

DÉFINITIONS GÉNÉRALES

| | |
|----------------------------|---|
| Preneur d'assurance | La personne physique ou morale qui conclut le contrat, ci-après désignée par le pronom «vous». |
| Assuré | Toute personne qui peut faire appel aux garanties, ci-après désignée par le pronom «vous». |
| Assureur | Euromex SA, ci-après désignée par le pronom «nous». |
| Contrat | Le contrat d'assurance, composé de la feuille de police ainsi que des conditions générales et particulières. La feuille de police prévaut sur les conditions générales et particulières. |
| Sinistre | <p>Un événement ou une circonstance qui fait qu'un ou plusieurs assurés peuvent faire appel à notre prestation de services et/ou à une intervention financière.</p> <p>Un sinistre intervient au moment où vous savez ou devez savoir objectivement que vous vous trouvez dans une situation conflictuelle et que vous pouvez faire valoir des droits en qualité de demandeur ou défendeur, quel que soit le moment où le tiers agit effectivement. Dans une situation conflictuelle avec une autorité répressive, le sinistre intervient, pour l'application de toutes les garanties, au moment de la ou des infractions prétendues.</p> <p>Dans une situation conflictuelle avec une autorité administrative, le sinistre intervient au plus tard au moment où vous avez pu prendre connaissance de la décision que vous souhaitez attaquer, et il doit s'agir d'une circonstance, d'une situation ou d'un acte qui a débuté alors que le contrat était en vigueur.</p> <p>Aucune couverture ne sera accordée si nous pouvons démontrer que vous aviez, ou auriez raisonnablement dû avoir, avant la conclusion du contrat, connaissance de la situation conflictuelle.</p> <p>Sont garantis, les sinistres qui se produisent alors que le contrat est en vigueur et qui sont intervenus après le début du contrat et après l'expiration du délai de carence mentionné dans les conditions particulières, même s'ils ne sont déclarés qu'après la fin du contrat.</p> |
| Limite de garantie | <p>Notre intervention financière maximale par sinistre, quel que soit le nombre d'assurés.</p> <p>Si plusieurs garanties s'appliquent dans le cadre d'une situation conflictuelle, l'intervention financière maximale est celle de la garantie affichant la limite de garantie la plus élevée.</p> <p>Si plusieurs assurés prétendent à une intervention, la priorité est accordée, en cas d'insuffisance de la garantie, au preneur d'assurance et ensuite à parts égales aux membres de son ménage, puis seulement à parts égales aux autres assurés.</p> <p>L'intervention maximale pour des faits dommageables identiques présentant un lien causal et se produisant dans un délai de 30 jours, et impliquant plusieurs assurés disposant de contrats Euromex, est égale à cinq fois le montant le plus élevé prévu pour un tel sinistre.</p> |
| Délai de carence | <p>La période pendant laquelle vous devez être assuré avant de pouvoir bénéficier de la garantie. Cette période prend effet au début de la garantie concernée – pour un nouveau risque – ou immédiatement après la fin de la suspension du contrat.</p> <p>Le délai de carence ne s'appliquera pas s'il est déjà échu pour une garantie identique auprès de l'assureur précédent, à laquelle la police fait suite sans interruption.</p> |
| Prime | La prime, majorée des charges et frais, payable par anticipation à l'échéance. Aucune couverture ne sera accordée avant que la première prime ait été payée. Nous pouvons modifier le tarif et les conditions. |

DÉBUT - DURÉE - FIN DU CONTRAT

La couverture prend effet à la date mentionnée sur la feuille de police, à compter du moment de l'enregistrement. La durée est de 1 an renouvelable par tacite reconduction de 1 an.

Outre les possibilités de résiliation définies par la loi, vous pouvez résilier le contrat:

- à chaque déclaration d'un sinistre, mais au plus tard 30 jours après notre paiement ou notre refus d'intervention, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois;
- en cas de majoration de la prime ou de modification des conditions, dans les 3 mois suivant la communication de la majoration ou de la modification.

Nous pouvons résilier le contrat à chaque déclaration d'un sinistre. Ce droit doit être exercé au plus tard 30 jours après notre paiement ou notre refus d'intervention.

QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE NOTRE PART?

Dans le contrat, nous nous engageons à fournir des services et à prendre en charge des frais afin de vous permettre de faire valoir vos droits dans une procédure à l'amiable, judiciaire, extrajudiciaire ou administrative. En cas de sinistre, vous nous mandatez aux fins de rechercher d'abord un règlement à l'amiable.

Nous:

- vous informerons de l'étendue de vos droits et de la stratégie de défense;
- garantirons le libre choix de l'expert dans le cadre d'un règlement à l'amiable ou d'une procédure judiciaire ou administrative;
- vous demanderons de choisir votre avocat si un conflit d'intérêts se présente, en cas de divergence d'opinion avec nous ou s'il doit être procédé à une procédure judiciaire ou à une procédure administrative régie par la loi.

Dans le cadre d'un sinistre assuré, nous prenons en charge:

- les frais de l'expert judiciaire ou extrajudiciaire;
- les frais et honoraires des huissiers de justice;
- les frais et honoraires du médiateur;
- les frais de procédure et de justice;
- les frais prouvés pour la traduction indispensable de pièces de la procédure;
- les frais d'une seule procédure d'exécution à titre exécutoire;
- les honoraires provisionnels et définitifs de l'avocat pour la mission qui lui est confiée dans le cadre de la présente garantie;
- les frais de déplacement, soit en train, soit en avion de ligne en classe économique, ainsi que vos frais de séjour justifiés, si vous devez comparaître en personne à la demande d'une juridiction étrangère.

Nous prendrons en charge tous ces frais pour autant qu'ils ne puissent pas être recouverts auprès d'un tiers. Si votre avocat ou vous-même pouvez présumer que le tiers est insolvable, vous devrez d'abord vous concerter avec nous avant de prendre des mesures d'exécution. Les frais recouverts auprès de tiers et l'indemnité de procédure nous reviennent, également lorsqu'une franchise a été convenue pour l'intervention financière.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS?

Vous devez nous informer dans les meilleurs délais de tout sinistre, des renseignements utiles, des circonstances exactes et de la solution souhaitée. Vous devez également transmettre dans les meilleurs délais tous les renseignements et documents utiles, tels que preuves de dommages, convocations, citations et pièces de procédure, tant au moment de la déclaration que dans le courant du règlement du sinistre.

Nous pouvons refuser la couverture si, dans une intention frauduleuse, vous ne respectez pas vos obligations.

Si vous ne respectez pas ces obligations et qu'il en résulte un préjudice dans notre chef, nous aurons le droit de réduire notre intervention du montant du préjudice subi.

Si, en raison de l'intervention prématurée d'un avocat, nous ne sommes pas en mesure d'entreprendre une tentative utile de règlement à l'amiable, vous devrez supporter vous-même les frais et honoraires de l'avocat.

Ne sont pas garantis, les sinistres qui sont déclarés plus de trois ans après leur survenance.

COMMENT SE DÉROULE NOTRE INTERVENTION FINANCIÈRE?

En tant que mandataire, vous êtes le débiteur des honoraires et frais. L'avocat ou l'expert que vous avez choisi ne dispose d'aucune créance directe envers nous.

Nous intervenons dans les honoraires et les frais de votre avocat, mais nous demandons dès lors que:

- lorsque nous vous le demandons, vous intégrez les honoraires et frais dans votre créance à l'égard du ou des tiers;
- vous ne passez aucune convention au sujet du mode d'estimation des honoraires et frais sans notre consentement préalable explicite;
- vous ne procédez à aucun paiement à l'avocat ou à l'expert sans notre approbation.

Si nous sommes d'avis que les frais et honoraires exigés n'ont pas été correctement estimés, vous consentez à ce que nous contestions en votre nom et pour votre compte l'état de frais ou d'honoraires et le soumettions éventuellement aux organes de l'Ordre ou de la fédération professionnelle compétente. Si vous êtes assigné pour le non-paiement d'un état d'honoraires, vous vous ferez représenter par notre avocat, vous serez entièrement préservé de la créance dans les limites financières de la ou des garanties accordées, et intégralement en ce qui concerne les frais de défense et les frais de justice.

Tous les frais payés par nous devront nous être remboursés s'ils ont pu être recouverts auprès d'un tiers.

LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT ET DE L'EXPERT

S'il doit être procédé à une procédure judiciaire ou administrative, vous avez le libre choix de l'avocat ou de toute autre personne jouissant des qualifications requises selon la loi applicable à la procédure pour défendre ou représenter vos intérêts.

Si vous choisissez un avocat qui n'appartient pas à un barreau du pays de la procédure, notre intervention restera limitée aux frais et honoraires normaux qui auraient été d'application si vous aviez désigné un avocat du barreau étranger local.

Nous ne nous réserverons pas les contacts avec l'avocat ou avec la personne visée à l'alinéa premier. Votre avocat ou vous-même nous tiendrez rigoureusement au courant de toutes les initiatives prises dans le cadre d'un contact direct entre vous.

Vous avez aussi le libre choix de l'expert. L'expert choisi doit toutefois jouir des qualifications requises pour défendre vos intérêts.

Nous prenons uniquement en charge les frais et honoraires qui découlent de l'intervention d'un seul avocat ou d'un seul expert. Chaque fois qu'un avocat ou un expert succède à un autre, notre intervention se limitera aux frais et honoraires de l'avocat ou expert successeur à partir du moment de la continuation du dossier. Les frais et honoraires afférents au suivi (étude du dossier, frais d'ouverture, notification de l'intervention aux autres parties,...) ne sont pas inclus dans la garantie. Ces restrictions ne s'appliquent pas si vous êtes obligés, pour des raisons indépendantes de votre volonté, de prendre un autre avocat ou expert.

CONFLIT D'INTÉRÊTS

Chaque fois qu'un conflit d'intérêts avec nous se présente, vous êtes libre de choisir un avocat ou, si vous le préférez, toute autre personne jouissant des qualifications requises selon la loi applicable à la procédure pour défendre vos intérêts.

CLAUSE D'OBJECTIVITÉ

Si votre avis diverge du nôtre en ce qui concerne la manière dont le sinistre doit être traité, vous avez – outre la possibilité d'intenter une action contre nous – le droit de consulter un avocat de votre choix.

- si l'avocat confirme votre point de vue, nous accorderons notre garantie complète (y compris les frais et honoraires de la consultation), indépendamment du résultat.
- si l'avocat confirme notre point de vue, vous devrez payer la moitié des frais et honoraires de la consultation.
- si en dépit de l'avis de l'avocat, vous intéressez tout de même une procédure à vos frais et êtes reconnu en droit, nous accorderons notre garantie (y compris les frais et honoraires de la consultation). Si vous poursuivez la procédure de votre propre initiative après un avis négatif, vous devez nous en informer.

Cette disposition ne s'applique pas si votre avis diverge de celui de l'expert que vous avez choisi. Nous ne pouvons pas être contraints à aller au-delà de l'avis de règlement de votre expert. Si toutefois vous obtenez définitivement, à vos frais, un meilleur résultat que celui présumé dans l'avis initial, vous pourrez encore obtenir un remboursement des frais et honoraires justifiés.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Nous mettons chaque jour tout en œuvre pour vous offrir un service de qualité. Si toutefois notre prestation de services n'empporte pas votre entière satisfaction, appelez-nous, envoyez un e-mail à l'adresse serviceplaintes@euromex.be ou adressez un courrier à notre service interne de traitement des plaintes. Nous trouverons sans aucun doute une solution. Vous pouvez aussi notifier votre plainte à:

Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
www.ombudsman.as

Vous conservez naturellement également le droit d'intenter une action en justice.

Loi du 8/12/1992 relative au respect de la vie privée

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez sont traitées sous la responsabilité de la SA Euromex aux fins d'un service complet au client, des actions de marketing propres et de la gestion des polices et des sinistres.

Vous consentez à ce que ces données puissent, pour un service optimal, aux fins de la gestion des polices et des sinistres et en vue de la lutte contre l'usage impropre des assurances, être transmises à des fournisseurs de services informatiques, des intermédiaires d'assurances, des avocats, des experts et d'autres assureurs de protection juridique.

Vous pouvez à tout moment consulter ces données et les faire corriger gratuitement. Vous pouvez aussi vous opposer explicitement à l'utilisation de ces données pour des actions de marketing. Envoyez un courriel à privacy@euromex.be.