



Conditions  
générales

# Confort Auto Assistance Véhicule

06.2019

# SOMMAIRE

---

	Page	
<b>1. Étendue des couvertures</b>	2	1.1. Quels véhicules sont assurés ?
	2	1.2. Quelles personnes sont assurées ?
	3	1.3. Quels sont les cas où nous n'intervenons pas ?
<b>2. Assistance véhicule</b>	3	2.1. Quelles sont les couvertures d'application, et dans quelles circonstances ?
	5	2.2. Que couvrons-nous exactement ?
	5	2.2.1. Dépannage ou remorquage
	5	2.2.2. Envoi de pièces
	5	2.2.3. Véhicule de remplacement
	6	2.2.4. Rapatriement ou poursuite du trajet/Frais d'hôtel
	7	2.2.5. Transport de bagages non accompagnés
	7	2.2.6. Frais d'entreposage
	7	2.2.7. Spécifiquement pour l'étranger : Récupération ou rapatriement du véhicule assuré
	8	2.2.8. Spécifiquement pour l'étranger : Frais de téléphone
8	2.2.9. Autres cas	
	8	2.3. Quelles sont les exclusions spécifiques liées à l'assistance véhicule ?
<b>Lexique</b>	9	

---

La garantie Assistance Véhicule n'est d'application que pour autant que vos conditions particulières indiquent que vous l'avez souscrite.

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.

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 immédiatement avant toute intervention et à n'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.

## 1. ÉTENDUE DES COUVERTURES

### 1.1. Quels véhicules sont assurés ?

Nous couvrons

- le **véhicule désigné**, pour autant qu'il s'agisse d'une voiture, d'une camionnette, d'un minibus ou d'un mobilhome :
  - dont la masse maximale autorisée est égale ou inférieure à 3,5T, et
  - dont la date de première mise en circulation est inférieure à 10 ans au moment de la conclusion du contrat, et
  - qui ne circule plus sous le couvert d'une plaque commerciale ("Marchand" ou "Essai") immatriculation temporaire ou plaque de transit
  - n'étant pas un **véhicule de location à court terme** ou un taxi
- la caravane pliante, caravane ou **remorque** tractée par le **véhicule désigné** :
  - dont la masse maximale autorisée ne dépasse pas 3,5T, et
  - dont la longueur équivaut à maximum 8 m, timon compris. Un timon, c'est un câble ou une barre qui permet de rattacher la caravane pliante, la caravane ou la **remorque** au véhicule tractant.

### 1.2. Quelles personnes sont assurées ?

Nous assurons :

- vous. Si le preneur d'assurance est une personne morale, nous couvrons le conducteur principal mentionné dans les conditions particulières
- votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant
- toute personne ayant un lien de parenté avec vous et vivant sous votre toit
- vos enfants ou les enfants de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant qui ne vivent plus sous votre toit, pour autant
  - qu'ils soient mineurs
  - qu'ils soient majeurs et ne vivent pas sous le toit familial à des fins d'études
- vos petits-enfants mineurs ou ceux de votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant lorsqu'ils vous accompagnent ou accompagnent votre conjoint cohabitant ou partenaire cohabitant
- tout passager ou conducteur autorisé du véhicule assuré. Ces personnes sont uniquement assurées en cas d'accident de la route, de **panne** ou de vol du véhicule assuré.  
Les auto-stoppeurs ne sont toutefois pas considérés comme des passagers.

Pour pouvoir bénéficier de la couverture, la personne assurée doit être domiciliée en Belgique et y avoir sa résidence habituelle.

### 1.3. Quels sont les cas où nous n'intervenons pas ?

Nous n'intervenons pas en faveur de l'assuré

- lorsqu'il occasionne le besoin d'assistance délibérément
- lorsqu'il occasionne le besoin d'assistance en cas de suicide ou de tentative de suicide
- lorsqu'il se rend à l'étranger pour une période de plus de 180 jours consécutifs
- lorsqu'il commet une faute lourde qui entraîne un besoin d'assistance. Nous entendons par faute lourde :
  - un assuré qui se trouve dans un état d'intoxication alcoolique de plus de 0,8 g/l de sang ou d'ivresse au moment du **sinistre**, et n'a de ce fait plus le contrôle total de ses actes
  - un assuré qui se trouve dans un état analogue résultant de l'usage de drogues, médicaments ou autres hallucinogènes au moment du **sinistre**, et n'a de ce fait plus le contrôle total de ses actes
  - un assuré qui participe au moment du **sinistre** à un pari ou défi
- lorsqu'il participe à une compétition ou s'entraîne pour une compétition au moment du **sinistre**. Nous entendons par « compétition » : Compétitions de vitesse, compétitions de régularité ou compétitions d'agilité destinées aux véhicules à moteur. Les rallyes touristiques ou les rallyes de divertissement ne sont pas considérés comme une compétition
- lorsque, à titre professionnel, il
  - travaille sur des échelles, échafaudages ou toits
  - travaille dans les puits ou puits de mine
  - travaille en mer
  - fait de la plongée sous-marine
  - se déplace avec des matières explosives, des personnes ou des marchandises qui sont transportées à bord du véhicule assuré
- pour les événements qui résultent
  - d'une guerre, d'une guerre civile, d'actes de violence militaires d'inspiration collective, d'une réquisition ou d'une occupation
  - des conséquences d'un **risque nucléaire**.

## 2. ASSISTANCE VÉHICULE

### 2.1. Quelles sont les couvertures d'application, et dans quelles circonstances ?

Le pays dans lequel le **sinistre** a lieu va permettre de déterminer la nature et l'étendue de nos prestations :

- En Belgique
- À l'étranger. La couverture est cependant limitée aux 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.

Lorsque le **sinistre** a lieu dans un rayon de 30 km en dehors de nos frontières nationales, deux choix s'offrent à vous :

- Les couvertures et l'étendue des celles-ci en Belgique
- Les couvertures et l'étendue de celles-ci à l'étranger

Le tableau ci-dessous reprend les couvertures d'application selon la situation et le lieu. Les différentes couvertures sont entièrement décrites un peu plus bas.

		TYPES DE SINISTRE	
GARANTIES		ACCIDENT OU INCENDIE, PANNE, TENTATIVE DE VOL	VOL
LIEU	BELGIQUE	Dépannage <b>ou</b> remorquage Véhicule de remplacement Rapatriement <b>ou</b> poursuite du trajet	Véhicule de remplacement Rapatriement <b>ou</b> poursuite du trajet
	ÉTRANGER	Dépannage <b>ou</b> remorquage Véhicule de remplacement <b>ou</b> rapatriement/ poursuite du trajet et frais d'hôtel Transport de bagages non accompagnés Frais d'entreposage Récupération/rapatriement du véhicule Envoi de pièces Frais de téléphone	Véhicule de remplacement <b>ou</b> rapatriement/ poursuite du trajet Transport de bagages non accompagnés Frais d'entreposage Récupération/rapatriement du véhicule Frais de téléphone

		TYPES DE SINISTRE		
GARANTIES		PANNE SÈCHE OU CARBURANT INAPPROPRIÉ	PNEU(S) CREVÉ(S) OU ÉCLATÉ(S)	OUBLI, PERTE OU VOL DES CLÉS
LIEU	BELGIQUE	Dépannage <b>ou</b> remorquage Plein rapide du réservoir <b>ou</b> vidange du réservoir Frais de téléphone	Dépannage <b>ou</b> remorquage	Ouvertures des portes <b>ou</b> Taxi pour aller récupérer une autre clé <b>ou</b> Formalités relatives à la demande d'une nouvelle clé <b>ou</b> Remorquage
	ÉTRANGER	Dépannage <b>ou</b> remorquage Frais d'hôtel, lorsque le garage ou le dépanneur est fermé Plein rapide du réservoir <b>ou</b> vidange du réservoir Frais de téléphone	Dépannage <b>ou</b> remorquage Frais d'hôtel, lorsque le garage ou le dépanneur est fermé Frais de téléphone	Ouvertures des portes <b>ou</b> Taxi pour aller récupérer une autre clé <b>ou</b> Formalités relatives à la demande d'une nouvelle clé <b>ou</b> Remorquage Frais d'hôtel, lorsque le garage ou le dépanneur est fermé Frais de téléphone

Nos garanties en cas d'incendie, d'accident, de **panne** ou de tentative de vol sont uniquement d'application si le véhicule assuré n'est plus en état de reprendre la route.

## 2.2. Que couvrons-nous exactement ?

Nous décrivons ci-dessous les couvertures reprises dans le tableau ci-dessus.

### 2.2.1. Dépannage ou remorquage

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un dépanneur sur place, ou si nécessaire le remorquage du véhicule de l'assuré :

- En cas de **sinistre** en Belgique : vers le garage de votre choix, pour autant qu'il se trouve en Belgique
- En cas de **sinistre** à l'étranger : vers le garage le plus proche.

Lorsque nous ne nous chargeons pas nous-mêmes du dépannage ou remorquage, notre intervention se limite à 250 EUR, sauf si vous n'avez pas eu la possibilité de nous contacter en raison de l'intervention de la police ou d'une équipe médicale de secours. Vous devrez être en mesure de le prouver avec les éléments nécessaires.

Lorsque le remorquage est effectué par un technicien F.A.S.T. sur demande de la police, notre intervention se limite à 500 EUR.

Un technicien F.A.S.T. est un technicien accrédité auquel la police fait appel en cas d'accidents sur les autoroutes afin de dégager rapidement la chaussée contribuant ainsi à une meilleure fluidité et à une plus grande sécurité des usagers de la route.

### 2.2.2. Envoi de pièces

Nous organisons et finançons l'envoi des pièces nécessaires à la réparation qui ne sont pas disponibles sur place.

### 2.2.3. Véhicule de remplacement

#### 2.2.3.1. Quand mettons-nous un véhicule de remplacement à disposition ?

Nous mettons à disposition un véhicule de remplacement de catégorie B maximum (selon la classification des agences de location)

- en cas de vol du véhicule assuré
- lorsque le véhicule assuré n'est plus en état de circuler et ne peut pas être immédiatement réparé ou remis en route par un dépanneur.

Le véhicule de remplacement n'est en aucun cas une moto ou un quad.

#### 2.2.3.2. Combien de temps pouvez-vous utiliser le véhicule de remplacement ?

En cas de **sinistre** en Belgique :

- en cas d'accident, de **panne** ou de tentative de vol, vous pouvez disposer du véhicule de remplacement pendant la réparation du véhicule assuré, et ce pour une durée de 7 jours consécutifs maximum après le **sinistre**. Si le véhicule assuré est réparé auprès d'un de nos garages conventionnés, la durée est alors prolongée de 15 jours consécutifs maximum après le **sinistre**
- en cas de vol, vous pouvez disposer du véhicule de remplacement pendant maximum 30 jours consécutifs après le **sinistre**.

Nous organisons et prenons en charge votre transport en taxi, dès le moment où vous avez remis votre véhicule de remplacement à l'agence de location :

- soit vers le garage où vous allez récupérer le véhicule assuré
- soit vers chez vous.

En cas de **sinistre** à l'étranger :

- En cas d'accident, de **panne**, vol ou de tentative de vol, vous pouvez disposer d'un véhicule de remplacement afin de vous rendre vers votre destination finale et/ou afin de pouvoir vous déplacer sur place et enfin pour atteindre votre destination finale à l'étranger. Vous pouvez utiliser ce véhicule de remplacement pendant 7 jours consécutifs après le **sinistre**
- Si à la suite du **sinistre**, vous n'êtes pas en état de conduire un véhicule pour des raisons médicales, le début du délai durant lequel vous avez droit à un véhicule de remplacement est reporté jusqu'au moment où vous êtes de nouveau en état de conduire un véhicule.

Si le véhicule assuré est une camionnette et si vous avez souscrit l'option Cart Travel XL, vous avez le choix entre un véhicule de remplacement de catégorie B ou une camionnette de 10 m<sup>3</sup> équipée d'un GPS.

La mise à disposition d'un véhicule de remplacement :

- est limitée aux délais mentionnés ci-dessus  
Néanmoins, si dans ce délai le véhicule assuré est :
  - est réparé
  - ou de nouveau en état de circuler et à disposition de l'assuré alors l'assuré est dans l'obligation de rendre le véhicule de remplacement.
- n'est pas due si nous n'avons pas organisé le remorquage du véhicule assuré, ou si nous n'avons pas donné notre accord au préalable pour le remorquage
- dépend des conditions et règles définies par l'agence de location qui fournit le véhicule. Ces conditions et règles peuvent porter sur : l'âge minimum, le permis de conduire, une éventuelle caution à payer, une limitation kilométrique éventuelle, etc.

Les conditions d'assurance d'application pour le véhicule de remplacement (franchises éventuelles, couverture éventuelle en cas de dégâts au véhicule, etc.) sont convenues entre l'assuré et l'agence de location qui fournit le véhicule.

En cas de vol du véhicule assuré, nous intervenons uniquement si vous avez déposé une plainte pour vol avant de nous adresser la demande d'assistance.

## 2.2.4. Rapatriement ou poursuite du trajet/Frais d'hôtel

### 2.2.4.1. Étendue de la couverture en cas de **sinistre** en Belgique

En cas de **sinistre** en Belgique, nous organisons et prenons en charge :

- soit le rapatriement à la maison du conducteur non blessé ainsi que des éventuels passagers non blessés
- soit leur transport vers la destination prévue (maximum 125 EUR).

### 2.2.4.2. Étendue de la couverture en cas de **sinistre** à l'étranger

Vous pouvez uniquement bénéficier de cette couverture si vous n'optez pas pour la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.

#### Quelle est l'étendue de la couverture si le véhicule assuré peut reprendre la route dans les 5 jours ?

Nous organisons votre séjour durant les réparations nécessaires du véhicule assuré, et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à 125 EUR par nuit et par chambre, avec un maximum de 1.250 EUR au total.

OU

Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi afin de ramener le conducteur et ses passagers à domicile ou les emmener vers le lieu de leur destination. Notre intervention est dans ce cas limitée à 250 EUR.

## Quelle est l'étendue de la couverture si le véhicule assuré ne peut reprendre la route dans les 5 jours ?

Nous organisons le rapatriement à domicile et prenons en charge les frais pour un ticket de train ou d'avion.

S'il est impossible de définir immédiatement la durée de la réparation de votre véhicule, en attendant le diagnostic, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) pour 1 nuit, majorés des nuits de jours fériés et de jours de week-end, avec un maximum de 125 EUR par nuit et par chambre.

### 2.2.5. Transport de bagages non accompagnés

En cas de vol du véhicule assuré ou si ce dernier ne peut reprendre la route dans les 5 jours qui suivent le **sinistre**, nous prenons en charge le transport de vos bagages non accompagnés, c'est-à-dire tous vos effets personnels emmenés ou transportés dans le véhicule assuré. Toutefois, les éléments suivants ne sont pas considérés comme bagages entre autres: deltaplanes, véhicules, bateaux, aéronefs, marchandises, matériel scientifique, matériaux de construction, meubles, chevaux, bétail, etc.

### 2.2.6. Frais d'entreposage

En cas de rapatriement, ou si le véhicule doit être laissé sur place, nous prenons en charge les frais éventuels liés à l'entreposage du véhicule assuré dès le jour où vous faites appel à l'assistance, avec un maximum de 10 jours et de 125 EUR.

### 2.2.7. Spécifiquement pour l'étranger : Récupération ou rapatriement du véhicule assuré

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule assuré, à condition que la **valeur résiduelle** de ce dernier soit plus élevée que les frais de transport. Lorsque les frais de transport sont plus élevés que la **valeur résiduelle** du véhicule assuré, notre prestation à l'étranger est limitée au paiement de la **valeur résiduelle**.

Un descriptif de l'état du véhicule est établi au moment de la récupération, et au moment de la livraison. S'il apparaît que le véhicule a subi des dégâts pendant le transport, dans ce cas nous intervenons. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables du vol de biens ou d'accessoires qui se trouvent dans le véhicule.

Nous nous efforçons de limiter au maximum le délai de rapatriement. Nous dépendons en effet de la société qui rapatrie le véhicule.

Lorsque nous n'organisons pas nous-mêmes le rapatriement, l'intervention est limitée à 250 EUR.

#### 2.2.7.1. Étendue de la couverture lorsque le véhicule est réparé ou retrouvé et est en état de rouler

Si vous êtes de retour en Belgique, nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule réparé ou retrouvé vers votre domicile, ou nous payons un ticket de train ou d'avion pour vous permettre d'aller récupérer votre véhicule. Si vous vous trouvez encore à l'étranger, nous mettons à votre disposition un moyen de transport pour vous permettre d'aller récupérer votre véhicule.

#### 2.2.7.2. Étendue de la couverture lorsque le véhicule n'est pas réparé ou retrouvé mais n'est plus en état de rouler

Nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule non réparé, qui ne peut pas reprendre la route dans les 5 jours, vers un garage proche de votre domicile.

Nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule retrouvé vers un garage proche de votre domicile.

### 2.2.8. Spécifiquement pour l'étranger : Frais de téléphone

Lorsque nous organisons l'assistance à votre demande, nous couvrons également les frais de téléphone liés à vos appels à l'étranger afin de nous contacter, pour autant qu'ils dépassent le montant de 30 EUR. Nous vous demanderons de nous fournir les preuves nécessaires, comme une facture détaillée avec un aperçu des appels téléphoniques. Cette couverture est limitée à 100 EUR.

Les frais éventuels liés à l'utilisation des données mobiles ne sont pas couverts.

### 2.2.9. Autres cas

#### 2.2.9.1. Étendue de la couverture en cas de panne sèche ou erreur de carburant

En cas de **panne** sèche, ou lorsque la batterie de votre voiture électrique est plate :

- Soit nous vous fournissons une quantité limitée de carburant pour vous permettre de vous rendre jusqu'à la station-service la plus proche
- soit nous vous envoyons un dépanneur qui va remorquer votre voiture jusqu'à la station-service la plus proche.

Lorsque vous faites le plein avec un carburant inapproprié, l'organisation et la prise en charge de la vidange du réservoir font partie de nos services d'assistance.

Nous intervenons à cet égard maximum 2 fois par an.

#### 2.2.9.2. Étendue de la couverture en cas de pneu(s) crevé(s) ou éclaté(s)

En cas de pneu(s) crevé(s) ou éclaté(s), nous organisons et prenons en charge :

- soit le dépannage du véhicule sur place
- soit le remorquage du véhicule assuré vers le garage le plus proche.

#### 2.2.9.3. Étendue de la couverture lorsque vous oubliez ou perdez vos clés, ou lorsqu'elles ont été volées

- Soit nous ouvrons les portes du véhicule. Dans ce cas, vous devrez nous présenter votre carte d'identité ainsi que les papiers du véhicule assuré
- Soit nous organisons et prenons en charge un taxi pour vous permettre d'aller chercher un double de la clé. Dans ce cas, notre intervention est limitée à 65 EUR
- Soit nous vous aidons pour les formalités auprès du constructeur en vue d'obtenir un double de la clé de votre véhicule
- Soit nous remorquons le véhicule jusqu'au garage le plus proche ou la station la plus proche spécialisée en montage de systèmes antivol.

## 2.3. Quelles sont les exclusions spécifiques liées à l'assistance véhicule ?

Nous n'intervenons pas pour les frais suivants :

- Frais de réparation, à l'exception des frais de remplacement liés aux dégâts survenus durant le rapatriement
- Frais d'entretien
- Frais de carburant
- Frais d'autoroute
- Frais de signalisation.

Nous n'intervenons pas dans les situations suivantes :

- En cas de **panne**, si durant les 12 derniers mois, nous sommes déjà intervenus 2 fois pour des cas identiques de **panne** ayant la même origine
- En cas de **panne**, si durant les 12 derniers mois, nous sommes déjà intervenus 3 fois pour une **panne**
- Si le besoin d'assistance est dû au fait que le véhicule assuré n'est pas en règle avec la réglementation sur le contrôle technique au moment du **sinistre**
- Si le besoin d'assistance est dû au fait que le conducteur du véhicule n'est pas autorisé légalement à conduire le véhicule assuré (pas de permis ou de certificat valable, retrait de permis, etc.).

## 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.

### Panne

Tout dysfonctionnement mécanique, électrique ou électronique qui empêche le véhicule assuré de rouler.

### 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.

### Valeur résiduelle

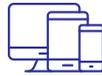
La valeur de remplacement du véhicule juste après le **sinistre**. Cette valeur est établie par un expert.

### Véhicule de location à court terme

Le véhicule mis à disposition et loué par un assuré durant une période maximale d'un an.

Vous avez besoin de vivre confiant et d'envisager l'avenir en toute sérénité.  
Notre métier est de vous proposer les solutions qui protègent votre entourage et  
vos biens en vous aidant à préparer activement vos projets.

**Chez AXA, c'est notre conception de la Protection Financière.**



Retrouvez l'ensemble de vos services  
et documents contractuels  
sur **MyAXA** via [axa.be](http://axa.be)

**AXA** vous répond sur :

