis par les assureurs qui y sont affiliés.

Le preneur d'assurance donne par le présente son consentement à la communication par l'entreprise d'assurances VIVIUM à la société coopérative Datassur, des données à caractère personnel pertinentes dans le cadre exclusif de l'appréciation des risques et des sinistres y relatifs.

Toute personne justifiant de son identité a le droit de s'adresser à Datassur afin de vérifier les données la concernant et d'en obtenir, le cas échéant, la rectification. Pour exercer ce droit, la personne concernée adresse une demande datée et signée accompagnée d'une copie de sa carte d'identité à l'adresse suivante : Datassur, service fichiers, Boulevard du Roi Albert II, 19 à 1210 Bruxelles.

### Réclamations

Pour toute réclamation relative au présent contrat, le preneur d'assurance peut s'adresser :

- en première instance :  
au service Gestion des plaintes de Vivium, Rue Royale 151 à 1210 Bruxelles, e-mail : [plainte@vivium.be](mailto:plainte@vivium.be).
- en appel :  
Si le preneur d'assurance n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa demande par le service de gestion des réclamations de P&V, il peut s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, [www.ombudsman-insurance.be/fr/](http://www.ombudsman-insurance.be/fr/) e-mail : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

Cette possibilité n'exclut pas celle d'entamer une procédure judiciaire.