

## TOME V: ASSISTANCE PANNE

Les conditions générales du Tome I sont d'application pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé dans les dispositions qui suivent.

### Préambule

Les garanties de l'assistance Panne sont mises en œuvre par IMA BENELUX pour le compte de IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 5 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 Avenue de Paris- 79000 – Niort, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles situé 61, rue Taibout, 75436 Paris Cedex 09.

### Comportement abusif

Lorsque le comportement d'un assuré sera jugé abusif par IMA ASSURANCES, les faits incriminés seront portés à la connaissance de B.D.M. SA.

IMA ASSURANCES réclamera, s'il y a lieu, le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

### Circonstances exceptionnelles

Les assurés en déplacement, confrontés à de sérieux ennuis non prévus dans le contrat, pourront appeler IMA ASSURANCES qui s'efforcera de leur venir en aide.

## 1 - DEFINITIONS

### 1.1 Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie sont les animaux dont l'espèce est depuis longtemps domestiquée, vivant au domicile de l'assuré.

### 1.2 Assurés

- Le preneur d'assurance (ou, s'il s'agit d'une personne morale, la personne physique dont le nom est repris aux conditions particulières) pour autant qu'il ait sa résidence principale en Belgique, ainsi que les personnes vivant à son foyer.
- Le conducteur autorisé ainsi que toute personne physique voyageant à bord du véhicule assuré.

### 1.3 Bagages

L'ensemble des effets, matériels et marchandises emportés à l'occasion d'un déplacement à l'exception de tout moyen de paiement (notamment argent liquide, devises, chèques, cartes bancaires, ...), des denrées périssables, des équipements du véhicule (housses de siège, roue de secours, autoradio...), des matériels audio vidéo ou gros électroménagers, des bijoux ou autres objets de valeur.

### 1.4 Panne

Défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique survenue en l'absence de tout choc, et rendant l'utilisation du véhicule impossible, dangereuse ou non conforme à la réglementation en vigueur.

### 1.5 Tiers

Toute personne autre que les assurés.

### 1.6 Valeur réelle du véhicule

La valeur réelle est la valeur du véhicule immédiatement avant la panne, fixée par voie d'expertise.

### 1.7 Véhicule assuré

- Le véhicule désigné aux conditions particulières, ainsi que les remorques ou caravanes qui y sont attelées.

#### Sont exclus :

- les véhicules à usage de transport à titre onéreux de personnes,
- les véhicules dont la masse maximale autorisée est supérieure à 3,5 tonnes, (sauf mobilhomes)
- les cyclomoteurs.

- Le véhicule automoteur de même catégorie que le véhicule désigné, appartenant à un tiers, si ce véhicule remplace pendant une période ne dépassant pas 30 jours le véhicule désigné qui serait pour quelque cause que ce soit définitivement ou temporairement inutilisable, ladite période commençant le jour même où il devient inutilisable.

#### Sont exclus :

- les véhicules de courtoisie prêtés par les garagistes
- les véhicules loués auprès d'une agence de location ou d'un garage.

## 2 - ASSISTANCE AU VEHICULE EN PANNE

### 2.1 Panne en Belgique

#### 2.1.1 Dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

#### 2.1.2 Remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son remorquage jusqu'au garage le plus proche.

Le cas échéant, IMA ASSURANCES peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

#### 2.1.3 Transport

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport du véhicule immobilisé plus

de 24 heures jusqu'au garage désigné par l'assuré, proche de son domicile.

#### 2.1.4 Frais de gardiennage

Dans le cadre d'un transport, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pour la période courant du jour de l'appel de l'assuré à IMA ASSURANCES au jour de l'enlèvement par le transporteur.

### 2.2 Panne à l'étranger

#### 2.2.1 Dépannage

Chaque fois que cela s'avère envisageable, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur auprès du véhicule immobilisé afin de le faire redémarrer. Les pièces de rechange restent à charge de l'assuré.

#### 2.2.2 Remorquage

Lorsque le véhicule ne peut être réparé sur place, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son remorquage jusqu'au garage le plus proche.

Le cas échéant, IMA ASSURANCES peut décider du transport du véhicule jusqu'à un second garage susceptible de procéder aux réparations nécessaires, lorsque celles-ci sont jugées impossibles sur place dans de bonnes conditions de délai et de qualité.

#### 2.2.3 Rapatriement

Lorsque le véhicule est réparable en Belgique et qu'il est immobilisé plus de 5 jours sur place, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le rapatriement de ce véhicule par camion ou bateau.

Cette garantie ne s'applique qu'à la condition que le coût du transport n'excède pas la valeur réelle du véhicule telle que définie au point 1.6, sous déduction de la valeur de l'épave.

#### 2.2.4 Abandon

Si l'assuré décide d'abandonner l'épave sur place, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accomplissement des formalités de cet abandon.

#### 2.2.5 Frais de gardiennage

Dans le cadre d'un rapatriement, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de gardiennage du véhicule pour la période courant du jour de l'appel de l'assuré à IMA ASSURANCES au jour de l'enlèvement par le transporteur.

#### 2.2.6 Envoi de pièces détachées

IMA ASSURANCES organise et prend en charge les frais relatifs à l'expédition de pièces détachées, y compris les taxes et frais de douane, dès lors que ces pièces ne sont pas disponibles sur place et qu'elles sont nécessaires au bon fonctionnement du véhicule et à sa sécurité.

Le prix des pièces est à la charge de l'assuré et devra être remboursé dans un délai d'un mois après la date de l'envoi.

### 2.3 Crevaision

En cas de crevaision, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place qui procède au montage de la roue de secours. En cas d'impossibilité de réparation sur place ou dans l'hypothèse où la roue de secours présente une défaillance ou un défaut, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

### 2.4 Panne de climatisation

En cas de panne de climatisation, ne permettant pas la conduite dans des conditions normales conformément aux dispositions légales en vigueur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place. Dans l'hypothèse où la réparation sur place ne serait pas possible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

### 2.5 Panne d'antivol ou d'alarme

En cas de panne d'antivol ou d'alarme, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place. En cas d'impossibilité de réparation sur place et dès lors que la panne empêche l'accès ou le démarrage du véhicule, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

### 2.6 Oubli de code anti-démarrage

Lorsque l'assuré ne peut retrouver le code anti-démarrage, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place. En cas d'impossibilité de réparation sur place et dès lors que la panne empêche l'accès ou le démarrage du véhicule, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

### 2.7 Panne ou erreur de carburant

En cas de panne de carburant, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place muni de quelques litres de carburant permettant ainsi à l'assuré de regagner la station service la plus proche afin de s'y approvisionner. Les frais de carburant sont à la charge de l'assuré.

Dans le cas d'une erreur de carburant, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche, afin de procéder à la vidange du réservoir.

### 2.8 Oubli, perte, vol des clés du véhicule

En cas d'oubli, de perte ou de vol des clés du véhicule, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des prestations suivantes selon les situations :

- le trajet aller retour en taxi afin que l'assuré aille récupérer ses clés si le véhicule se trouve immobilisé à proximité du domicile,
- l'envoi d'un dépanneur sur place qui procède à l'ouverture du véhicule,
- les frais d'envoi par un proche des doubles de clés,

IMA ASSURANCES peut également aider l'assuré pour les démarches à accomplir auprès du constructeur si la réalisation d'un double des clés est nécessaire.

Dans l'hypothèse où l'intervention sur place ne serait pas possible et où la panne empêcherait l'accès ou le démarrage du véhicule, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

### **3 - ASSISTANCE AUX OCCUPANTS DU VEHICULE EN PANNE**

Dès lors que la durée de réparation excède 2 heures en Belgique et 24 heures à l'étranger, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

#### **3.1 Retour des occupants à leur domicile**

Transport des occupants à leur domicile en Belgique par les moyens les plus appropriés.  
Cette garantie s'applique néanmoins sans condition de délai en cas de nécessité de retour immédiat.

#### **3.2 Poursuite du voyage**

Transport des occupants à leur lieu de destination. A l'étranger, les frais sont pris en charge à concurrence des frais qui auraient été engagés pour le retour des personnes à leur domicile.

#### **3.3 Frais d'hébergement**

Frais d'hôtel des occupants, à hauteur de 70 € par nuit et par personne, pour une période maximum de 5 nuits. Cette prestation s'applique dès la première nuit d'immobilisation du véhicule.

#### **3.4 Véhicule de remplacement**

Mise à disposition d'un véhicule de location de catégorie B pendant la durée d'immobilisation du véhicule, mais au maximum pendant 5 jours en Belgique et pendant 10 jours à l'étranger.

Cette garantie ne s'applique que lorsque le véhicule a été remorqué par IMA ASSURANCES.

Les frais supplémentaires dus à l'utilisation du véhicule au-delà de la durée prévue par IMA ASSURANCES, à une restitution à un lieu autre que celui de livraison, au carburant, aux péages, à des amendes, à la franchise éventuelle en cas de dégâts matériels restent à charge de l'assuré.

Si le véhicule assuré est un mobilhome, un véhicule de remplacement n'est pas acquis.

En outre, IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes :

#### **3.5 Récupération du véhicule**

IMA ASSURANCES met à la disposition de l'assuré un titre de transport ou tout autre moyen approprié afin de reprendre possession de son véhicule réparé.

#### **3.6 Bagages**

En cas de transport des occupants du véhicule, les bagages sont également transportés, dans la limite de 30 kg, aux frais de IMA ASSURANCES.

#### **3.7 Animaux de compagnie**

En cas de transport des occupants du véhicule, les animaux de compagnie qui les accompagnent sont également transportés aux frais de IMA ASSURANCES.

### **4 - DISPOSITIONS COMMUNES à TOUTES LES GARANTIES**

#### **4.1 Territorialité**

- En Belgique : les garanties sont accordées sans franchise kilométrique.
- A l'étranger : les garanties sont accordées dans tous les pays d'Europe et du pourtour méditerranéen.

#### **4.2 Validité des prestations**

Les garanties s'appliquent à l'occasion d'un déplacement d'une durée inférieure à trois mois. Elles sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle. IMA ASSURANCES ne participe pas après coup aux dépenses que l'assuré a engagées de sa propre initiative.

Toutefois, afin de ne pas pénaliser l'assuré ayant fait preuve d'initiative raisonnable et qui aurait été dans l'impossibilité de joindre IMA ASSURANCES, cette dernière appréciera après coup leur prise en charge éventuelle, sur justificatifs, dans la limite des frais qui auraient été engagés si elle avait été appelée.

Pour chacune des garanties dépannage et remorquage (articles 2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 et 2.8), cette prise en charge se fera sur justificatifs à hauteur de 250 € pour un événement en Belgique et à hauteur de 400 € pour un événement à l'étranger.

#### **4.3 Pièces justificatives et remboursement des sommes avancées**

IMA ASSURANCES se réserve le droit de demander toute justification de l'événement générant la mise en œuvre des prestations.

#### **4.4 Véhicule de remplacement**

L'octroi du véhicule de remplacement se fera selon les conditions en vigueur dans les sociétés de location de véhicules : le bénéficiaire devra notamment être âgé de 21 ans minimum et être titulaire d'un permis de conduire valide depuis au moins un an.

#### **4.5 Subrogation**

A concurrence des frais qu'elle a engagés, IMA ASSURANCES est subrogée dans les droits et actions des assurés contre tout responsable de sinistre.

De même, lorsque tout ou partie des prestations fournies en exécution de l'Assistance Panne sont couvertes totalement ou partiellement par une police d'assurance ou un organisme quelconque, l'assuré s'engage à réclamer auprès des organismes concernés les remboursements qui lui sont dus et à les reverser à IMA ASSURANCES à concurrence des frais que celle-ci a engagés.

#### **4.6 Modalités d'intervention de IMA ASSURANCES**

Les prestations d'assistance ne doivent aucunement se substituer aux interventions des services publics, notamment en matière de secours d'urgence.

IMA ASSURANCES ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

IMA ASSURANCES ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

#### **4.7 Résiliation de l'assistance Panne**

IMA ASSURANCES peut résilier la prestation en cas de fausse déclaration ou de tentative de fraude de la part d'un assuré. IMA ASSURANCES et le preneur d'assurance peuvent résilier l'assistance Panne après chaque déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après l'intervention ou le refus d'intervention de IMA ASSURANCES. Dans ce cas, la résiliation prend effet 3 mois après sa notification.

La résiliation de l'assistance Panne par IMA ASSURANCES après déclaration d'un sinistre prend effet un mois après la date de sa notification lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper la compagnie et à condition que celle-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile, ou l'ait citée devant la juridiction de jugement.