

### CONDITIONS GENERALES D'ASSURANCE SERVICE 'CARDIF ASSISTANCE'

La garantie 'Cardif Assistance' est comprise dans votre police Hypo Protect Classic ou Hypo Protect 2win. Cette garantie vous est proposée gratuitement par BNP Paribas Cardif et est réalisée par Europ Assistance, selon leurs conditions générales propres.

Le service 'Cardif Assistance' est une assurance d'assistance pour votre famille en cas de décès de l'assuré.

La garantie 'Cardif Assistance' commence le jour de l'entrée en vigueur de la police Hypo Protect pour une durée d'un an et est à chaque fois prolongée tacitement pour une nouvelle période d'un an, sauf en cas de résiliation par l'assureur mandaté. La garantie 'Cardif Assistance' prend quoi qu'il en soit fin, sans aucune notification préalable, lorsque la police Hypo Protect se termine.

### TABLE DES MATIERES

- Article 1 Définitions pour la garantie Cardif Assistance
- Article 2 Les garanties
- Article 3 Exclusions
- Article 4 Quid en cas de dommage?
- Article 5 Début, durée et fin de la garantie Cardif Assistance
- Article 6 Cadre juridique

## Article 1 Définitions pour la garantie Cardif Assistance

### a. L'assureur

EUROP ASSISTANCE (Belgium) SA., TVA BE 0457.247.904, RPM Bruxelles, agréée sous le numéro de code 1401 pour pratiquer les branches 01, 09, 13, 15, 16 et 18 (Assistance) (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96) dont le siège social est établi boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

### b. L'assureur mandaté

CARDIF Assurances Risques Divers S.A., entreprise de droit français, ayant son siège social à 75009 Paris, 1 bd Haussmann, et une filiale en Belgique à 1070 Bruxelles, chaussée de Mons 1424, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 978, RPM Bruxelles, TVA BE 0435.025.994

### c. L'assuré

L'assuré/les assurés d'une police Hypo Protect Classic ou Hypo Protect 2Win, souscrite auprès de l'assureur mandaté.

### d. Le Care Manager

La personne de contact spécialisée dans la prise en charge et le suivi du dossier de l'assuré.

### e. Les catastrophes naturelles

Une catastrophe naturelle est un événement soudain d'origine naturelle avec des conséquences à grande échelle.

Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol : inondations, raz-de-marée, dessèchement et dilatation des terres (sécheresse extrême), tremblements de terre, éboulements montagneux, éruptions volcaniques, glissements de terrain et affaissements, ainsi que les événements qui en découlent directement.

### f. Le domicile

Le lieu en Belgique où l'assuré réside habituellement avec sa famille et est inscrit dans les registres de l'état civil. Ce lieu s'étend à tout ce qui fait partie de son domaine privé (habitation, jardin, parc, dépendances, garages, écuries, etc.).

### g. La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles l'assureur s'est engagé contractuellement. Tout montant repris dans le présent contrat (remboursement garanti, prise en charge garantie, etc.) s'applique toutes taxes comprises.

### h. Le terrorisme

Par terrorisme, l'on entend : une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public et de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

### i. Prestations

Les prestations ne s'appliquent qu'en Belgique.

## Article 2 Les garanties

Lors du décès de l'assuré, l'assureur organise et paye :

### a. Rassemblement familial

• Si l'assuré décède à l'étranger, l'assureur organise et paye le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu renseigné par la famille en Belgique.

L'assureur paye également :

- les frais de traitement post mortem et de mise en bière ;
- les frais relatifs au cercueil à concurrence d'un montant de 1 500 euros.

Les autres frais, notamment ceux de cérémonie et d'inhumation ou d'incinération, restent à charge de la famille.

• Afin de permettre à la famille d'assister aux obsèques de l'assuré en Belgique, l'assureur paye le retour simple de tous les membres de la famille (partenaire, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur) qui sont en déplacement à l'étranger au moment du décès inattendu de l'assuré.

### b. Assistance psychologique

En cas de décès de l'assuré, son partenaire et ses enfants, vivant tous sous le même toit que l'assuré, peuvent bénéficier d'une assistance psychologique.

L'assureur organise et paye, après approbation de son médecin-conseil, les premières séances en Belgique avec un psychologue spécialisé agréé par l'assureur et désigné par son médecin-conseil (maximum cinq séances).

Si le partenaire et/ou les enfants sont en déplacement en dehors de la Belgique, les entretiens se feront par téléphone.

En Belgique, le psychologue contactera le partenaire dans les 24 heures qui suivent le premier appel, afin de fixer un premier rendez-vous.

### c. Garde d'enfants

Lors du décès d'un assuré, qui a des enfants de moins de 16 ans ou des enfants handicapés, vivant tous sous le même toit que lui, l'assureur organise et paye la garde des enfants pendant maximum cinq jours, avec un plafond de 80 euros par jour.

### d. Garde d'animaux domestiques

Lors du décès de l'assuré, si aucun membre de la famille ne peut s'occuper des animaux domestiques (chiens et chats) de l'assuré, l'assureur organise et paye la garde et l'hébergement des animaux pendant maximum cinq jours, avec un plafond de 25 euros par jour.

### e. Surveillance de l'habitation

Afin d'assurer la sécurité de l'habitation de l'assuré le jour de l'enterrement, l'assureur organise et paye la surveillance de l'habitation à la demande de la famille de l'assuré décédé.

### f. Aide d'un Care Manager

En cas de décès de l'assuré, l'assureur organise et paye l'aide d'un Care Manager. Le Care Manager aidera le partenaire et les enfants, vivant tous sous le même toit que l'assuré, dans les démarches administratives qui doivent être entreprises (banque, courrier, mutualité, pension, emprunt, etc.) et peut organiser les services suivants, moyennant leur accord :

Tâches ménagères :

- repassage et/ou lessives
- livraison de repas
- aide-ménagère
- courses
- livraison de médicaments prescrits par le médecin

Aide à domicile :

- coiffeur
- jardinier
- pédicure
- kinésithérapeute

- transport de personnes
- babysitting
- dog-sitting
- enseignement à domicile

Les frais liés aux prestations demandées restent à charge des membres de la famille.

- La première intervention du Care Manager consiste à contacter par téléphone le partenaire de l'assuré et ses enfants le premier jour ouvrable qui suit le premier appel pour lequel les services de l'assureur ont ouvert un dossier.

- Le Care Manager examinera quel arrangement, à savoir par téléphone et/ou une visite à domicile, répond le mieux aux besoins du partenaire de l'assuré et de ses enfants.

Si une visite à domicile n'est pas indispensable, l'assureur organisera les services nécessaires de commun accord avec le partenaire de l'assuré et ses enfants.

Si une visite est nécessaire, le Care Manager prendra contact avec le partenaire de l'assuré et ses enfants afin de fixer une date et une heure pour une entrevue.

- Le Care Manager prend le dossier de l'assuré en charge, en assure le suivi, donne des conseils et, si nécessaire, organise les services ou prestations qui répondent le mieux aux besoins du partenaire de l'assuré et de ses enfants.

- L'intervention du Care Manager est limitée à 16 heures par dossier. Le nombre d'interventions du Care Manager par dossier est limité à cinq.

#### g. Service d'informations

Lors du décès de l'assuré, son partenaire et ses enfants, vivant tous sous le même toit que lui, peuvent faire appel au service d'informations de l'assureur afin d'obtenir des renseignements sur :

- les adresses des services publics qui peuvent aider dans les domaines suivants :

- testament
- tutelle
- droits de succession
- assurances sociales, pension
- où le décès doit être déclaré
- allocations sociales
- bourses d'études
- allocations de logement
- allocations familiales
- garde d'enfants
- aide familiale

- les formalités en cas de décès, les instances à contacter :

- banques
- employeur
- services d'allocations
- mutualité
- compagnies d'assurances
- autres instances auprès desquelles le défunt est inscrit

### Article 3 Exclusions

#### a. Sont exclus :

- les situations qui sont la conséquence d'un suicide dans les douze mois qui suivent la souscription du contrat ;

- les dommages causés par une catastrophe naturelle ;
- les événements découlant des conséquences d'un accident nucléaire ou du terrorisme ;
- les affections ou événements qui sont une conséquence :
  - de la consommation d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de l'assuré dépasse 1,2 gramme par litre, sans que la consommation d'alcool soit la seule cause de l'affection ou de l'événement, ou
  - d'une consommation aiguë ou chronique de drogues ou toute autre substance qui n'a pas été prescrite par un médecin et qui altère le comportement ;
- les événements couverts dans un pays en état de guerre (civile), ou dont la sécurité est perturbée par des émeutes, mouvements populaires et autres événements fortuits empêchant l'exécution du contrat ;
- les incidents et accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, compétitions, rallies, raids, etc.) auxquelles l'assuré participe comme concurrent ou assistant ;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus dans le contrat

#### b. Circonstances exceptionnelles

L'assureur ne peut pas être tenu responsable des retards, manquements ou empêchements lors des prestations s'ils ne peuvent pas être imputés à l'assureur ou lorsqu'ils sont la conséquence d'un cas de force majeure.

L'assureur n'est pas responsable de l'interprétation des informations données, ni de l'usage que l'appelant fait des informations communiquées. Les informations sont données en français, néerlandais ou anglais.

L'assureur n'intervient en aucun cas dans les affaires courantes ou en traitement auprès des instances compétentes. L'assureur ne donne aucun avis dans les affaires judiciaires, ni sur le prix et la qualité des services et biens de consommation, et ne traite aucune question fiscale et/ou commerciale.

### Article 4 Quid en cas de dommage ?

#### a. Disponibilité des services de l'assureur

Les services d'assistance sont joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au : 02 541.90.63

#### b. Assurances

Les prestations de l'assureur ne peuvent en aucun cas être financièrement lucratives pour la famille de l'assuré. Elles sont destinées à aider la famille de l'assuré, dans les limites du contrat, en cas d'urgence ou d'événements imprévus pendant la durée de la garantie.

#### c. Les obligations de la famille de l'assuré en cas d'assistance

La famille de l'assuré s'engage à :

- appeler ou faire prévenir l'assureur dans les plus brefs délais au 02 541.90.63, sauf en cas de force majeure, afin qu'il puisse organiser l'assistance demandée de manière optimale et autoriser la famille de l'assuré à exposer les débours garantis ;
- marquer son accord avec les solutions que l'assureur propose ;
- respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et reprises dans le présent contrat ;
- répondre correctement aux questions de l'assureur relatives à la survenance des événements assurés ;
- indiquer de manière détaillée à l'assureur les éventuelles autres assurances qui ont le même objet et couvrent les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;

- remettre les justificatifs originaux de ses débours à l'assureur ;
- remettre l'acte de décès à l'assureur

#### **d. Le non-respect des obligations par la famille de l'assuré**

Si la famille de l'assuré ne respecte pas ses obligations, l'assureur peut :

- réduire la prestation due ou réclamer ses débours à la famille de l'assuré, à concurrence de son préjudice ;
- refuser la prestation due ou réclamer la totalité de ses débours à la famille de l'assuré, si celle-ci n'a pas respecté ses obligations dans une intention frauduleuse.

### Article 5 Début, durée et fin de la garantie Cardif Assistance

La garantie Cardif Assistance commence le jour de l'entrée en vigueur de la police Hypo Protect pour une durée d'un an et est à chaque fois prolongée tacitement pour une nouvelle période d'un an, sauf en cas de résiliation par l'assureur mandaté au moins trois mois avant l'échéance. La garantie Cardif Assistance prend quoi qu'il en soit fin, sans aucune notification préalable, lorsque la police Hypo Protect se termine.

La garantie Cardif Assistance peut être résiliée par lettre recommandée.

La résiliation prend effet après un délai d'au moins un mois à compter du lendemain de la remise de la lettre recommandée.

### Article 6 Cadre juridique

#### **a. Subrogation**

L'assureur est subrogé aux droits et actions de l'assuré envers tout tiers responsable à concurrence de ses débours.

Excepté en cas d'actes de malveillance, l'assureur ne peut pas se retourner contre les descendants, ascendants, partenaire, alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes qui vivent sous le même toit, les hôtes et membres du personnel domestique. L'assureur peut toutefois se retourner contre ces personnes si leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

#### **b. Reconnaissance de dettes**

L'assuré s'engage à rembourser dans un délai d'un mois à l'assureur les frais pour les prestations qui ne sont pas garanties par le contrat et que l'assureur a consenti comme acompte à l'assuré.

#### **c. Prescription**

Tous les actes qui découlent du présent contrat sont prescrits trois ans après l'événement qui y a donné lieu.

#### **d. Jurisdiction**

Tous les litiges relatifs au présent contrat sont exclusivement réglés par les tribunaux belges compétents.

#### **e. Droit applicable**

Le présent contrat est régi par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (M.B. 30 avril 2014).

#### **f. Plaintes**

Toute plainte relative au contrat de garantie Cardif Assistance peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium SA à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél. : 02/541.90.48 du lundi au jeudi de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h, ou à
- l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

#### **g. Protection de la vie privée**

Europ Assistance traite vos données conformément aux règlements et directives nationaux et européens. Vous pouvez retrouver toutes les informations concernant le traitement de vos données à caractère personnel dans notre déclaration de confidentialité.

Elle est disponible sur [www.europ-assistance.be/fr/privacy](http://www.europ-assistance.be/fr/privacy). Cette déclaration de confidentialité reprend notamment les informations suivantes :

- les coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- les finalités du traitement de vos données à caractère personnel ;
- les intérêts légitimes pour le traitement de vos données à caractère personnel ;
- les tiers qui peuvent recevoir vos données à caractère personnel ;
- la durée de conservation de vos données à caractère personnel ;
- la description de vos droits par rapport à vos données à caractère personnel ;
- la possibilité d'introduire une plainte relative au traitement de vos données à caractère personnel.

#### **h. Fraude**

Toute forme de fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses aux questionnaires implique que l'assuré perd tous ses droits vis-à-vis de l'assureur.

Chaque document doit donc dûment et soigneusement être rempli. L'assureur se réserve le droit de faire poursuivre l'assuré fraudeur par les tribunaux compétents.

#### **i. Sanctions**

Europ Assistance ne pourra exécuter aucune obligation pour ou au nom d'une personne, d'une entité, d'un territoire, d'un pays ou d'une organisation qui relève de la politique en matière de sanctions des Nations Unies, de l'Europe ou de la Belgique ou tout autre régime de sanctions applicable (limitation, embargo, gel des avoirs ou contrôle), et plus particulièrement une activité qui se rapporte directement ou indirectement à l'un des pays ou territoires suivants : la Corée du Nord, le Soudan, la Syrie, la Crimée, l'Irak et l'Afghanistan.

Il est convenu et entendu qu'aucun service ou paiement en lien direct ou indirect avec une personne, une entité, un territoire, un pays ou une organisation sanctionné(e) ne peut être réalisé par Europ Assistance. Aucune obligation contractuelle ne peut avoir pour objectif ou conséquence d'enfreindre les règles relatives aux sanctions. Le non-respect d'une obligation contractuelle dans ce contexte ne peut entraîner aucune responsabilité ou obligation d'indemnisation pour non-respect de cette obligation contractuelle.