



Conditions  
générales

**Confort habitation  
Start Garage  
Protection Juridique**

12.2024

## SOMMAIRE

---

<b>GARANTIE DE BASE FIX</b>	<b>3</b>
<b>1. PREVENTION &amp; ADVICE SERVICES (PAS)</b>	<b>3</b>
<b>2. LEGAL INSURANCE SERVICES</b>	<b>3</b>
2.1. Etendue territoriale	3
2.2. Portée de la garantie	3
2.2.1. L'assistance d'expertise relative au bien assuré	3
2.2.2. Le recours civil extra-contractuel	3
2.2.3. La défense pénale	4
2.2.4. La défense civile extra-contractuelle	4
2.2.5. Les contestations avec les voisins	4
2.2.6. Le sinistre contractuel Assurances	4
2.2.7. Contractuel location	4
2.3. Exclusions	4
<b>3. PRESTATIONS ASSURÉES</b>	<b>6</b>
3.1. Notre plafond d'intervention par sinistre	6
3.2. Nos prestations	6
3.2.1. Les frais exposés pour la défense de vos intérêts juridiques	6
3.2.2. L'insolvabilité	7
<b>4. SEUIL D'INTERVENTION</b>	<b>7</b>
<b>5. DELAI D'ATTENTE</b>	<b>7</b>
<b>6. PRINCIPE DE RÉPARTITION</b>	<b>7</b>
<b>DISPOSITIONS COMMUNES</b>	<b>8</b>
<b>1. OBJET DU CONTRAT</b>	<b>8</b>
1.1. Prévention et information juridique	8
1.2. Défense amiable et/ou judiciaire des intérêts juridiques	8

---

<b>2. OBLIGATIONS DU PRENEUR D'ASSURANCE EN CAS DE SINISTRE</b>	<b>8</b>
2.1. Déclaration de sinistre - Droits et obligations	8
2.2. Libre choix de l'avocat et de l'expert	9
2.3. Paiement des débours, honoraires et frais	9
2.4. Divergence d'opinion	10
2.5. Obligation d'information	10
2.6. Droits entre assurés	10
2.7. Prescription	10

---

<b>3. ENGAGEMENTS CLIENT</b>	<b>10</b>
3.1. Engagement éthique	10
3.2. Engagement client	11

---

<b>LEXIQUE</b>	<b>12</b>
----------------	-----------

## GARANTIE DE BASE FIX

---

Pour autant que vos conditions particulières en fassent mention. L'assurance Garage que **vous** avez souscrite s'étend à la protection juridique Garage.

### 1. PREVENTION & ADVICE SERVICES (PAS)

---

#### Objet de l'appui juridique : prévention et information juridique

En prévention ou en information de tout **sinistre** ou différend, à l'exception des **sinistres** ou différends portant sur le droit fiscal, **nous vous** informons sur vos droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts.

#### Appui juridique téléphonique général – Legal Village Info 078/15.15.56

Il s'agit d'un service de renseignements juridiques de première ligne par téléphone.

Les questions juridiques font l'objet d'une explication juridique sommaire et synthétique dans un langage accessible par tous.

La nature juridique des questions qui peuvent être soumises à l'appui juridique téléphonique est déterminée par l'étendue des garanties souscrites dans le cadre de la présente police en vigueur.

Les divers services de l'appui juridique sont accessibles du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou circonstances exceptionnelles, au numéro de téléphone au 078/15.15.56.

### 2. LEGAL INSURANCE SERVICES

---

#### 2.1. Etendue territoriale

La garantie est acquise dans les pays membres de l'Union européenne, en Suisse, en Norvège et au Royaume Uni, pour autant que la mise en œuvre de la défense de vos intérêts soit assumée exclusivement dans le pays où sont situés les **biens assurés** ou devant une juridiction belge.

#### 2.2. Portée de la garantie

##### 2.2.1. L'assistance d'expertise relative au bien assuré

La garantie est acquise pour la défense de vos intérêts relatifs à la fixation des dommages résultant d'un **sinistre** frappant un contrat d'assurance couvrant les **biens assurés**.

##### 2.2.2. Le recours civil extra-contractuel

La garantie est acquise pour le recours civil extra-contractuel en vue d'obtenir votre indemnisation pour tout dommage résultant d'une atteinte au bien assuré et causé par un tiers.

### 2.2.3. La défense pénale

La garantie est acquise pour votre défense pénale lors de poursuites devant un tribunal pénal pour toute infraction, directement liée à l'usage, la possession ou la propriété du bien assuré, aux lois et règlements, y compris, le recours en grâce éventuel si vous êtes privé de liberté et si la demande de réhabilitation, introduits suite à un sinistre couvert avec une peine privative de liberté, à l'exclusion des poursuites liées à l'exercice d'une activité professionnelle.

### 2.2.4. La défense civile extra-contractuelle

La garantie est acquise pour votre défense civile extra-contractuelle contre une action en dommages et intérêts poursuivie par un **tiers**, à la condition expresse qu'il y ait un conflit d'intérêts entre **vous** et l'assureur R.C. Vie Privée couvrant votre responsabilité civile ou le volet responsabilité de l'assurance incendie des **biens assurés**.

### 2.2.5. Les contestations avec les voisins

La garantie est acquise en cas de **sinistre** relatif à un trouble de voisinage anormal et excessif pour autant que ce trouble de voisinage ne soit pas préexistant à la souscription de la police. Il ne doit pas être lié à l'exercice d'une activité professionnelle dans votre chef. **Nous** n'intervenons pas pour les actions préventives telles que prévues dans l'article 3.102 du Code civil.

En cas de défense civile de l'**assuré**, la garantie n'est acquise que pour autant que le **sinistre** ne puisse faire l'objet d'une couverture dans le cadre d'une assurance responsabilité civile ou en cas de conflit d'intérêt avec cet assureur RC.

### 2.2.6. Le sinistre contractuel Assurances

La garantie est acquise pour défendre vos intérêts dans tout **sinistre** qui résulte de l'interprétation ou de l'application des garanties souscrites dans le cadre de ce contrat et qui doivent sortir leurs effets lorsque des dégâts matériels affectent les **biens assurés** à l'exclusion des contestations relatives au non-paiement des primes ou à la suspension/résiliation de vos garanties.

### 2.2.7. Contractuel location

La garantie est acquise pour le recours civil relatif à :

- la responsabilité contractuelle de l'occupant ou du locataire pour les dommages au **bien assuré**, exclusivement pour les dommages causés qui surviennent pendant la période de location, pour les dommages causés par un incendie ou pour les dommages causés par le fait de personnes de sa maison ou par le fait de ses sous-locataires.
- la responsabilité contractuelle du bailleur pour les dommages aux **biens assurés**, causés par le défaut ou la perte du **bien assuré**.

## 2.3. Exclusions

Ne sont pas couverts les **sinistres**

- qui surviennent à l'occasion d'émeutes, de troubles civils, de tous actes collectifs de violence, d'inspiration politique, idéologique ou sociale accompagnés ou non de rébellion contre l'autorité ou tous pouvoirs institués, sauf si **vous** n'y avez pris aucune part active ou volontaire. **Nous** devons apporter la preuve du fait que **vous** exonère de votre garantie
- qui surviennent à l'occasion d'une guerre civile ou d'une guerre, c'est-à-dire d'une action offensive ou défensive d'une puissance belligérante ou tout autre événement à caractère militaire, sauf si **vous** n'y avez pris aucune part active ou volontaire. **Nous** devons apporter la preuve du fait que **vous** exonère de votre garantie
- qui résultent d'un fait intentionnel d'un assuré

- qui surviennent à l'occasion de réquisition sous toute forme d'occupation totale ou partielle des **biens assurés** par une force militaire ou de police ou par des combattants réguliers ou irréguliers
- qui sont causés par tout fait ou succession de faits de même origine dès lors que ce(s) fait(s) ou certains des dommages causés proviennent ou résultent des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses des combustibles nucléaires ou déchets radioactifs ainsi que par les **sinistres** résultant directement ou indirectement de toute source de radiations ionisantes
- qui sont causés directement ou indirectement par un tremblement de terre, un effondrement ou un glissement de terrain, une inondation ou toute autre calamité naturelle, sauf dans les cas où la responsabilité d'un **tiers** se trouve engagée.  
Ces trois dernières exclusions ne s'appliquent pas si **vous** démontrez qu'il n'y a aucun lien, direct ou indirect, de cause à effet entre ces événements et le **sinistre** ou si ce dernier est couvert par un contrat d'assurance en cours ou par une intervention des autorités, dans le cadre de modalités prévues par la législation
- relatifs, en tout ou en partie, au droit de la copropriété (notamment la copropriété forcée d'immeubles ou de groupes d'immeubles bâtis tel que repris dans le livre 3 du Code Civil ainsi que toute disposition légale ou réglementaire qui le complète ou le remplace, et toute disposition équivalente de droit étranger) sauf si le dommage sur le bien assuré résulte de l'absence d'initiative de l'association des copropriétaires.
- relatifs à la gestion des **biens assurés**
- relatifs à l'achat, à la vente de biens clé sur porte
- relatifs à la construction, la transformation ou la démolition des **biens assurés**, dès lors que
  - les travaux sont légalement ou réglementairement soumis à autorisation (permis de bâtir, ...) émanant de l'autorité publique compétente et/ou à intervention d'un architecte
  - les travaux en relation avec l'entretien ou la réparation de l'immeuble ont été entamés ou effectués pendant l'exécution des travaux décrits dans le paragraphe ci-dessus et/ou dans les 6 mois qui suivent leur réception définitiveNéanmoins, **nous vous** apporterons une assistance pour la constitution du dossier, ainsi que pour les modalités d'introduction de la demande auprès d'une entité de règlement extra-judiciaire des conflits compétente pour votre **sinistre**.
- qui se plaident devant une juridiction internationale ou supranationale, la cour constitutionnelle, à l'exception des questions préjudicielles qui sont portées devant la Cour constitutionnelle dans le cadre d'un sinistre couvert
- relatifs à la défense pénale de l'assuré âgé de plus de 16 ans au moment des faits pour
  - les procédures devant la Cour d'Assises
  - les autres infractions intentionnelles à moins qu'une décision judiciaire passée en force de chose jugée ait prononcé l'acquittement
- qui découlent de toutes formes de **risque nucléaire** causées par le **terrorisme**.
- qui concernent l'activité professionnelle de l'assuré. Seuls les sinistres relevant de la vie privée de l'assuré sont couverts.

### La garantie n'est pas acquise

- lorsque la défense de vos intérêts porte sur des droits qui **vous** ont été cédés après la survenance du **sinistre**
- lorsque le **sinistre** concerne les droits de **tiers** que **vous** feriez valoir en votre propre nom
- lorsque **vous** avez la qualité de caution ou d'aval
- lorsque le **sinistre** est relatif aux litiges résultant d'un simple défaut de paiement par l'**assuré** ou du **tiers** et ce

sans contestation

- en cas de poursuites pénales pour tout fait intentionnel de l'assuré. Néanmoins pour les contraventions et délits, la garantie sera acquise à posteriori s'il résulte de la décision judiciaire définitive que le fait intentionnel n'a pas été retenu
- pour un litige avec **nous** ou le Bureau de règlement en ce qui concerne le contrat d'assurance Protection Juridique émis sous Legal Village (marque protection juridique d'AXA Belgium) sauf ce qui est prévu à l'article 2.4 des dispositions communes.
- le paiement des amendes judiciaires, fiscales, transactionnelles administratives et de leurs accessoires est exclu de la garantie.
- pour les sinistres qui concernent les recours civils tendant à l'indemnisation d'un dommage subi par l'assuré résultant de la mauvaise exécution d'une convention même si le cocontractant, où l'agent d'exécution ou le sous-traitant de ce cocontractant, est rendu responsable sur une autre base quelle qu'elle soit. Nous couvrons cependant le recours civil extra contractuel contre une partie adverse qui a commis une faute avec l'intention de causer un dommage.  
 Cette exclusion n'est pas applicable pour les garanties mentionnées dans les articles 2.2.1. L'assistance d'expertise relative au bien assuré, 2.2.6. Le sinistre contractuel Assurances, 2.2.7. Contractuel location.

La garantie n'est acquise que si le **sinistre** survient après la prise d'effet du contrat, sauf si **nous** prouvons qu'au moment de sa conclusion **vous** étiez ou auriez raisonnablement pu être au courant des faits qui donnent naissance à ces besoins.

### 3. PRESTATIONS ASSURÉES

#### 3.1. Notre plafond d'intervention par sinistre

Assistance d'expertise relative aux <b>biens assurés</b>	20.000 €
Recours civil extra-contractuel	125.000 €
Défense pénale	125.000 €
Défense civile extra-contractuelle	125.000 €
Contestations avec les voisins	20.000 € par <b>sinistre</b> et par année d'assurance
<b>Sinistre</b> contractuel Assurances	20.000 €
Contractuel location	125.000 €

Si **vous** intéressez une procédure de règlement de **sinistre** par voie de **médiation** et par l'intermédiaire d'un médiateur agréé par la Commission fédérale de Médiation, telle qu'instituée par la loi les montants sont majorés de 10% que la **médiation** aboutisse ou non. Cette disposition n'est pas d'application pour les **médiations** familiales.

#### 3.2. Nos prestations

Indépendamment des frais de nos propres services exposés pour gérer à l'amiable le **sinistre**, **nous** prenons en charge jusqu'à concurrence des montants indiqués à l'article 3.1. mais sans jamais dépasser un montant maximum de 125.000 € par **sinistre**.

##### 3.2.1. Les frais exposés pour la défense de vos intérêts juridiques

à savoir

- Les honoraires et frais d'avocat, huissier de justice, médiateur, arbitre, expert ou toutes autres personnes ayant les

qualifications requises par la loi, en ce compris la TVA qui ne fait pas l'objet d'une récupération de votre part en vertu de votre assujettissement

- Les frais de procédure judiciaire, administrative ou autre qui restent à votre charge y compris les frais et honoraires résultant d'une procédure d'exécution et les frais afférents à l'instance pénale
- Les frais qui restent à votre charge pour l'homologation de l'accord de **médiation**.
- La contribution au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne uniquement pour des affaires civiles non dispensées.  
N'est pas prise en charge, la contribution au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne pour les affaires pénales.

### 3.2.2. L'insolvabilité

Lorsqu'à la suite d'un **sinistre** couvert, en application d'un cas d'assurance «recours civil extra-contractuel» **vous** subissez un dommage causé par un **tiers** dûment identifié et reconnu insolvable, **nous** payons jusqu'à concurrence de 20.000 € par **sinistre**, avec une franchise de 250 € les indemnités incombant au **tiers** responsable dans la mesure où aucun organisme public ou privé ne peut en être déclaré débiteur.

Si **vous** contestez l'étendue ou l'évaluation de vos dommages, notre prestation est limitée à la partie incontestablement due et constatée de commun accord entre nous. Notre éventuelle prestation supplémentaire sera uniquement due sur base d'un jugement définitif **vous** accordant le remboursement des dommages résultant de cet accident.

La prestation n'est pas due lorsque les dégâts au bien assuré résultent de **terrorisme**, d'un vol, d'une tentative de vol, d'extorsion, d'une fraude, d'une tentative de fraude, d'une effraction, d'une agression, d'un acte de violence, de vandalisme ou d'infraction contre la foi publique.

## 4. SEUIL D'INTERVENTION

---

Sauf pour votre défense pénale et les contestations avec les voisins, notre **seuil d'intervention** est

- de 350 € par **sinistre** et 2.500 € par **sinistre** en assistance expertise après incendie (dans ce dernier cas, si le dommage est inférieur à 2.500 €, **nous** apporterons notre assistance sans prendre en charge des frais externes)
- de 2.500 € par **sinistre**, en cas de recours devant la Cour de Cassation ou son équivalent à l'étranger.

## 5. DELAI D'ATTENTE

---

La garantie est acquise immédiatement sauf :

- pour les sinistres couverts par la garantie "contestations avec les voisins" (article 2.2.5.) pour lesquels le délai d'attente est de 4 mois à partir de la prise d'effet du contrat

## 6. PRINCIPE DE RÉPARTITION

---

Dans l'éventualité où un **sinistre** relève de plusieurs garanties assurées dans votre contrat, seul 1 plafond d'intervention le plus élevé de ces différentes garanties est d'application.



## DISPOSITIONS COMMUNES

---

### 1. OBJET DU CONTRAT

---

#### 1.1. Prévention et information juridique

En prévention de tout litige ou différend, **nous vous** informons sur vos droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts.

#### 1.2. Défense amiable et/ou judiciaire des intérêts juridiques

Dans le cadre de la couverture choisie par le **preneur d'assurance**, **nous nous** engageons, aux conditions du présent contrat, à **vous** aider, en cas de **sinistre** survenu en cours de contrat, à faire valoir vos droits à l'amiable ou, si nécessaire, par une procédure appropriée, en **vous** fournissant des services et en prenant en charge les frais qui en résultent.

## 2. OBLIGATIONS DU PRENEUR D'ASSURANCE EN CAS DE SINISTRE

---

#### 2.1. Déclaration de sinistre - Droits et obligations

**Vous** devez **nous** déclarer le **sinistre**, ses circonstances et ses causes connues ou présumées dès que possible. Toutefois, **nous** ne pouvons **nous** prévaloir du non-respect du délai si le **sinistre** a été déclaré aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire.

**Vous** devez **nous** communiquer avec votre déclaration ou dès réception

- toutes les pièces et informations concernant le **sinistre**
- tout élément de preuve nécessaire à l'identification de votre adversaire, à la gestion du dossier et à la justification de la cause et du montant de sa réclamation
- tout renseignement sur la nature, les causes, les circonstances ou conséquences du **sinistre** qui **nous** permet d'en avoir une idée exacte.

**Vous nous** transmettez tout renseignement, document ou justificatif nécessaires, afin de **nous** permettre de rechercher une solution amiable satisfaisante et de **vous** aider à défendre efficacement vos intérêts.

**Vous** supportez les conséquences d'une communication tardive ou incomplète, qui ne **nous** mettrait pas à même d'assumer correctement nos engagements.

Si le règlement amiable s'avère irréalisable, **nous** déciderons de commun accord, de la suite à réserver au dossier.

**Vous** restez toujours seul maître de votre **sinistre**. **Vous** pouvez transiger avec toute personne avec laquelle **vous** êtes en litige ou accepter d'elle des indemnités, sans **nous** en informer, mais **vous vous** engagez en ce cas à **nous** rembourser les sommes qui **nous** reviennent et les débours que **nous** aurions faits dans l'ignorance de la transaction. Cependant, les frais de tout mandataire désigné ou de toute procédure engagée sans notre accord écrit ne **nous** incombent pas, sauf en cas de mesures conservatoires urgentes et raisonnables.

Si **vous** ne remplissez pas vos obligations et qu'il en résulte pour **nous** un préjudice, **nous** pouvons prétendre à une réduction de notre prestation à concurrence du préjudice subi.

**Nous** déclinons notre garantie si, dans une intention frauduleuse, **vous** n'avez pas exécuté vos obligations.

## 2.2. Libre choix de l'avocat et de l'expert

Lorsqu'il faut recourir à une procédure judiciaire ou administrative, **vous** avez la liberté de choisir, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts, un avocat ou toute autre personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure.

Chaque fois que surgit un conflit d'intérêts avec **nous**, **vous** avez la liberté de choisir, pour la défense de vos intérêts, un avocat ou, si **vous** le préférez, toute autre personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure.

Cependant, si, pour une affaire qui doit être plaidée en Belgique, **vous** portez votre choix sur un avocat non inscrit à un barreau belge, **vous** supporterez **vous-même** les frais supplémentaires qui résulteraient de ce choix.

Il en sera de même si, pour une affaire qui doit être plaidée à l'étranger, **vous** portez votre choix sur un avocat non inscrit à un barreau du pays dans lequel l'affaire doit être plaidée.

S'il convient de désigner un expert, **vous** avez la faculté de le choisir librement. Toutefois, si **vous** portez votre choix sur un expert exerçant dans un pays autre que celui où la mission doit être effectuée, **vous** supporterez **vous-même** les frais et honoraires supplémentaires qui résultent de ce choix.

Lorsque plusieurs assurés possèdent des intérêts convergents, ils se mettent d'accord pour désigner un seul avocat ou un seul expert. A défaut, le libre choix de ce conseiller est exercé par le **preneur d'assurance**.

Lorsque **vous** choisissez un conseiller, **vous** devez communiquer ses nom et adresse en temps opportun, pour que **nous** puissions le contacter et lui transmettre le dossier.

**Vous nous** tenez informés de l'évolution du dossier, le cas échéant par votre conseiller. A défaut, après avoir rappelé cet engagement à votre avocat, **nous** sommes dégagés de nos obligations dans la mesure du préjudice que **nous** subirions du fait de ce manque d'information.

**Nous** prenons en charge les frais et honoraires qui résultent de l'intervention d'un seul avocat ou expert. Cependant, cette limitation n'est pas d'application si l'intervention d'un autre avocat ou expert est justifiée par des raisons qui ne dépendent pas de votre volonté ou si ce changement d'avocat ou d'expert résulte de circonstances indépendantes de votre volonté.

En aucun cas, **nous** ne sommes responsables des activités des conseillers (avocat, expert,...) intervenant pour votre compte.

## 2.3. Paiement des débours, honoraires et frais

**Vous vous** engagez à ne jamais marquer accord, sans notre consentement préalable, sur le montant d'un état de frais et honoraires; le cas échéant et à notre demande, **vous** sollicitez de l'autorité ou de la juridiction compétente qu'elle statue à nos frais sur l'état de frais et honoraires. A défaut, **nous nous** réservons la faculté de limiter notre prestation, dans la mesure du préjudice subi.

Si **vous** obtenez le paiement de frais ou dépens **nous** revenant, **vous** devez **nous** les restituer et poursuivre la procédure ou l'exécution, à nos frais et sur base de notre avis, jusqu'à ce que **vous** ayez obtenu ces remboursements. A cette fin, **nous** sommes subrogés dans les droits que **vous** possédez contre les **tiers** en remboursement des frais que **nous vous** avons avancés.

Si au moins cinq de nos assurés dans des contrats différents sont impliqués dans un **sinistre** qui, pour ces assurés, entraîne ou peut entraîner l'introduction d'un recours ou d'une contestation à l'encontre d'une ou plusieurs même(s) partie(s) sur base d'un même fait ou d'un fait similaire, notre intervention en faveur de tous ces assurés ensemble est limitée, pour les frais externes, à cinq fois le montant correspondant au plafond d'intervention le plus élevé prévu dans les contrats de ces assurés dans la matière applicable au cas d'assurance. Ce plafond unique d'intervention sera réparti entre les assurés. Si nous avons versé de bonne foi à un ou plusieurs assuré(s) une somme supérieure à la part

lui (leur) revenant dans l'ignorance d'autres recours possibles pour d'autres de nos assurés, ces autres assurés ne pourront prétendre à notre intervention qu'à concurrence des sommes éventuellement encore disponibles.

Si le montant des frais et honoraires ou des débours est supérieur au maximum prévu par la garantie, notre intervention s'effectue en priorité en faveur du **preneur d'assurance**, ensuite de son conjoint cohabitant ou de la personne avec laquelle il cohabite et enfin de leurs enfants cohabitants ou fiscalement à charge.

## 2.4. Divergence d'opinion

En cas de divergence d'opinion quant à l'attitude à adopter pour régler le **sinistre**, **vous** pouvez, sans préjudice de la possibilité d'engager une procédure judiciaire, consulter un avocat de votre choix, après que **nous vous** aurons notifié, par avis motivé, notre point de vue ou notre refus de suivre votre thèse et **vous** aurons rappelé l'existence de cette procédure.

- Si l'avocat confirme notre position, **vous** êtes néanmoins remboursé de la moitié des frais et des honoraires de cette consultation.
- Si, contre l'avis de cet avocat, **vous** engagez à vos frais une procédure et obtenez un meilleur résultat que celui que **vous** auriez obtenu si **vous** aviez accepté notre point de vue, **nous** sommes tenus de fournir notre garantie et de rembourser les frais et honoraires qui sont restés à votre charge.
- Si l'avocat consulté confirme votre thèse, **nous** sommes tenus, quelle que soit l'issue de la procédure, de fournir notre garantie, y compris les frais et honoraires de la consultation restés à votre charge.

## 2.5. Obligation d'information

Chaque fois que surgit un conflit d'intérêts ou qu'il y a désaccord quant au règlement du **sinistre**, **nous vous** informons respectivement de votre droit au libre choix de l'avocat et de la faculté de recourir à la procédure prévue en cas de divergence d'opinion.

## 2.6. Droits entre assurés

Lorsqu'un assuré autre que le preneur d'assurance ou son conjoint (e) ou son partenaire cohabitant légal veut faire valoir des droits contre un autre assuré, la garantie n'est pas acquise.

## 2.7. Prescription

Le délai de prescription de toute action dérivant du présent contrat d'assurance est de 3 ans.

Le délai court à partir du jour de l'événement qui donne ouverture à l'action.

Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder 5 ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté.

Si **vous nous** avez fait la déclaration du **sinistre** en temps utile, la prescription est interrompue jusqu'au moment où **nous vous** avons fait connaître notre décision par écrit.

# 3. ENGAGEMENTS CLIENT

---

## 3.1. Engagement éthique

Dans le cadre de notre gestion sinistre, **nous nous** engageons à communiquer et à respecter strictement les règles de conduite édictées par Assuralia ([www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)). L'Ombudsman des Assurances est compétent pour connaître de l'application de ces Règles de conduite : Ombudsman des assurances Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles Téléphone : +32(2) 547.58.71 Fax : +32(2) 547.59.75. Site : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be) ou par mail : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be).

En outre, **nous nous** engageons à poursuivre nos programmes de formation en vue d'accroître la disponibilité de notre personnel en matière d'accueil personnalisé à votre égard si **vous** êtes victime d'un accident.

### 3.2. Engagement client

Lorsqu'un **sinistre** est exclu, **nous** mettons néanmoins à votre disposition un appui juridique téléphonique qui se charge de **vous** mettre en relation avec un professionnel spécialisé en la matière. **Nous vous** renseignerons sur les possibilités de règlement alternatif de type chambre d'arbitrage, commission de conciliation ou Ombudsman.

## LEXIQUE

---

Afin d'alléger le texte de vos assurances, **nous** avons groupé dans ce "Lexique" les explications de certains termes ou expressions qui sont mis en **gras** dans vos conditions générales et qui sont propres à l'Option Protection juridique Garage; **vous** trouverez la définition des autres termes mis en **gras** dans le lexique de votre Assurance Habitation.

### Biens assurés

Le **bâtiment** désigné dans les conditions particulières.

### Délai d'attente

Période débutant à la date de prise d'effet du contrat, durant laquelle notre intervention n'est pas acquise.

### Médiation

Dans le contexte du contrat, on entend par médiation la seule médiation volontaire, à savoir la méthode par laquelle des parties en litige font volontairement appel à un **tiers** indépendant et impartial (le médiateur agréé par la Commission Fédérale de Médiation) pour essayer, sans intervention d'un juge et en conformité avec les dispositions légales en matière de médiation, de résoudre ce litige par une solution amiable. Le médiateur agréé a pour mission de faciliter, structurer et coordonner les négociations entre les parties en conflit, sans leur imposer de solution.

### Nous

AXA Belgium, qui commercialise ses produits d'assurances de la protection juridique sous la marque Legal Village.

Les sinistres en protection juridique sont gérés par Legal Village S.A. siège social, rue de la Pépinière 25, à 1000 Bruxelles  
Tél. : 02 678 55 50 – ou via <https://www.legalvillage.be> - TVA BE 0403.250.774 RPM Bruxelles, société spécialisée dans le traitement des sinistres relatifs à l'assurance protection juridique. AXA Belgium confie à Legal Village la gestion des sinistres afférents à l'ensemble des contrats de son portefeuille d'assurances de la branche protection juridique, conformément aux dispositions de l'article 4.b de l'arrêté royal du 12 octobre 1990 relatif à l'assurance protection juridique.

### Preneur d'assurance

La personne physique ou morale qui conclut le contrat avec **nous**.

### Risque nucléaire

Tout fait ou succession de faits de même origine dès lors que ce(s) fait(s) ou certains des dommages causés proviennent ou résultent des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses des combustibles nucléaires ou déchets radioactifs ainsi que par les **sinistres** résultant directement ou indirectement de toute source de radiations ionisantes.

### Seuil d'intervention

Montant minimum du dommage initial en deçà duquel aucune intervention de notre part n'est due. Le seuil d'intervention ne s'applique pas pour les litiges qui ne sont pas évaluables en argent.

## Sinistre

Réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu notre garantie et **vous** conduisant à faire valoir vos droits en tant que demandeur ou défendeur, soit dans une procédure judiciaire, administrative ou autre, soit en dehors de toute procédure, sauf lorsque **vous** avez sciemment laissé survenir les circonstances qui ont donné lieu à la réalisation de cet événement.

En cas de recours civil extra-contractuel, le sinistre est considéré comme survenu au moment où se produit le fait dommageable. Dans tous les autres cas, le sinistre est considéré comme survenu au moment où **vous**, votre adversaire ou un **tiers** a(vez) commencé ou est (êtes) supposé avoir commencé à contrevenir à une obligation ou prescription légale ou contractuelle.

Constitue un seul et même sinistre, l'ensemble des litiges ou différends résultant d'un même fait, quel que soit le nombre d'assurés ou de **tiers** ou de plusieurs faits présentant un lien de connexité entre eux.

## Terrorisme

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

## Vous

- le **preneur d'assurance**, pour autant qu'il ait sa résidence principale en Belgique
- son conjoint cohabitant ou la personne avec laquelle il cohabite
- toutes les personnes vivant au foyer du **preneur d'assurance**.

Toutefois, la qualité d'assuré reste acquise à ces personnes lorsqu'elles séjournent temporairement en dehors du foyer du **preneur d'assurance** pour des raisons de santé, d'études ou de travail ou d'accomplissement d'obligations militaires ou civiles.

- les enfants mineurs du **preneur d'assurance** et/ou du conjoint cohabitant ou de la personne avec laquelle il cohabite, lorsque ces enfants ne vivent plus au foyer du **preneur d'assurance**
- les enfants majeurs du **preneur d'assurance** et/ou de son conjoint cohabitant ou de la personne avec laquelle il cohabite, lorsque ces enfants ne vivent plus au foyer du **preneur d'assurance**, n'ont pas atteint l'âge de 25 ans, ne sont pas mariés et sont fiscalement à charge du **preneur d'assurance** et/ou de son conjoint cohabitant ou de la personne avec laquelle le **preneur d'assurance** cohabite.

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.



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

**AXA** vous répond sur :

