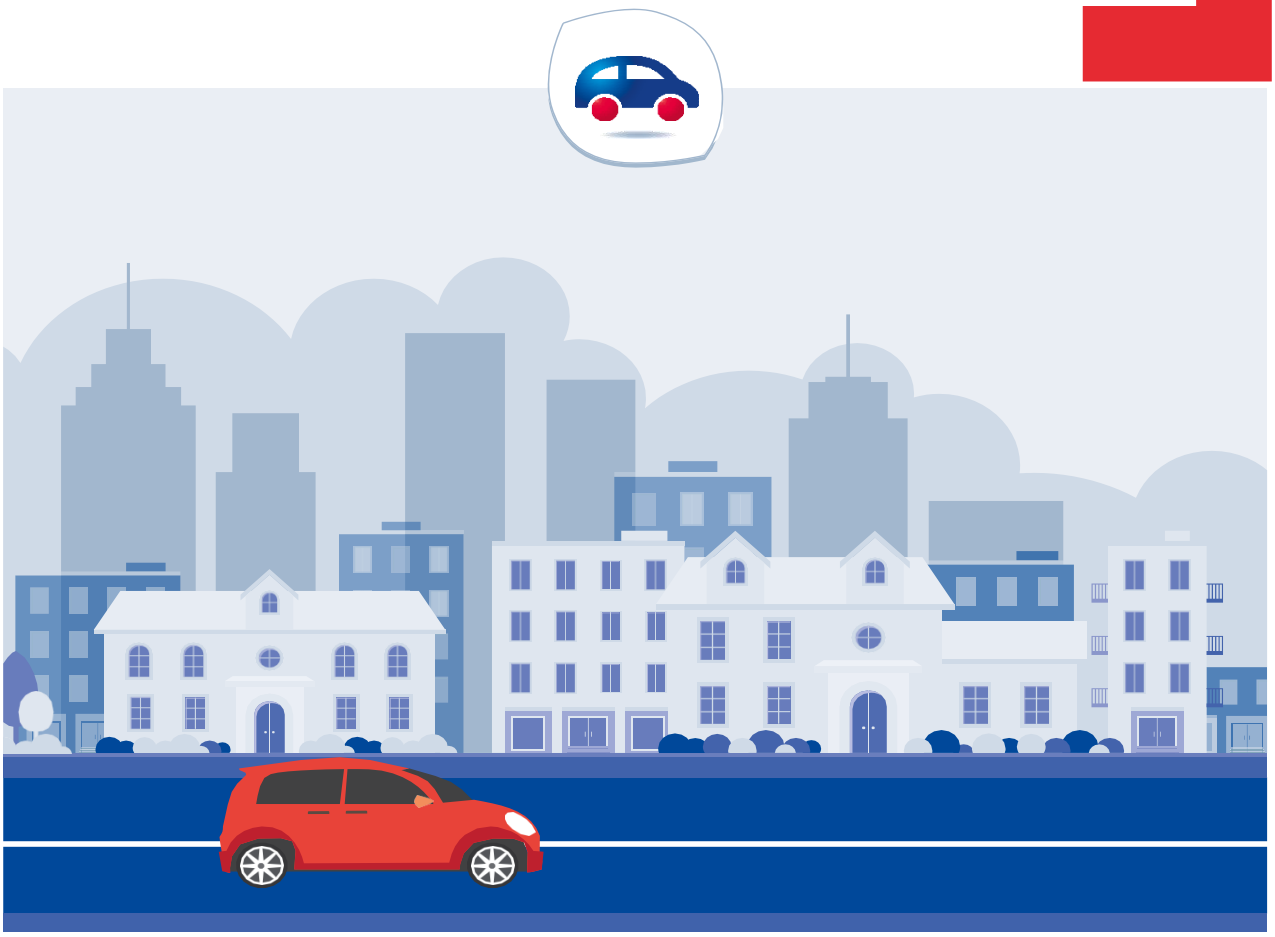
SERVICE ACTIVATED ROADSIDE ASSISTANCE (SARA) CORE

Conditions générales



Valables à partir du 01/06/2025

Sommaire

Sommaire

Partie A. Conditions d'application et cadre juridique du contrat « SARA» CORE 4

Chapitre A1. Conditions d'application du contrat 4

A1.1 Définitions 4

A1.2 Accessibilité de nos services 5

A1.3 Modalités d'application 5

A1.4 Durée 5

A1.5 Primes 6

A1.6 Modification des conditions d'assurance et du tarif 6

A1.7 Les engagements de Bénéficiaire lors d'une assistance 6

A1.9 Droit de contrôle de l'assureur 6

A1.10 Circonstances exceptionnelles 6

Chapitre A2. Cadre juridique 6

A2.1 Subrogation 6

A2.2 Reconnaissance de dette 7

A2.3 Prescription 7

A2.4 Loi applicable et tribunal compétent 7

A2.5 Plaintes 7

A2.6 Protection de la vie privée 7

A2.7 Fraude 7

Partie B. Assistance Mobilité du contrat « Service Activated Roadside Assistance CORE » 8

Chapitre B1. Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne 8

B1.1 Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique 8

B1.2 Dépannage-remorquage à l'étranger 8

B1.3 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 5 jours à l'étranger 8

B1.4 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger 8

B1.5 Transport - rapatriement des bagages 8

B1.6 Frais de gardiennage du véhicule 9

B1.7 Assistance à la remorque 9

Chapitre B2. Exclusions Assistance Mobilité du contrat 9

« Service Activated Roadside Assistance CORE» 9

Conditions générales

Assurance Collective « SARA CORE »

La présente convention constitue les Conditions Générales de l'Assurance Collective, conclu entre Europ Assistance et le preneur d'assurance. Elle détermine les prestations garanties par Europ Assistance aux assurés.

Note préliminaire: Nous (Europ Assistance Belgium) ne fournirons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournirons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique. Pour plus d'information, consultez https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales

Partie A. Conditions d'application et cadre juridique du contrat « SARA» CORE

Chapitre A1. Conditions d'application du contrat

A1.1 Définitions

1° L'Assuré
Le souscripteur du contrat. Celui-ci doit être une entreprise ou une institution ayant un siège en Belgique.

2° Les Bénéficiaires
Les occupants des véhicules assurés : le conducteur et les convoyeurs, préposés du preneur d'assurance, et les passagers autorisés par le preneur, à l'exclusion des auto-stoppeurs.
L'assuré sera aussi désigné dans le présent contrat sous le vocable de « vous ».

3° L'assureur
Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.
L'assureur sera aussi désigné dans le présent contrat sous le vocable de « nous ».

4° Les véhicules assurés
A condition que les véhicules soient:
-immatriculés en Belgique et que le numéro de plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné;
-et désignés aux Conditions Particulières du contrat par leur numéro d'immatriculation, nous assurons:
-le véhicule terrestre à moteur, auto dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes et la moto de 125 cm3 ou plus, appartenant à l'un des Bénéficiaires;
-le véhicule de leasing ou voiture d'entreprise qui n'excède pas 3,5 tonnes
-la remorque tractée par le véhicule assuré désigné aux Conditions Particulières et dont la M.M.A. ne dépasse pas 750 kg, la caravane non résidentielle tractée ou le camping-car tracté dont la M.M.A. ne dépasse pas 3,5 tonnes et dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres.

Note, veuillez nous consulter pour les véhicules dont le poids autorisé maximale dépasse les 3,5 tonnes

Les véhicules avec plaque d'immatriculation commerciale, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, véhicules agricoles et les véhicules destinés à être donnés en location sont exclus.

5° Les bagages et le matériel de camping
Les effets personnels emportés par le Bénéficiaire ou transportés à bord du véhicule assuré. Ne sont pas assimilés aux bagages: planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

6° Le domicile
Le lieu où les Bénéficiaires sont inscrites à titre principal sur les registres de la population et y résident habituellement avec leur famille. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

7° Le sinistre
La **Panne**: Toute défaillance du véhicule assuré empêchant son utilisation normale. Sont également couverts : pneus crevés, perte de clés et les pannes de carburant.

8° La franchise
La partie des frais restant à votre charge.

9° Le garage
Une entreprise commerciale agréée, en possession des autorisations légales pour effectuer le gardiennage, les entretiens et les réparations de véhicules.

10° La garantie
L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans la présente convention (garantie de remboursement, de prise en charge, …) s'entend toutes taxes comprises (t.t.c.).

11° Les événements assurés
Les événements donnant droit à nos prestations lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par le contrat.

12° Le terrorisme
Par terrorisme, 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, 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 et faisant l'objet d'une médiatisation.

13° Couverture territoriale
Les services d'assistance à la mobilité « Service Activated Roadside Assistance CORE » sont limités au territoire de la Belgique et du Grand-Duché de Luxembourg, avec une extension à un maximum de 30 km en dehors des frontières nationales.

14° Assurance Collective
La convention collective d'assurance conclue entre l'Assuré et Europ Assistance.
.

A1.2 Accessibilité de nos services

- Nos services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (BOSCH SARA Tél. : +32(0)2.541.92.19, e-mail: help@europ-assistance.be). Ils sont également joignables via l'application d'Europ Assistance.

A1.3 Modalités d'application

1° Prestations d'assistance
Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour l'assuré ou le Bénéficiaire, une source de profit financier. Elles sont destinées à aider les Bénéficiaires, dans les limites de la convention, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie. C'est pourquoi nous déduisons des frais que nous supportons ceux que le Bénéficiaire aurait engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de péage, de traversée maritime, de carburant du véhicule assuré et nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Toutes les prestations non sollicitées ou non consommées, ainsi que celles que vous avez refusées ne donnent pas droit à posteriori à une indemnité compensatoire.

2° Prestataire
Le Bénéficiaire est toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous mandatons (ex.: dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, nous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec l'accord du Bénéficiaire et sous son contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que nous ne prenons pas en charge, il est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

3° Transport des bagages
Cette intervention s'applique aux seuls bagages dont le Bénéficiaire ne peut pas se charger à la suite d'un événement assuré. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsque le Bénéficiaire les abandonne à l'intérieur du véhicule assuré que nous devons transporter.

4° Remboursement de frais
Si nous autorisons le Bénéficiaire à avancer les frais de prestations garantis, ces frais sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Les frais inférieurs à 12,- EUR ne seront pas remboursés.

5° Assistance à la demande
Lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons, à certaines conditions, de mettre nos moyens et notre expérience à la disposition du Bénéficiaire pour lui aider, tous les frais restent à charge du Bénéficiaire. Consultez-nous à ce sujet.

6° Contraintes légales
Pour l'application de la garantie, le Bénéficiaire accepte les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels nous intervenons.

7° Adhésion de véhicules au contrat
L'Assuré est tenu d'adhérer chaque véhicule auquel il fournit des prestations dans les Conditions Particulières. L'Assuré ne peut facturer aucun frais aux Bénéficiaires pour l'adhésion à cette Assurance Collective (même en intégrant dans le prix les prestations fournies au véhicule assuré).

A1.4 Durée

1° Durée et fin du contrat

La durée et la fin du contrat , ainsi que les modalités de résiliation et d'annulation, sont déterminées dans l'Assurance Collective.

2° Prise d'effet de la garantie
La garantie des véhicules assurés prend cours à la date à laquelle l' Assuré transmet les données nécessaires à l'Assureur conformément à la convention et ce pour une durée de 364 jours, sans reconduction tacite. A défaut de paiement de la prime par l'Assuré d'assurance dans le délai convenu, la garantie peut être suspendue.

L'adhésion d'un Bénéficiaire peut être résiliée si l'Assuré ou le Bénéficiaire n'a pas rempli ses obligations.

A1.5 Primes

1° Caractéristiques
La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation.

2° Non-paiement des primes par l'Assuré
- A défaut de paiement de la prime pendant la période légale de facturation ou à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que l'Assuré ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste.
- La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.
- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.
- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier à l'Assuré qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à l'alinéa 1 ci-dessus.

A1.6 Modification des conditions d'assurance et du tarif

Les conditions d'assurance et les tarifs des primes sont modifiés conformément à l'Assurance Collective.

A1.7 Les engagements de Bénéficiaire lors d'une assistance

Le Bénéficiaire s'engage:
- à nous appeler ou à nous faire prévenir dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour autoriser le Bénéficiaire à exposer les débours garantis ;
- à se conformer aux solutions que nous préconisons ;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées qui sont énoncées dans la présente convention;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements garantis
- à nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- à nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis ;

A1.8 Non-respect des engagements du Bénéficiaire

Lorsque le Bénéficiaire ne respecte pas l'une des obligations énoncées en A1.9, nous pouvons :
- réduire la prestation contractuelle ou réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice ;
- décliner la prestation contractuelle ou réclamer la totalité de nos débours, si le manquement du Bénéficiaire a lieu dans une intention frauduleuse.

A1.9 Droit de contrôle de l'assureur

L'Assuré et le Bénéficiaire nous reconnaissent le droit de vérifier le contenu de l'ensemble de leurs déclarations et/ou de tout document qu'ils nous soumettent.

A1.10 Circonstances exceptionnelles

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

Chapitre A2. Cadre juridique

A2.1 Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions en justice à concurrence de nos débours qui sont directement liés à une prestation que nous avons fournie et pourrons exercer tous vos recours contre les tiers.
Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

A2.2 Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai de 1 mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenties à titre d'avance.

A2.3 Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

A2.4 Loi applicable et tribunal compétent

Le présent contrat est régi par le droit belge, notamment la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (M.B.. 30 avril 2014).
Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

A2.5 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h,

ou à

- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour l'Assuré d'intenter une action en justice.

A2.6 Protection de la vie privée

Nous traitons vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre déclaration de confidentialité. Vous les trouverez à l'adresse suivante: www.europ-assistance.be/privacy .Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes:
- les coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- les finalités du traitement de vos données personnelles ;
- les intérêts légitimes pour le traitement de vos données personnelles ;
- les tiers qui peuvent recevoir vos données personnelles ;
- la durée de conservation de vos données personnelles ;
- la description de vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ;
- la possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles.

A2.7 Fraude

Toute fraude de votre part dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que vous êtes déchu de vos droits vis-à-vis de nous. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.
Nous nous réservons le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

Partie B. Assistance Mobilité du contrat « Service Activated Roadside Assistance CORE »

Chapitre B1. Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre B1. s'appliquent lorsque le véhicule assuré et les passagers assurés se trouvent immobilisés sur une voie carrossable ou sur un parking accessible à notre service de dépannage-remorquage, dans un garage (c.à.d. un lieu de parking privatif protégé pour véhicule) ou dans une allée menant à un garage, accessible de la voie publique. Notre service de dépannage intervient en cas de Panne du véhicule assuré.

B1.1 Dépannage-remorquage-transport du véhicule en Belgique

1° Pour le véhicule assuré immobilisé en Belgique, nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage de l'Assuré ou vers un autre garage si le garage de l'Assuré ne se trouve pas dans un rayon de 100 km.

2° Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous en remboursons les frais à concurrence de 250 EUR. Les pièces fournies et les réparations restent à charge de l'assuré.

3° Nous remboursons les frais de signalisation. Les frais de signalisation sont les frais qui sont facturés par les services de dépannage-remorquage à la demande des forces de l'ordre suite à une panne et qui sont nécessaires pour indiquer aux autres usagers l'endroit où la panne a eu lieu au moyen d'une signalisation routière.

4° Pour les assurés immobilisés, nous organisons et prenons en charge leur acheminement vers le lieu où le véhicule assuré est amené ou vers leur domicile.

B1.2 Dépannage-remorquage à l'étranger

1° Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage de la marque ou vers un autre garage si la marque n'est pas représentée dans un rayon de 100 km.

2° Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 250,- EUR sur base des factures acquittées. Les pièces fournies et les réparations restent à de l'assuré.

3° Nous remboursons les frais de signalisation. Les frais de signalisation sont les frais qui sont facturés par les services de dépannage-remorquage à la demande des forces de l'ordre suite à une panne et qui sont nécessaires pour indiquer aux autres usagers l'endroit où la panne ou l'accident a eu lieu au moyen d'une signalisation routière.

4° Nous transférons à nos frais les assurés immobilisés jusqu'au garage où le véhicule assuré est amené.

B1.3 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 5 jours à l'étranger

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger et s'il n'est pas réparable sur place dans un délai de 5 jours à dater de votre immobilisation, vous choisissez l'une des prestations ci-après :

1° Soit nous procédons à nos frais au rapatriement du véhicule assuré jusqu'au garage en Belgique..

2° Soit vous préférez faire réparer sur place le véhicule assuré sans attendre la fin des réparations : nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même après réparation.

3° Soit vous décidez d'abandonner sur place l'épave de votre véhicule assuré : nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

B1.4 Rapatriement des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger

Si le véhicule assuré est immobilisé plus de 5 jours à l'étranger, nous procédons au rapatriement des assurés:

Nous organisons et prenons en charge le retour des assurés en Belgique. Nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où l'assuré se trouve dans le pays où le véhicule assuré a été immobilisé

B1.5 Transport - rapatriement des bagages

Lorsque nous procédons au retour de l'assuré vers la Belgique, nous prenons en charge les frais de transport des bagages que l'assuré expédie lui-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si l'assuré abandonne des bagages à l'intérieur du

véhicule que nous devons rapatrier, leur transport se fera aux risques et périls de l'assuré

B1.6 Frais de gardiennage du véhicule

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur.

B1.7 Assistance à la remorque

Pour la remorque assurée et tractée par le véhicule assuré lors d'un déplacement, nous appliquons les règles suivantes selon les circonstances :
- Nous remorquons, transportons ou rapatrions la remorque assurée dans tous les cas où nous sommes amenés à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur assuré ;

Chapitre B2. Exclusions Assistance Mobilité du contrat « Service Activated Roadside Assistance CORE»

Sont exclus de la garantie

1) les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque le Bénéficiaire y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent ;
2) les affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
3) les états consécutifs à une tentative de suicide ;
4) l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien, par suite d'un accident ou de vandalisme. Le vol du véhicule ;
5) les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule assuré (ex : batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part ;
6) les droits de douane ;
7) le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
8) les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf si ceci est spécifié autrement dans les présentes conditions générales ;
9) les frais de diagnostic du garagiste et de démontage ;
10) les frais de restaurant et de boissons ;
11) les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou de terrorisme ;
12) les événements et conséquences des événements qui ont lieu avant la prise d'effet de la garantie ;
13) les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention ;
et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.
14) les frais ou dommages liés à un accident