

## DÉFINITIONS

**Preneur d'assurance :** La personne physique ou morale qui conclut le contrat, ci-après désignée par « vous ».

**Assuré :** Toute personne physique ou morale qui peut faire appel aux garanties, ci-après désignée par « vous ».

**Assureur :** La SA Euromex, ci-après désignée par « nous ».

**Tiers :** Toute partie tierce qui n'est ni le preneur d'assurance, ni un assuré.

**Contrat :** Le contrat d'assurance, lequel est composé :

- de la feuille de police, où figurent vos données personnelles, les détails du risque assuré et les garanties que vous avez souscrites ;
- des conditions générales : le présent document, dans lequel sont exposés les principaux droits et obligations des parties (« vous » et « nous »). Les dispositions de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances sont par ailleurs intégralement d'application ;
- des conditions particulières : exposé des garanties et des exclusions.

La feuille de police a préséance sur les conditions générales et les conditions particulières. Nous pouvons modifier les conditions générales et les conditions particulières.

**Sinistre :** Tout événement ou circonstance à la suite duquel un ou plusieurs assurés peuvent faire appel à nos services et/ou nous réclamer une intervention financière. Le sinistre se produit au moment (qui ne coïncide pas nécessairement avec le moment où le tiers intente une action) où vous savez ou devez objectivement savoir que vous vous trouvez dans une situation conflictuelle et que vous pouvez faire valoir des droits en qualité de demandeur ou de défendeur.

En cas de situation conflictuelle avec une autorité prévoyant des peines, le sinistre naît, pour l'application de toutes les garanties, au moment de la survenance de la ou des infractions présumées.

En cas de 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 entendez contester. Il doit s'agir d'une circonstance, d'une situation ou d'un acte qui a pris effet alors que le contrat était en vigueur.

Si nous pouvons prouver que vous aviez ou pouviez raisonnablement avoir connaissance de l'existence de la situation conflictuelle avant de souscrire le contrat, aucune couverture ne vous sera accordée.

Sont garantis, les sinistres qui se produisent alors que le contrat est en vigueur et qui sont ultérieurs à la prise d'effet du contrat et à l'expiration du délai d'attente mentionné dans les conditions particulières, fussent-ils déclarés après la résiliation du contrat.

**Limite de garantie :** Notre intervention financière maximum par sinistre, quel que soit le nombre d'assurés. Si plusieurs garanties s'appliquent dans le cadre d'une situation conflictuelle donnée, l'intervention financière maximale est celle de la garantie affichant la limite de garantie la plus élevée.

Si plusieurs assurés réclament une intervention et que la garantie s'avère insuffisante, priorité est accordée au preneur d'assurance. Viennent ensuite, dans une mesure identique, les membres de la famille du preneur d'assurance habitant sous son toit puis seulement les autres assurés, dans une mesure identique.

L'intervention maximale pour des faits dommageables identiques, ayant un lien causal, qui se produisent au sein d'une période de 30 jours et dans lesquels sont impliqués plusieurs assurés ayant souscrit plusieurs contrats chez Euromex, est fixée à cinq fois le montant le plus élevé prévu pour le sinistre considéré.

**Délai d'attente :** La période pendant laquelle vous devez être assuré avant de pouvoir bénéficier de la garantie. Cette période commence à courir à la prise d'effet de la garantie, en cas d'extension du contrat ou immédiatement après la fin de la suspension du contrat.

Le délai d'attente ne sera pas appliqué s'il l'a déjà été auprès d'un précédent assureur pour une garantie identique et que le contrat souscrit chez Euromex succède immédiatement au contrat souscrit chez ce précédent assureur.

**Prime :** La prime, taxes et charges comprises, est payable à l'échéance. Nous pouvons modifier le tarif. Un avis d'échéance, qui vaudra invitation à vous acquitter de la prime, vous sera adressé.

En cas de non-paiement, un rappel vous sera expédié. Si vous ne vous acquittez toujours pas de la prime, un rappel vous sera expédié par courrier recommandé.

Si la prime n'est pas acquittée dans les 30 jours à compter du lendemain de la signification ou de la remise de la lettre recommandée à la poste, la police sera résiliée. Vous cesserez d'être assuré à compter du lendemain du jour où le délai de 30 jours précité arrivera à expiration.

## **PRISE D'EFFET – DURÉE – RÉSILIATION DU CONTRAT**

L'assurance prend effet à la date précisée sur la feuille de police.

Le contrat a une durée d'un an, automatiquement reconductible pour des périodes successives d'un an à l'échéance principale, à moins d'avoir été résilié par vous ou par nous.

Vous pouvez résilier le contrat :

- à l'échéance principale, moyennant un préavis significatif trois mois au moins avant cette date ;
- après toute déclaration de sinistre, pour autant que vous nous fassiez part de votre décision un mois au plus tard après notre intervention ou notre refus d'intervenir ;
- en cas d'augmentation de la prime ou de modification des conditions, moyennant un préavis de trois mois à compter de la notification de ladite augmentation ou modification ;
- si Euromex est déclarée en faillite ou ne peut plus proposer d'assurances ;
- en cas d'atténuation du risque, si nous ne nous entendons pas sur le nouveau montant de la prime ;
- si vous disposez d'une police combinée, dont nous résilions un volet.

Nous pouvons résilier le contrat :

- à l'échéance principale, moyennant un préavis significatif trois mois au moins avant cette date ;
- après toute déclaration de sinistre, pour autant que nous vous fassions part de notre décision un mois au plus tard après notre intervention ou notre refus d'intervenir ;
- si vous nous avez communiqué des informations inexactes au sujet du risque ou avez omis de nous communiquer des informations importantes et que nous ne vous aurions pas proposé de police si nous avions été en possession des informations exactes ;
- en cas de non-paiement de la prime ;
- en cas d'aggravation du risque, que nous ne souhaitons pas assurer tel quel. Nous sommes tenus de vous signifier notre décision 30 jours au plus après que cette nouvelle information nous a été communiquée ;
- en cas d'aggravation du risque, si nous ne nous entendons pas sur le nouveau montant de la prime ;
- si nous portons plainte contre vous au pénal pour cause de fraude à l'assurance ;
- si vous veniez à décéder ou que vous soyez déclaré en faillite.

Le contrat n'est pas résilié immédiatement après avoir été dénoncé. Le préavis dépend du motif de la résiliation. En cas de résiliation à l'échéance principale ou de résiliation après un sinistre, le préavis est de trois mois ; dans tous les autres cas, il est fixé à un mois.

## **QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE NOUS ?**

Nous nous engageons par contrat à vous fournir des services et à prendre en charge certains frais afin de vous permettre de faire valoir vos droits dans le cadre d'une procédure amiable, judiciaire, extrajudiciaire ou administrative. En cas de sinistre, vous nous chargez de tenter d'abord de parvenir à un règlement amiable.

Nous :

- vous informerons de l'étendue de vos droits et de la manière dont le conflit sera réglé ;
- vous garantissons le libre choix de l'expert dans le cadre d'un règlement amiable ou d'une procédure judiciaire ou administrative ;
- vous garantissons le libre choix de l'avocat en cas de divergence d'opinion ou de conflit d'intérêts, de même que si nous devons engager une procédure en justice, une procédure d'arbitrage ou une procédure administrative régie par la loi.

En cas de sinistre couvert, nous payons :

- les frais de procédure et de justice ;
- les frais d'une seule procédure d'exécution par titre exécutoire ;
- les honoraires et frais de l'avocat, de l'expert judiciaire ou extrajudiciaire, du huissier de justice et du médiateur, par suite du mandat qui leur aura été conféré dans le cadre de la garantie ;
- les frais d'arbitrage et le coût d'une forme agréée de règlement de conflits extrajudiciaire ;

- les frais prouvés de traduction indispensable des pièces de procédure ;
- les frais justifiés de déplacement et de séjour, si vous êtes appelé à comparaître personnellement devant une juridiction étrangère.

Si ces frais peuvent être récupérées auprès d'un tiers, ils nous seront remboursés. L'indemnité de procédure doit nous être payée également. Vous n'êtes donc en aucun cas autorisé à conclure de transaction avec le tiers au sujet de ces frais et indemnités de procédure sans notre accord préalable.

Si votre avocat ou vous-même soupçonnez le tiers d'être insolvable, consultez-nous avant d'arrêter la moindre mesure d'exécution.

S'il existe une possibilité qu'elle soit remboursée, la TVA ne sera pas payée.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?

**En cours de contrat** Signalez-nous aussi rapidement que possible toute circonstance nouvelle ou modifiée entraînant une aggravation durable du risque assuré dans la police. En cas d'omission frauduleuse, les sinistres qui se produiront à compter de l'aggravation du risque ne seront pas garantis.

**En cas de sinistre** Tout sinistre doit nous être déclaré dans les plus brefs délais. Communiquez-nous toutes les informations utiles, les circonstances exactes du sinistre et la solution souhaitée. Vous devez également nous adresser dans les meilleurs délais, tant au moment de la déclaration que pendant le règlement du sinistre, tous les renseignements et documents utiles, tels que les preuves des dommages, les convocations et les citations.

Les sinistres déclarés plus de trois ans après qu'ils se soient produits ne sont pas garantis.

Nous pouvons vous refuser notre garantie si, dans une intention frauduleuse, vous ne respectez pas les obligations précitées.

Si le fait que vous n'avez pas respecté vos obligations nous porte préjudice, nous avons le droit de réduire notre intervention à concurrence du montant de ce préjudice.

Ne mandatez jamais d'avocat avant de nous avoir déclaré le sinistre. 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, les honoraires et frais de l'avocat seront à votre charge.

## OBLIGATION DE LIMITER LES DOMMAGES

Malgré notre intervention, vous êtes le mandant et donc, le débiteur des honoraires et frais. L'avocat, le conseil ou l'expert que vous avez choisi ne dispose d'aucune créance directe envers nous.

Nous payons toutefois les honoraires et frais justes et équitables, à condition :

- que vous ne concluez aucun accord au sujet du calcul des honoraires et frais sans notre consentement explicite préalable ;
- que vous ne procédiez à aucun paiement à l'avocat, au conseil ou à l'expert sans notre autorisation ;
- que si nous vous le demandions, vous intégriez les honoraires et frais dans votre créance à l'égard du ou des tiers.

Si nous sommes d'avis que les honoraires et frais exigés n'ont pas été correctement calculés, vous consentez à ce que nous contestions l'état d'honoraires en votre nom et pour votre compte. Si vous êtes assigné pour non-paiement d'un état d'honoraires, vous vous ferez représenter par notre avocat et 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.

## LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT, DU CONSEIL OU DE L'EXPERT

Si, en l'absence de solution amiable, il y a lieu d'entamer une procédure en justice, une procédure d'arbitrage ou une procédure administrative régie par la loi, 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 vos intérêts.

Si, en l'absence de solution, vous optez pour une autre forme agréée de règlement de conflits extrajudiciaire (médiation, arbitrage volontaire...), vous aurez le libre choix de la personne jouissant des qualifications requises selon la loi applicable à la procédure pour défendre vos intérêts, de même que de l'expert (expert incendie, expert automobile, médecin...) dont l'assistance, pour parvenir à une solution, est indiquée.

Si vous optez pour un avocat, un conseil ou un expert qui ne réside pas dans le pays où la mission doit être

exécutée, notre intervention se limite au montant qui serait normalement dû si un avocat, un conseil ou un expert du pays où la mission doit être exécutée avait été mandaté.

Nous prenons uniquement en charge les honoraires et frais qui découlent de l'intervention d'un seul avocat, conseil ou expert. Chaque fois qu'un avocat, un conseil ou un expert sera remplacé par un autre, notre intervention se limitera aux honoraires et frais du successeur à partir du moment où celui-ci prendra la suite du dossier. Les honoraires et frais 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 contraint, pour des raisons indépendantes de votre volonté, de prendre un autre avocat, conseil ou expert.

## CONFLITS D'INTÉRÊTS

Il y a conflit d'intérêts si vous et nous avons des intérêts opposés.

C'est également le cas si nous assistons un tiers qui fait valoir des intérêts contraires aux vôtres.

Chaque fois que survient un conflit d'intérêts, vous êtes libre de choisir votre avocat ou, si vous préférez, toute autre personne jouissant des qualifications requises selon la loi applicable à la procédure pour défendre vos intérêts.

## CLAUSE D'OBJECTIVITÉ

En cas de divergence d'opinion au sujet des chances de réussite, du caractère raisonnable de votre position ou du caractère raisonnable d'une solution proposée, vous pourrez, dès que nous vous aurons fait part de notre point de vue, consulter un avocat de votre choix.

- Si l'avocat confirme votre point de vue, nous vous accorderons l'intégralité de la garantie et nous acquitterons de tous les honoraires et frais (y compris les honoraires et frais de la consultation), indépendamment du résultat final. Nous interviendrons y compris si vous n'obtenez pas gain de cause au tribunal ;
- Si l'avocat confirme notre point de vue, vous serez redevable de la moitié des honoraires et frais de la consultation ;
- Si contre l'avis de l'avocat, vous intentez une procédure à vos frais et que vous obtenez gain de cause, nous vous accorderons notre garantie (y compris les honoraires et frais de la consultation) – pour autant, naturellement, que vous nous informiez de la situation.

Ce règlement ne s'applique pas en cas de divergence d'opinion avec l'expert de votre choix à propos de constatations techniques, de l'évaluation des dommages et des frais de réparation. Euromex ne peut être contrainte d'aller au-delà de l'avis de règlement de l'expert mandaté par vous ou à votre demande.

Si toutefois vous obtenez définitivement, à vos frais, un meilleur résultat que celui présumé par l'expert, nous vous rembourserons les honoraires et frais justifiés.

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Une réclamation à propos d'Euromex ?

Les réclamations et plaintes font l'objet d'une procédure spécifique.

Pour faire intervenir le service des réclamations d'Euromex :

- complétez un formulaire de réclamation à l'adresse [www.euromex.be](http://www.euromex.be)
- écrivez à [serviceplaintes@euromex.be](mailto:serviceplaintes@euromex.be)
- appelez le 03 451 44 45
- envoyez une lettre au service des réclamations interne.

Il sera certainement possible de trouver une solution.

Vous pouvez également faire part de vos doléances à :

**Ombudsman des Assurances**  
**Square de Meeûs 35 – 1000 Bruxelles**  
**[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)**  
**Tél. : 02 547 58 71 – Fax 02 547 59 75**

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

## DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le présent contrat d'assurance est régi par le droit belge. Tout litige relatif à son application sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

**Pour quelle raison utilisons-nous vos données personnelles?**

En tant qu'assureur, nous traitons vos données personnelles. Les données personnelles sont des données portant sur votre statut personnel, par exemple votre âge, votre adresse, votre date de naissance. Elles sont nécessaires pour:

- évaluer le risque;
- traiter vos polices et vos sinistres.

Nous n'utilisons ces données que dans ce but précis ou parce que la loi nous y oblige.

Nous ne traitons vos données médicales que si vous nous donnez explicitement votre autorisation.

**Vos droits légaux**

Vous pouvez consulter vos données personnelles et les faire corriger, compléter, modifier ou supprimer.

**Plus d'informations**

Ceci n'est qu'un résumé de notre politique en matière de vie privée. Si vous voulez connaître précisément vos droits et vos obligations, n'hésitez pas à consulter notre politique en matière de vie privée complète sur notre site web [www.euromex.be](http://www.euromex.be). Nous pouvons aussi vous remettre une version papier.

**Données de contact**

Pour toutes vos questions sur la vie privée, n'hésitez pas à vous adresser à notre Data Protection Officer (DPO): [privacy@euromex.be](mailto:privacy@euromex.be)

Euromex NV

Data Protection Officer

Prins Boudewijnlaan 45

2650 Edegem