

 **ASSISTANCE**

Un coup de fil  
et mon assureur me  
sort de l'embarras



## Disponible sur App Store :

La Mobility App des AP pour votre smartphone vous aide en cas de sinistre. Téléchargez-la gratuitement.



### VOS AVANTAGES :

- Complétez immédiatement un constat électronique.
- Retrouvez facilement votre voiture grâce au Car Finder.
- Gardez un œil sur votre consommation avec le Fuel Check.
- Parking Memo vous avertit lorsque vous devez réalimenter le parcmètre.

[www.lap.be/app](http://www.lap.be/app)

Prenez soin d'avoir toujours une  
carte à portée de main.

Prenez soin d'avoir toujours une  
carte à portée de main.

Cette carte est strictement personnelle



N° de contrat .....

N° de plaque d'immatriculation .....

Nom, Prénom .....



De Belgique : **0800 93 300**

De l'étranger : **0032 2 286 7 286**



Cette carte est strictement personnelle



N° de contrat .....

N° de plaque d'immatriculation .....

Nom, Prénom .....



De Belgique : **0800 93 300**

De l'étranger : **0032 2 286 7 286**



Cette carte est strictement personnelle



N° de contrat .....

N° de plaque d'immatriculation .....

Nom, Prénom .....



De Belgique : **0800 93 300**

De l'étranger : **0032 2 286 7 286**



Cette carte est strictement personnelle



N° de contrat .....

N° de plaque d'immatriculation .....

Nom, Prénom .....



De Belgique : **0800 93 300**

De l'étranger : **0032 2 286 7 286**



**N'oubliez pas de nous communiquer :**

- votre numéro de contrat AP Assistance
- votre numéro de plaque d'immatriculation
- votre nom et prénom
- votre numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- l'adresse où vous trouvez

Le carnet "AP Assistance" que vous a remis votre conseiller contient des renseignements, dont vous pourriez avoir besoin. Consultez-le !

**N'oubliez pas de nous communiquer :**

- votre numéro de contrat AP Assistance
- votre numéro de plaque d'immatriculation
- votre nom et prénom
- votre numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- l'adresse où vous trouvez

Le carnet "AP Assistance" que vous a remis votre conseiller contient des renseignements, dont vous pourriez avoir besoin. Consultez-le !

**N'oubliez pas de nous communiquer :**

- votre numéro de contrat AP Assistance
- votre numéro de plaque d'immatriculation
- votre nom et prénom
- votre numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- l'adresse où vous trouvez

Le carnet "AP Assistance" que vous a remis votre conseiller contient des renseignements, dont vous pourriez avoir besoin. Consultez-le !

**N'oubliez pas de nous communiquer :**

- votre numéro de contrat AP Assistance
- votre numéro de plaque d'immatriculation
- votre nom et prénom
- votre numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- l'adresse où vous trouvez

Le carnet "AP Assistance" que vous a remis votre conseiller contient des renseignements, dont vous pourriez avoir besoin. Consultez-le !

# TABLE DES MATIÈRES

Important	3
Avant de partir à l'étranger	4
Vos données	5
Préparez votre appel	6
• Vous avez besoin d'une assistance pour votre véhicule	6
• Vous avez besoin d'une assistance médicale à l'étranger	7
Comment nous contacter ?	8
Qui est assuré ?	9
Où l'assistance est-elle valable ?	10
<b>Assistance en Belgique</b>	<b>11</b>
Assistance pour votre véhicule	11
• Immobilisé suite à une panne ou un accident	11
• Volé	12
<b>Assistance à l'étranger</b>	<b>13</b>
<b>Assistance pour votre véhicule</b>	<b>13</b>
• Immobilisé suite à une panne ou un accident	13
• Volé	14
• Le conducteur ne peut plus prendre le volant	14
<b>Assistance médicale</b>	<b>15</b>
• Malade ou blessé	15
• Décès	16
<b>Assistance voyage</b>	<b>17</b>
• Perte ou vol de documents de voyage	17
• Perte ou vol d'argent, de chèques,...	17
• Retour de toute urgence	17
• Disparition ou danger de mort	18
• Bloqué à l'étranger	18
• Pour votre chien ou chat	18
• Bagages perdus ou volés	18
• Besoin de médicaments ou prothèses	18
<b>Protection Juridique</b>	<b>19</b>
• En cas de poursuites judiciaires	19
• En cas de réclamation d'une caution	19
• En cas de problèmes avec l'agence de voyages	19

Ce carnet d'assistance vous informe des situations dans lesquelles votre AP Assistance intervient, et de la nature des interventions. Il ne reprend pas l'intégralité des conditions générales de l'AP Assistance en votre possession.

Dans chaque situation, vous saurez non seulement ce que vous pouvez attendre de votre AP Assistance, mais aussi **ce que vous pouvez faire afin que l'assistance se déroule de manière optimale.**

Dans tous les cas, téléphonez-nous avant d'entreprendre quoi que ce soit.



De Belgique :

**0800 93 300**

De l'étranger :

préfixe  
international

**0032 2 286 7 286**

## Important

Ceci peut vous faire gagner un temps précieux dans une situation grave ou délicate.

**Veillez lire et compléter la page 5 ainsi que les cartes d'assistance avant de ranger ce carnet !**

Maintenant, cela peut vous paraître évident. Mais dites-vous que vous ne serez peut-être pas en mesure de téléphoner vous-même en cas de demande d'assistance et que la personne qui nous contactera, risque de ne pas connaître toutes les informations requises à notre intervention !

- Inscrivez votre nom et votre numéro de contrat sur les cartes d'assistance ci-incluses.
- Rangez ce carnet d'informations dans un endroit toujours accessible lorsque vous êtes en déplacement (véhicule,...) et ne l'oubliez surtout pas lorsque vous partez en vacances.

## Avant de partir à l'étranger :

- Si vous souhaitez des renseignements en matière de visa ou de vaccination, nous pouvons vous les donner par téléphone. Pour ce faire, prenez contact avec notre centrale d'alarme au 0800 93 300.
- Renseignez-vous sur le préfixe international du (des) pays où vous vous rendrez. Il s'agit généralement de 00 mais pas toujours. Adressez-vous à cette fin auprès de Belgacom ou de notre centrale d'alarme (0800 93 300).
- Veillez à ce que votre entourage sache que vous avez souscrit un contrat AP Assistance. Vos compagnons de voyage, l'hôtelier,... connaîtront ainsi directement le but de notre appel.
- Remettez une carte d'assistance dûment complétée aux membres de votre famille.
- N'oubliez pas votre carnet d'assistance !



## VOS DONNÉES

- Nom et prénom du preneur d'assurance :

---

---

---

---

---

- Composition du ménage (personnes faisant partie à votre foyer) :

---

---

---

---

- Adresse en Belgique :

---

---

---

---

- Numéro du contrat :

---

- Numéro de plaque du véhicule :

---

- Nom et numéro de téléphone du médecin de famille :

---

- Nom et numéro de téléphone d'une personne à prévenir en cas d'urgence (parents, voisin,...) :

---

- Numéro de téléphone de la centrale d'alarme de votre mutuelle (voir carte d'assistance) :

---

- Pays :

---

- Préfixe international :

---

## **PRÉPAREZ VOTRE APPEL**

**Si vous avez besoin d'une assistance pour votre véhicule :**

**Avant de nous téléphoner, préparez les renseignements suivants :**

Mentionnez :

les noms et prénoms du preneur d'assurance :

(en principe déjà complété en page 5)

---

le numéro de plaque du véhicule :

---

la marque et le type du véhicule :

---

le numéro de téléphone et l'adresse où l'on pourra vous joindre :

---

le numéro de votre contrat :

(en principe déjà complété en page 5/figure aussi sur la carte verte)

---

**Vous avez besoin d'aide ?**

**N'hésitez pas : nous sommes**

**à votre disposition 24 heures sur 24.**



## Si vous avez besoin d'une assistance médicale à l'étranger :

Veillez à ce que les renseignements suivants nous soient communiqués (par le médecin ou vous-même) :

Mentionnez :

les noms et prénoms du preneur d'assurance :

(en principe déjà complété en page 5)

---

le numéro de votre contrat :

(en principe déjà complété en page 5 / figure aussi sur la carte verte)

---

le numéro de téléphone où l'on pourra vous rappeler :

---

l'adresse où l'on pourra vous joindre :

---

le nom de la personne malade ou blessée :

---

son âge : \_\_\_\_\_ ans

le numéro de téléphone et l'adresse de l'endroit où cette personne se trouve :

---

---

la nature de la maladie ou des lésions :

---

---

les nom et numéro de téléphone du médecin à l'étranger :

---

les nom et numéro de téléphone du médecin de famille :

(en principe déjà complété en page 5)

---

le numéro de téléphone de la centrale d'alarme de votre mutuelle : (voir la carte d'assistance ; en principe déjà complété en page 5)

---

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

### Pour nous téléphoner...

si vous êtes en Belgique :

**0800 93 300**

si vous êtes à l'étranger :

préfixe

international **0032 2 286 7 286**

### Avant d'entreprendre quoi que ce soit...

Contactez notre centrale d'alarme. Notre opérateur recherchera avec vous la solution la mieux appropriée à votre situation.

## QUI EST ASSURÉ ?

### 1 Assistance pour le véhicule

#### **Le preneur d'assurance et**

- son conjoint
- les personnes au sein de son foyer
- ses enfants qui résident ailleurs en Belgique sans avoir fondé de famille et qui dépendent encore de lui financièrement
- les personnes domiciliées en Belgique qui voyagent dans son véhicule

pourront bénéficier de l'assistance prévue pour les passagers du véhicule et décrite dans le chapitre "Assistance pour votre véhicule".

### 2 Assistance médicale, voyage et protection

#### **Le preneur d'assurance et**

- son conjoint
- les personnes au sein de son foyer
- ses enfants qui résident ailleurs en Belgique sans avoir fondé de famille et qui dépendent encore de lui financièrement

pourront bénéficier de l'assistance médicale, de l'assistance Voyages et de la protection juridique telles qu'elles sont exposées dans les chapitres correspondants.

## **OÙ L'ASSISTANCE EST-ELLE VALABLE ?**

### **1 Assistance pour le véhicule en Europe**

**L'assistance est donnée :**

- en Belgique
- en Europe : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Biélorussie, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Islande, Lettonie, Lichtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie (occidentale), Ukraine, Vatican.
- dans les pays suivants du bassin méditerranéen : Algérie, Egypte, Israël, Liban, Libye, Malte, Maroc, Syrie, Tunisie.

### **2 Assistance médicale, voyage et protection**

**L'assistance est donnée dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.**

# EN BELGIQUE

## 1 Assistance pour votre véhicule

### Ce qu'on entend par "véhicule" ?

L'assistance vous sera donnée non seulement pour votre véhicule (dont le numéro de plaque est renseigné dans les conditions particulières), mais aussi pour votre remorque ou votre caravane. Votre assistance Véhicule est déjà valable au départ de votre domicile. Avant de nous téléphoner, vérifiez en page 6 les renseignements à préparer !



### **Votre véhicule est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident**

#### **Votre véhicule :**

Il sera dépanné sur place ou remorqué vers le garage de votre choix.

#### **Véhicule de remplacement :**

Si votre véhicule ne peut être réparé dans les 24 heures, nous mettrons à votre disposition un véhicule de remplacement pendant 5 jours maximum.

Dans ce but l'assuré doit faire appel à l'AP Assistance au moment du sinistre.

#### **Caution**

Il vous sera demandé une caution lors de la remise du véhicule. Elle vous sera rendue lors de la restitution du véhicule, en tout ou en partie selon l'état dans lequel vous remettrez ce dernier.

#### **Franchise**

Le véhicule de remplacement est assuré en Omnium. En cas d'accident, une franchise reste toutefois à votre charge.

#### **Conditions pour pouvoir disposer du véhicule de remplacement**

La firme qui livre le véhicule de remplacement impose certaines conditions pour pouvoir en disposer, comme par exemple posséder un permis de conduire, être âgé d'au moins 21 ans,...

#### **Les passagers :**

ils seront ramenés à leur domicile ou conduits à leur lieu de destination en Belgique.

#### **Messages urgents :**

Nous les transmettrons aux personnes que vous souhaitez avertir.

## Votre véhicule est volé

Déclarez le vol dans les 24 heures aux autorités de police compétentes.

Transmettez-nous une copie de votre déclaration.

### **Votre véhicule :**

S'il est retrouvé et que

- vous n'êtes plus sur place, nous le ramènerons chez vous ou au garage de votre choix.
- vous êtes encore sur place, mais qu'il est inutilisable, nous le dépannerons ou le remorquerons jusqu'au garage de votre choix.

### **Véhicule de remplacement :**

Si votre véhicule ne peut être réparé dans les 24 heures, nous mettrons à votre disposition un véhicule de remplacement pendant 5 jours maximum.

Dans ce but l'assuré doit faire appel à l'AP Assistance au moment du sinistre.

### **Caution**

Il vous sera demandé une caution lors de la remise du véhicule. Elle vous sera rendue lors de la restitution du véhicule, en tout ou en partie selon l'état dans lequel vous remettrez ce dernier.

### **Franchise**

Le véhicule de remplacement est assuré en Omnium. En cas d'accident, une franchise reste toutefois à votre charge.

### **Conditions pour pouvoir disposer du véhicule**

La firme qui livre le véhicule de remplacement impose certaines conditions pour pouvoir en disposer, comme par exemple posséder un permis de conduire, être âgé d'au moins 21 ans,...

### **Les passagers :**

Ils seront ramenés à leur domicile ou conduits à leur lieu de destination en Belgique.

### **Messages urgents :**

Nous les transmettrons aux personnes que vous souhaitez avertir.



# A L'ÉTRANGER

## 1 Assistance pour votre véhicule

Si vous rencontrez des problèmes linguistiques dans le pays dans lequel vous vous trouvez lorsque vous demandez notre assistance, nous vous aiderons ! Si vous êtes sans argent à la suite d'un vol ou d'une dépense imprévue consécutive à un accident, nous vous en avancerons.



### **Votre véhicule est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident**

#### **Votre véhicule :**

Il sera dépanné sur place ou remorqué vers le garage le plus approprié.

S'il ne peut être réparé dans les 5 jours, nous le rapatrierons à votre domicile ou au garage que vous nous aurez désigné, à condition toutefois que la valeur de votre véhicule, âgé de plus de 5 ans, soit supérieure aux frais de rapatriement.

**Cas particulier :** Dépannage sur les autoroutes de France.

En France, seule la gendarmerie française est habilitée à organiser le remorquage d'un véhicule immobilisé sur une autoroute. C'est donc à la gendarmerie que vous devrez vous adresser en premier lieu. Appelez pour cela le 112. Contactez cependant aussi notre centrale d'alarme : elle prendra immédiatement le relais pour vous assister dans toutes les autres démarches.

#### **Les passagers :**

##### Véhicule réparable dans les 5 jours :

- S'ils attendent la fin des réparations sur place, nous rembourserons :
  - \* leurs frais d'hébergement supplémentaires jusqu'à 65 EUR par nuit et par personne pendant 5 nuits maximum ;
  - \* les frais de déplacement effectués sur place (taxi, bus, train,...) jusqu'à 325 EUR ;
- S'ils poursuivent leur voyage sans attendre la fin des réparations, nous leur rembourserons jusqu'à 325 EUR pour leurs frais de déplacement (taxi, bus, train, ...) vers et du lieu de destination.
  - \* si la centrale d'alarme vous attribue une voiture de remplacement comme moyen de transport, alors vous devez disposer d'une carte de crédit : celle-ci sera demandée par le loueur pour satisfaire à la caution.

##### Véhicule pas réparable dans les 5 jours :

Ils pourront être rapatriés à leur domicile en Belgique.

**Dans tous ces cas, veuillez conserver les tickets et factures et nous les transmettre par la suite.**

**Messages urgents :** Nous les transmettrons aux personnes que vous souhaitez avertir.

## Votre véhicule est volé

Déclarez le vol dans les 24 heures aux autorités de police compétentes.  
Transmettez-nous une copie de votre déclaration.

### Votre véhicule :

S'il est retrouvé et que

- vous n'êtes plus sur place, nous le rapatrierons à votre domicile ou au garage de votre choix ;
- vous êtes encore sur place, mais qu'il est inutilisable, nous le dépannerons ou le remorquerons vers le garage le plus approprié.

Si vous ne pouvez attendre la fin des réparations, nous le rapatrierons, à condition toutefois que la valeur de votre véhicule, âgé de plus de 5 ans, soit supérieure aux frais de rapatriement.

### Les passagers :

- S'ils restent sur place, nous rembourserons :
  - \* leurs frais d'hébergement jusqu'à 65 EUR par nuit et par personne pendant 5 nuits maximum ;
  - \* les frais de déplacement effectués sur place (taxi, bus, train, ...) jusqu'à 325 EUR ;
- S'ils ne restent pas sur place, nous leur rembourserons jusqu'à 325 EUR pour leurs frais de déplacement (taxi, bus, train,...).
- Si vous optez pour un véhicule de remplacement comme moyen de transport vous devez disposer d'une carte de crédit : celle-ci sera demandée par le loueur pour satisfaire à la caution.

Qu'ils aient poursuivi leur voyage ou non, ils pourront être rapatriés à leur domicile en Belgique.

Dans tous ces cas, veuillez conserver les tickets et factures et nous les transmettre par la suite, afin que nous puissions procéder au remboursement !

**Messages urgents :** Nous les transmettrons aux personnes que vous souhaitez avertir.

## Le conducteur du véhicule ne peut plus prendre le volant pour cause de maladie, d'accident ou de décès

Si aucun passager ne peut le remplacer, nous enverrons un conducteur de remplacement afin de rapatrier le véhicule et les assurés.

## En cas de vol ou de perte des clés du véhicule

Nous prendrons contact avec la personne que vous nous aurez désignée en Belgique pour nous les remettre.

## 2 Assistance médicale

Consultez sans tarder un médecin sur place. Vérifiez ensuite en page 7 les renseignements à préparer !

Prenez contact avec la centrale d'alarme de votre mutuelle (voir page 5) et, au besoin, notre centrale d'alarme.

Conservez précieusement les pièces justificatives de vos frais !

Si vous êtes sans argent à la suite d'une dépense imprévue consécutive à une maladie ou un accident, nous vous en avancerons.

### **Vous ou l'un des assurés tombez malade ou êtes blessés à la suite d'un accident**

Notre équipe médicale examinera, en concertation avec les médecins traitants, s'il convient de vous faire hospitaliser sur place et/ou de vous rapatrier. Nous organiserons et payerons le rapatriement.

#### **Vos frais médicaux**

Nous rembourserons les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation exposés sur place jusqu'à 12.500 EUR par personne, sous déduction d'une franchise de 40 EUR.

#### **Et les autres assurés ?**

Nous nous chargerons de leur rapatriement s'ils ne peuvent pas poursuivre leur voyage ou rentrer chez eux par les moyens initialement prévus.

Si, dans de telles circonstances, un mineur d'âge se retrouve seul sans aucun assuré auprès de lui, nous enverrons sur place une personne désignée par la famille et habitant en Belgique, afin de le ramener. Les frais de voyage et de séjour de cette personne seront remboursés jusqu'à 65 EUR par jour pendant sept jours maximum.

**Messages urgents :** Nous les transmettrons aux personnes que vous souhaitez avertir.

## En cas de décès

Nous organiserons et payerons le rapatriement de la dépouille mortelle jusqu'à l'entreprise de pompes funèbres en Belgique.

### **Et les autres assurés ?**

Nous nous chargerons de leur rapatriement s'ils ne peuvent pas poursuivre leur voyage ou rentrer chez eux par les moyens initialement prévus.

Si, dans de telles circonstances, un mineur d'âge se retrouve seul sans aucun assuré auprès de lui, nous enverrons sur place une personne désignée par la famille et habitant en Belgique, afin de le ramener. Les frais de voyage et de séjour de cette personne seront remboursés jusqu'à 65 EUR par jour pendant sept jours maximum.

### **Et le véhicule ?**

Si le conducteur est décédé et qu'aucun passager ne peut le remplacer, nous enverrons un conducteur de remplacement.

### **Messages urgents :**

Nous les transmettrons aux personnes que vous souhaitez avertir.

### 3 Assistance Voyage

Si vous rencontrez des problèmes linguistiques dans le pays dans lequel vous vous trouvez lorsque vous demandez notre assistance, nous vous aiderons !

#### Perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, permis de conduire, tickets de voyage,...)

**Déclarez la perte ou le vol dès que vous en avez connaissance auprès de la police locale.**

Nous interviendrons auprès des autorités compétentes afin que vous puissiez en obtenir de nouveaux.

#### Perte ou vol d'argent, de chèques,...

**Déclarez la perte ou le vol dès que vous en avez connaissance auprès de la police locale.**

Nous interviendrons auprès des institutions financières afin d'appliquer les mesures de protection nécessaires.

Si vous rencontrez des problèmes financiers ou si vous avez des dépenses imprévues à la suite d'un sinistre, vous pouvez faire appel à votre AP Assistance. Celle-ci fera en sorte de mettre à votre disposition l'argent nécessaire (maximum 2.500 EUR). Ce montant doit être mis au préalable à la disposition des AP Assistance en Belgique, sous forme d'argent liquide ou d'un chèque certifié, par un membre de votre famille ou une connaissance.

#### Vous devez rentrer chez vous de toute urgence

A la suite d'un événement imprévisible au moment du départ :

- décès ou danger de mort des suites d'une maladie ou d'un accident d'un membre de votre famille ou d'un parent ou allié jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré (parent, grand-parent, frère, soeur, enfant, petit-enfant,...)
- destruction importante de votre habitation ou de votre immeuble d'exploitation,
- perte d'un associé irremplaçable.

Nous organiserons et payerons le déplacement aller et retour d'un assuré ou le déplacement simple de deux assurés. Un conducteur de remplacement pourra être envoyé si vous deviez laisser le véhicule sur place.

Seuls les frais de transport supplémentaires dus au retour prématuré sont indemnisés, pas ceux dont vous auriez de toute façon dû supporter les coûts.

## **Vous avez disparu ou êtes en danger de mort**

Nous rembourserons les frais de recherche et de sauvetage jusqu'à 5.000 EUR par personne.

## **Vous êtes bloqué à l'étranger à la suite d'un des événements suivants**

- le non-respect du contrat par l'organisateur du voyage ou l'entrepreneur de transports
- les conditions atmosphériques
- une grève
- un cas de force majeure
- une altération de votre état de santé, justifiée par une attestation médicale

pouvant être prouvés par une déclaration des autorités locales

Les frais de séjour supplémentaires vous seront remboursés jusqu'à 65 EUR par jour et par personne, sans excéder 650 EUR au total.

Dans tous ces cas, veuillez conserver les tickets et factures et nous les transmettre par la suite, afin que nous puissions procéder au remboursement.

**Messages urgents :** Nous les transmettrons aux personnes que vous souhaitez avertir.

## **Votre chien ou chat**

- est malade ou a eu un accident : nous payerons les frais de vétérinaire jusqu'à 65 EUR.
- sera rapatrié si un assuré doit être rapatrié ou est décédé.

**N'oubliez pas de nous transmettre l'attestation de soins du vétérinaire afin que nous puissions vous rembourser !**

## **Vos bagages sont perdus ou volés ?**

Donnez-nous les coordonnées d'une personne que nous pourrions contacter afin qu'elle vous prépare une valise que nous vous ferons parvenir à nos frais jusqu'au lieu de votre séjour.

Si cette disparition s'est produite lors d'un voyage en avion, nous vous aiderons également dans les démarches et recherches à entreprendre pour les retrouver.

## **Besoin de médicaments, de prothèses ?**

Les médicaments introuvables à l'étranger et qui vous sont nécessaires pour un traitement médical à la suite d'une maladie ou d'un accident à l'étranger, vous seront envoyés sur place.

Il en va de même des verres de lunettes, des lentilles de contact,...

## 4 Protection juridique

Si vous rencontrez des problèmes linguistiques dans le pays dans lequel vous vous trouvez lorsque vous demandez notre assistance, nous vous aiderons !

### **Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'un délit non intentionnel**

Nous payons les frais nécessaires à votre défense, y compris les honoraires d'avocat, et ce jusqu'à 12.500 EUR pour l'ensemble des assurés.

### **Votre libération est soumise au paiement d'une caution**

Nous avançons jusqu'à 25.000 EUR.

### **Vous avez subi des dommages dont l'agence de voyages est responsable**

Nous défendrons vos droits et prendrons en charge les frais de défense jusqu'à 2.500 EUR pour l'ensemble des assurés.

## Protection de vos données à caractère personnel

### Information

Belins SA (connue sous la marque et le nom commercial "Les AP") et, le cas échéant, votre intermédiaire d'assurances, traitent vos données à caractère personnel à différentes finalités, dont la conclusion et l'exécution de contrats d'assurance, le respect des obligations légales, l'évaluation de la relation clientèle, le marketing direct et la lutte contre la fraude. Ces données ne sont pas conservées plus longtemps qu'il ne faut pour le traitement pour lequel elles ont été collectées.

Vos données à caractère personnel relatives aux finalités précitées peuvent également être communiquées aux sociétés liées à Belins SA et à des prestataires de service spécialisés, comme des experts, des réparateurs, des entreprises de réassurance et Datassur GIE.

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel dont nous disposons et, le cas échéant, de les faire rectifier ou supprimer. Vous pouvez aussi demander de transférer certaines de ces données à un tiers ou directement à vous-même. En outre, vous pouvez demander de limiter le traitement.

Pour le traitement des données à caractère personnel pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans porter préjudice à la légitimité du traitement sur la base du consentement donné avant son retrait.

### Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de certaines données à caractère personnel et de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte sur la vie privée des AP. Cette charte est disponible auprès de votre intermédiaire d'assurances et peut également être consultée sur [www.lap.be/chartevieprivee](http://www.lap.be/chartevieprivee).

## Plaintes

Votre premier point de contact est **votre conseiller des AP**. Vous pouvez également vous adresser **à notre gestionnaire de dossier**.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez vous mettre en rapport avec notre Service Plaintes, Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles ([serviceplainteslap@lap.be](mailto:serviceplainteslap@lap.be)).

A défaut de solution, vous pouvez alors soumettre le différend à **l'Ombudsman des Assurances**, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ([info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)).

Vous pouvez également soumettre tous les litiges concernant cette police devant les tribunaux belges compétents.



**Les AP Assurances**

Place Charles Rogier 11  
1210 Bruxelles  
02 286 61 11  
[www.lap.be](http://www.lap.be)