

# **CONDITIONS GÉNÉRALES ASSURANCE ASSISTANCE FAMILY (ANNUELLE)**

**24 h/24  
Ethias Assistance**

Tél. 04 220 30 40  
[ethias.assistance@ethias.be](mailto:ethias.assistance@ethias.be)



The Ethias logo is located at the bottom right of the page. It consists of the word "ethias" in a lowercase, sans-serif font. The letter "e" is in blue, while the rest of the letters are in red. A red diagonal stroke or underline starts from the top of the "e" and extends down to the right, ending under the "s".



## IMPORTANT

### Quel que soit le moyen que vous utilisez pour joindre Ethias Assistance :

- précisez le nom et le prénom du preneur d'assurance de l'abonnement et le numéro de celui-ci ;
- indiquez le plus clairement possible l'endroit où vous vous trouvez et le numéro d'appel où nous pouvons vous contacter ;
- décrivez la nature de l'événement qui donne lieu à votre demande d'intervention.

### De plus, en cas d'hospitalisation, afin de faciliter les contacts médicaux indispensables, nous vous demandons de nous communiquer :

- le nom et le prénom de l'assuré hospitalisé ;
- le nom et le numéro d'appel de l'établissement, le service, le numéro de la chambre et si possible le nom du médecin responsable ;
- la dénomination de votre mutuelle et votre numéro d'affiliation.

Les prestations mettant en œuvre les garanties de l'assistance sont organisées par IMA BENELUX (dont le siège est situé Parc d'Affaires Zénobe Gramme, Square des Conduites d'Eau, 11-12 à 4020 LIÈGE) pour le compte de Ethias SA. Elles sont confiées au service Ethias Assistance d'IMA BENELUX.



## TABLE DES MATIÈRES

<b>ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE</b>	<b>7</b>
I. Assistance	7
II. Home Emergency	7
<b>TITRE I - ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>	<b>9</b>
<b>Définitions</b>	<b>9</b>
I. À l'étranger	9
II. En Belgique	13
III. Exclusions	13
<b>TITRE II - HOME EMERGENCY</b>	<b>15</b>
<b>Définitions</b>	<b>15</b>
I. Objet et étendue de l'assurance	15
II. Interventions couvertes	15
III. Plafond d'intervention	17
IV. Exclusions	17
V. Obligations de l'assuré	18
<b>TITRE III - DISPOSITIONS COMMUNES AUX TITRES PREMIER ET II</b>	<b>19</b>
I. Subrogation	19
II. Durée du contrat	19
III. Prise d'effet de la garantie	19
IV. Primes	19
V. Taxes et impôts	19
VI. Conséquences du non-paiement de la prime	19
VII. Résiliation	20
VIII. Adaptation tarifaire	21
IX. Domicile - Correspondance	21
X. Hiérarchie des conditions	21
XI. Dispositions diverses	21
XII. Mode de communication et langues	22
XIII. Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance	22



## ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

### I. ASSISTANCE

La garantie sort ses effets en Belgique en dehors du domicile du preneur d'assurance, et dans le monde entier à l'exclusion des pays en état de guerre ou de troubles civils, ainsi que dans ceux où la libre circulation des personnes n'est pas autorisée. Pour les séjours de plus de 90 jours consécutifs, les incidents repris au chapitre I.1 donnant lieu à une intervention sont ceux qui surviennent avant l'expiration des 90 premiers jours. Si, suite à une pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), les frontières de la Belgique ou du pays dans lequel vous séjournez sont fermées au 90ème jour, nos couvertures seront prolongées pour une période de 30 jours supplémentaires, soit pour une période expirant à l'issue des 120 premiers jours. Pour bénéficier des services repris aux chapitres I.1 au-delà de ces 90 jours (ou 120 jours en cas de pandémie), vous pouvez vous reporter à la police temporaire.

### II. HOME EMERGENCY

La garantie est uniquement accordée pour les biens situés en Belgique, situé à l'adresse du preneur du contrat « Ethias Assistance ».



**TITRE I****ASSISTANCE AUX PERSONNES****DÉFINITIONS****1. Ethias**

Ethias SA, voie Gisèle Halimi 10 à 4000 Liège

Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007).

RPM Liège TVA BE 0404.484.654 Compte Belfius Banque : BE72 0910 0078 4416 BIC : GKCCBEBB.

**2. Assurés**

Le preneur d'assurance et les personnes qui font partie de son ménage pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique et qu'elles y résident habituellement, y compris les enfants, quel que soit leur âge.

Ces bénéficiaires sont couverts, qu'ils voyagent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport, pour leurs déplacements professionnels et privés.

Les enfants non mariés de parents divorcés sont également considérés comme bénéficiaires, quel que soit l'endroit où se situe leur domicile en Belgique et lorsqu'ils voyagent avec le parent titulaire d'un contrat.

Les enfants adoptés sont également considérés comme assurés dès lors que les formalités d'adoption sont remplies.

**I.****À L'ÉTRANGER****A. TRANSPORT ET/OU RAPATRIEMENT DU MALADE OU DU BLESSÉ**

En cas de maladie ou de blessure survenant à l'assuré pendant la durée de son contrat, Ethias, aussitôt prévenue, organise les contacts médicaux nécessaires. Toute décision sur la meilleure conduite à tenir est prise en accord avec le médecin local et la famille.

Lorsque les médecins préconisent le rapatriement de l'assuré malade ou blessé ou son transfert dans un centre hospitalier mieux équipé, Ethias prend en charge son transport, sous surveillance médicale au besoin, et l'effectue selon la gravité du cas :

- par train (wagon-lit ou couchette) ;
- par ambulance ;
- par véhicule de location ;
- par avion des lignes régulières ;
- par avion sanitaire spécial.

Seules des exigences d'ordre médical sont prises en considération pour fixer le choix du moyen de transport et le lieu d'hospitalisation.

Ethias organise et prend également en charge le retour d'un autre assuré pour accompagner l'assuré malade ou blessé lors du rapatriement.

Dans tous les cas, le transport doit être précédé de l'accord d'Ethias.

**B. SPORTS D'HIVER**

En cas d'accident sur ou en dehors des pistes de ski, Ethias prend en charge :

- les frais de descente en traîneau et/ou en hélicoptère, ainsi que les frais de transfert du lieu de l'accident vers un centre hospitalier ;
- le remboursement du ski-pass au prorata des jours non utilisés, à concurrence de 125,00 euros TTC, lorsque l'assuré est dans l'incapacité de pratiquer le ski suite à un accident ou une maladie. Le remboursement est effectué sur présentation d'un justificatif médical.

**C. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

En cas d'accident ou de disparition à l'étranger, Ethias prend en charge les frais de recherche et de sauvetage à concurrence de 6.250,00 euros TTC.

**D. ASSISTANCE AUX ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS UNIQUEMENT)**

Ethias organise et prend en charge le rapatriement des animaux domestiques lorsque l'assuré lui-même bénéficie d'un rapatriement couvert par la présente police. Toutefois, les frais de mise en quarantaine et/ou de médecine vétérinaire imposés par la réglementation en matière de transports aériens restent à la charge de l'assuré.

**E. DÉPLACEMENT AU CHEVET DE L'ASSURÉ D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE RESTÉ EN BELGIQUE**

1. Si les médecins ne préconisent pas le rapatriement de l'assuré malade ou blessé et si l'hospitalisation doit dépasser cinq jours, Ethias organise à ses frais le déplacement, aller-retour, d'un membre de la famille ou d'une personne désignée par celle-ci, résidant en Belgique, par chemin de fer (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), pour lui permettre de se rendre au chevet de l'assuré.
2. Si le ou les assurés qui accompagnent des enfants de moins de 15 ans, eux-mêmes assurés, se trouvent dans l'impossibilité de s'occuper de ceux-ci par suite d'une maladie ou d'un accident, Ethias organise à ses frais le déplacement, aller-retour, par chemin de fer (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), d'une personne désignée par la famille et résidant en Belgique.
3. Si un enfant de moins de 18 ans non accompagné de ses parents est hospitalisé suite à une maladie ou un accident, Ethias organise à ses frais le déplacement aller-retour d'un des parents, par chemin de fer (en 1ère classe) ou par avion (classe économique), pour lui permettre de se rendre au chevet de son enfant.

Dans chaque cas, les frais de séjour sont pris en charge par Ethias, à concurrence de 500,00 euros TTC (maximum 100,00 euros par nuit).

**F. EN CAS DE DÉCÈS**

- En cas de décès d'un assuré, Ethias prend en charge :
  1. les frais de cercueil, à concurrence de 750,00 euros TTC ;
  2. les frais de formalités administratives, de traitement funéraire et de mise en bière ;
  3. le rapatriement de la dépouille mortelle jusqu'au domicile ou funérarium en Belgique.Les frais de cérémonie et d'inhumation restent à charge de la famille.  
  
- Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place, Ethias prend en charge :
  1. les frais de cercueil, à concurrence de 750,00 euros TTC ;
  2. les frais de formalités administratives, de traitement funéraire et de mise en bière ;
  3. les frais de transport sur place de la dépouille mortelle.Les frais de cérémonie et d'inhumation restent à charge de la famille.

**G. RETOUR ANTICIPÉ**

**1. Retour anticipé en cas de décès en Belgique d'un membre de la famille**

En cas de décès en Belgique d'un membre de la famille de l'assuré (conjoints, père, mère, enfant, frère ou soeur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-soeurs), Ethias organise à ses frais, en chemin de fer (en 1ère classe) ou avion de ligne (en classe économique), jusqu'au domicile ou au lieu d'inhumation :

- soit le voyage aller-retour de deux assurés apparentés; le retour devra être réalisé endéans les 15 jours qui suivent l'évènement ;
- soit le retour simple d'un assuré apparenté et l'envoi d'un chauffeur pour ramener en Belgique la voiture de l'assuré et ses occupants.

**2. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint, père, mère, fils ou fille**

- a) En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 5 jours en Belgique et pour autant que la gravité de l'état de santé du patient le justifie, Ethias organise à ses frais, en chemin de fer (en 1ère classe) ou en avion de ligne (en classe économique) le retour d'un seul assuré.
- b) En cas d'une hospitalisation en Belgique d'un enfant des assurés de moins de 18 ans, Ethias organise à ses frais, en chemin de fer (en 1ère classe) ou avion de ligne (en classe économique) jusqu'au domicile :
  - soit le voyage aller-retour du père ou de la mère ;
  - soit le retour simple du père et de la mère ;
  - soit le retour simple du père ou de la mère et l'envoi d'un chauffeur pour ramener en Belgique la voiture de l'assuré et ses occupants.

Dans les deux cas, l'assuré est tenu de transmettre un certificat médical à Ethias.

**3. Retour anticipé en cas de sinistre grave au domicile**

En cas de sinistre grave au domicile (incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion) rendant celui-ci inhabitable, Ethias organise à ses frais, en chemin de fer (en 1ère classe) ou avion de ligne (en classe économique) le retour d'un seul assuré.

**H. REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION**

1. Remboursement des frais de soins de santé ambulatoires prescrits par un médecin et dans la limite de 1.250,00 euros TTC par assuré et par événement.
2. Remboursement des frais pharmaceutiques en milieu hospitalier, chirurgicaux et d'hospitalisation à concurrence de 500.000,00 euros TTC par assuré et par événement.  
Le paiement de ces frais peut se faire par Ethias :
  - soit à titre d'avance, directement aux médecins ou établissements hospitaliers étrangers ;
  - soit à l'assuré à son retour en Belgique, sur présentation de toutes les pièces justificatives originales comportant le détail des actes prestés et précisant la nature de la maladie.
3. Remboursement des soins dentaires à concurrence de 125,00 euros TTC par assuré et par événement.

Dans les deux cas, l'assuré est tenu de présenter son dossier à son organisme de sécurité sociale (mutuelle) ou à tout autre organisme de prévoyance.

Seuls les frais médicaux réellement exposés par l'assuré sont supportés par Ethias.

**I. PROLONGATION DU SÉJOUR DE L'ASSURÉ À L'ÉTRANGER**

Si, sur ordonnance médicale, l'assuré ne peut entreprendre le voyage de retour en Belgique à la date initialement prévue, Ethias prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre + petit déjeuner), à concurrence de 65,00 euros TTC par jour pendant 8 jours maximum.

**J. MÉDICAMENTS URGENTS**

Si l'assuré se trouve dépourvu de médicaments indispensables et que ceux-ci se révèlent introuvables, Ethias peut, en accord avec le médecin traitant en Belgique, les lui faire parvenir dans les délais les plus courts.

Toutefois, si un produit présentant des caractéristiques identiques est disponible sur place, Ethias fournit celui-ci en accord avec ses médecins.

Seul le coût du médicament reste à charge de l'assuré.

**K. ENVOI DE LUNETTES**

Si l'assuré ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de ses lunettes, Ethias peut les lui acheminer par le moyen de son choix. Ethias prend en charge les frais d'envoi.

Seul le prix d'achat reste à charge de l'assuré.

**L. RAPATRIEMENT DES AUTRES ASSURÉS**

Dans les cas prévus aux points A., E. et F., Ethias se charge d'organiser et prend en charge le retour en Belgique, par chemin de fer (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), des assurés qui ne pourraient poursuivre leur voyage.

**M. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET FRAIS D'AVOCAT**

Si l'assuré est incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un accident de circulation, Ethias lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12.500,00 euros par assuré.

Dans ce cas, Ethias peut également faire l'avance des honoraires d'un avocat à concurrence de 1.250,00 euros par assuré.

Ethias accorde à l'assuré, pour le remboursement de ces sommes, un délai de six mois à dater du jour de l'avance. Si la caution pénale est restituée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit naturellement être aussitôt remboursée à Ethias.

**N. AVANCE DE FONDS**

Dans certaines circonstances particulièrement dramatiques qui laissent l'assuré démunie à la suite d'un vol ou d'un accident, Ethias peut procéder à une avance de fonds (pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police en cas de vol).

Celle-ci est subordonnée à la signature d'une reconnaissance de dette et à l'apport d'une garantie.

Elle ne peut en aucun cas excéder 2.000,00 euros.

**O. PERTE OU VOL DE DOCUMENTS DE VOYAGE**

En cas de perte ou vol de titres de transport, Ethias met à la disposition de l'assuré les titres de transport nécessaires à la continuation de son voyage. Cette mise à disposition reste subordonnée à la signature d'une reconnaissance de dette.

**P. ASSISTANCE « BAGAGES »**

Si, à la suite d'un vol, l'assuré se trouve démunie de ses bagages, Ethias peut lui faire parvenir une valise contenant des effets de première nécessité. Celle-ci est préparée et mise à la disposition d'Ethias par une personne désignée par l'assuré.

Les frais d'expédition sont à charge d' Ethias.

**Q. OPPOSITION COMPTE BANCAIRE**

En cas de vol, de perte de chèques ou de tout document bancaire nécessitant le blocage du compte, Ethias peut, à la demande de l'assuré, se charger de faire exécuter cette opération.

Le non-respect de cette opposition de la part des organismes bancaires n'engage nullement Ethias.

**R. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Ethias peut se charger de transmettre en Belgique comme à l'étranger un message présentant un caractère urgent et lié à un événement grave (décès, maladie, accident), pour autant que l'assuré éprouve des difficultés à atteindre son correspondant.

**S. FRAIS D'INTERPRÈTE**

Ethias prend en charge les frais d'interprète auquel le bénéficiaire a éventuellement recours dans le cadre des prestations normalement prévues.

## II. EN BELGIQUE

### A. EN CAS DE DÉCÈS

Si, au cours d'un déplacement, un assuré décède en Belgique, Ethias prend en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au domicile ou au funérarium en Belgique. Les frais de cérémonie, d'inhumation et de cercueil restent à la charge de la famille.

### B. TRANSPORT DU MALADE OU DU BLESSÉ

En cas d'accident ou de maladie inopinée survenant au cours d'un déplacement et nécessitant une hospitalisation justifiée par un certificat médical, Ethias prend en charge le transport de l'assuré du lieu de l'événement jusqu'à l'hôpital, ainsi que le retour à domicile dès sa sortie du centre hospitalier.

Les frais de soins de santé ne sont en aucun cas pris en charge par Ethias.

### C. ASSISTANCE AU DOMICILE

En cas de perte ou de vol des clés de votre domicile, Ethias rembourse les frais de déplacement et de main d'œuvre d'un serrurier, à concurrence de 50,00 euros TTC, à l'exclusion des pièces.

## III. EXCLUSIONS

### 1. GÉNÉRALITÉS

- a) Dans tous les cas, les prestations garanties qui n'ont pas été demandées en cours de voyage à Ethias ou qui n'ont pas été organisées par Ethias ou en accord avec elle ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnité compensatoire.
- b) Sont exclus de la présente police :
  - toute demande d'intervention pour des faits antérieurs à la prise d'effet du contrat ;
  - les assistances ou prestations résultant de la participation de l'assuré en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée (course, rallye) ;
  - le remboursement des droits de douane, des frais de taxi, et d'hôtel exposés sans l'accord préalable d'Ethias ;
  - les pertes résultant d'un vol ;
  - les frais de restauration ;
  - les frais de téléphone en dehors des appels destinés à Ethias ;
  - toute demande d'intervention survenant au-delà des trois premiers mois de séjour à l'étranger. Ce délai est toutefois porté à quatre mois pour les couvertures prévues au chapitre 1 « assistance aux personnes » uniquement si, suite à une pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), les frontières de la Belgique ou du pays dans lequel vous séjournez sont fermées au 90ème jour ;
  - toute demande d'intervention, technique ou médicale, alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique ou dans un état analogue résultant de l'utilisation de produits autres que des boissons alcoolisées.

## 2. CAS PARTICULIERS

### A. Services médicaux

#### 1. *Ne donnent pas lieu à un rapatriement :*

- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage ;
- les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement ;
- les états de grossesse à moins d'une complication nette et imprévisible ;
- les rechutes et les convalescences de toute affection en cours de traitement ou ayant fait l'objet :
  - ~ d'une hospitalisation dans les six derniers mois ou,
  - ~ d'au moins trois épisodes de complication ou de rechute ayant chacun fait l'objet d'une hospitalisation dans les deux dernières années ;
- les états consécutifs à une tentative de suicide ou à l'usage de stupéfiants.

#### 2. *Ne donnent pas lieu à un remboursement :*

- les frais de soins de santé prescrits et/ou exposés en Belgique, même s'ils sont consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger ;
- les frais consécutifs à la poursuite d'un traitement d'une maladie antérieurement connue ;
- les frais consécutifs à une rechute de maladie contractée antérieurement au départ à l'étranger ou à une maladie mentale ayant fait l'objet d'un traitement ;
- les cures en général ;
- les frais occasionnés par le diagnostic ou le traitement d'un état physiologique (exemple : grossesse) à moins d'une complication nette et imprévisible ;
- les frais de lunettes, de verres de contact, de cannes et de prothèses en général ;
- les frais de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- les interventions consécutives à une tentative de suicide, à l'usage de stupéfiants ;
- les frais d'accouchement, les interruptions volontaires de grossesse ;
- les examens périodiques de contrôle ;
- les médicaments qui n'ont pas fait l'objet d'une ordonnance médicale.

### B. Circonstances exceptionnelles

Ethias ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services en cas de guerres civiles ou étrangères, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation, grèves, explosions, dégagements de chaleur ou irradiations provenant de la transmutation ou de la désintégration d'un noyau d'atome, de radioactivité ou dans tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

Le simple fait de grève ne donne pas droit aux prestations prévues par la présente police notamment en ce qui concerne le rapatriement.

## TITRE II

## HOME EMERGENCY

La garantie n'est accordée que si mention en est faite expressément dans les conditions particulières.

### DÉFINITIONS

Pour l'application de la garantie, on entend par :

**1. Ethias**

Ethias SA, voie Gisèle Halimi 10 à 4000 LIÈGE

Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007).

RPM Liège TVA BE 0404.484.654 Compte Belfius Banque : BE72 0910 0078 4416 BIC : GKCCBEBB.

**2. Situation urgente**

Événement qui produit des dommages soudains et imprévisibles rendant l'habitation dangereuse ou insuffisamment sécurisée ou entraînant un risque de détérioration de celle-ci.

### I. OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE

Cette assurance est destinée à couvrir l'adresse du risque mentionnée au contrat à l'exclusion des éléments de contenu reliés au bâtiment (par ex : frigo, machine à laver et conduites y reliées,...), des annexes non attenantes, des clôtures et des enceintes.

Ethias intervient en cas de situation urgente pour limiter, empêcher des dommages ou effectuer un dépannage urgent et provisoire dans les domaines suivants, définis à l'article 2 :

- plomberie sanitaire ;
- installation électrique ;
- chauffage / chauffe-eau ;
- canalisations et citernes souterraines ;
- portes et fenêtres ;
- prévention ;
- toiture ;
- dégâts des eaux ;
- incendie ;
- gardiennage ;
- nids de guêpes.

### II. INTERVENTIONS COUVERTES

#### A. PLOMBERIE SANITAIRE

- a) Stabiliser une fuite à hauteur d'une canalisation d'arrivée d'eau liée à l'immeuble à l'exclusion des robinetteries.
- b) Stabiliser une fuite à hauteur d'une canalisation d'évacuation des eaux usées.
- c) Déboucher une conduite d'évacuation des eaux usées (à l'exclusion de la vidange de la fosse septique et du système d'épuration).

**B. INSTALLATION ÉLECTRIQUE**

- a) Réparer ou remplacer un interrupteur ou une prise endommagé(e)(s) par l'action directe de l'électricité.
- b) Remettre en marche l'alimentation générale (rechercher ou réparer une fuite électrique,...) pour autant que l'origine de la panne se situe au-delà du compteur.
- c) Alimenter en courant temporairement via un groupe électrogène.

**C. CHAUFFAGE / CHAUFFE-EAU**

Remise en marche de l'installation de chauffage ou de chauffe-eau pour autant que la panne ne résulte pas d'un défaut d'entretien (fournir la preuve d'entretien annuel de l'installation).

**D. CANALISATIONS ET CITERNES SOUTERRAINES**

- a) Arrêter une fuite à une canalisation d'égout privatif, à une citerne à mazout ou à une citerne d'eau de pluie.
- b) Vider ou stabiliser une citerne à mazout.

Dans les deux cas, l'installation doit répondre aux normes techniques et légales en vigueur.

**E. PORTES ET FENÊTRES**

- a) Consolider une porte extérieure à la suite d'une tempête, d'un heurt de véhicule ou d'une tentative d'effraction.
- b) Consolider le châssis d'une fenêtre à la suite d'une tempête, d'un heurt de véhicule ou d'une tentative d'effraction.
- c) Obturer l'ouverture consécutive à un bris de vitrage.
- d) Réparer ou remplacer la serrure, les clefs, la quincaillerie d'une porte extérieure par un modèle présentant les mêmes caractéristiques, à la suite d'une tentative d'effraction.
- e) Procéder à l'ouverture d'une porte extérieure lorsque l'assuré n'est pas en possession des clés. Les frais de remplacement de serrure sont pris en charge à concurrence de 100,00 euros TTC.

**F. PRÉVENTION**

Pour empêcher la survenance d'un dommage à l'habitation :

- a) couper un arbre menaçant de tomber ;
- b) enlever ou refixer, une antenne ou une cheminée menaçant de tomber.

**G. TOITURE**

- a) Bâcher une toiture de manière à mettre le bâtiment au sec.
- b) Effectuer une réparation provisoire de manière à mettre le bâtiment au sec.
- c) Enlever tout élément de toiture menaçant de tomber.
- d) Dégager un objet ayant endommagé le toit.

**H. DÉGÂTS DES EAUX**

Après intervention des services d'urgence (pompiers, protection civile), pour effectuer les tâches suivantes :

- pompage de l'eau ;
- séchage d'une pièce ;
- nettoyage ;
- désinfection ;
- assainissement d'odeur.

**I. INCENDIE**

Pour effectuer les tâches suivantes :

- nettoyage ;
- séchage ;
- aération ;
- assainissement d'odeur.

**J. GARDIENNAGE**

Gardiennage du site sinistré.

**K. NIDS DE GUÊPES**

Remboursement de la facture des pompiers que vous avez acquittée.

**Ethias ne peut être tenue pour responsable de la non exécution des prestations décrites ci-dessus en cas de non disponibilité des pièces nécessaires au dépannage.**

**III. PLAFOND D'INTERVENTION**

Ethias intervient à concurrence de 350,00 euros TTC maximum par sinistre. En sus de ce plafond, elle prendra en charge les frais de déplacement du réparateur.

**IV. EXCLUSIONS**

Ethias n'intervient pas pour les coûts suivants :

- a) une situation connue de l'assuré avant la prise d'effet de l'assurance ;
- b) le remplacement des pièces défectueuses ;
- c) les dommages causés par un défaut d'entretien, et/ou par la non réparation définitive suite à une première intervention d'Ethias ;
- d) les immeubles de rapport ou affectés à une activité commerciale, les annexes non attenantes et les enceintes, les clôtures et les barrières électriques ;
- e) une guerre ou l'invasion d'une armée étrangère, une guerre civile, une loi martiale ou un état de siège ;
- f) une réquisition sous toutes ses formes, une occupation totale ou partielle des biens assurés par une force militaire, par une force de police ou par des combattants ;
- g) un tremblement de terre, un affaissement de terrain, une inondation ou tout autre cataclysme de la nature ;
- h) la radioactivité ou l'énergie nucléaire ;
- i) le remplacement ou la modification d'un élément décoratif d'un appareil ;
- j) l'interruption ou la déconnection de l'approvisionnement de gaz, d'électricité ou d'eau causée par le réseau de distribution (problème avant le compteur de l'habitation) ;
- k) les dommages matériels consécutifs à l'événement génératrice du sinistre ;
- l) les dommages générés directement ou indirectement par la pollution (à l'exclusion des travaux de vidange ou de stabilisation d'une citerne à mazout) ;
- m) les dommages générés, directement ou indirectement, par un dysfonctionnement ou une panne d'un circuit électronique, circuit intégré, micro chip, microprocesseur, hardware, software, ordinateur, appareil de télécommunication ou système similaire ;
- n) les pannes consécutives à un manque de mazout de chauffage ;
- o) le dysfonctionnement d'un système d'alarme ;
- p) les dommages aux parties communes pour les immeubles à habitations multiples.

V.

OBLIGATIONS DE L'ASSURE

- a) Les prestations garanties qui n'ont pas été organisées par Ethias ne donnent pas droit à un remboursement ou à une indemnité compensatoire. Cette règle ne sera pas d'application dans le cas d'une intervention des pompiers pour l'enlèvement d'un nid de guêpes visé à l'article 2.K.
- b) En cas de sinistre, l'assuré doit mettre en œuvre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre. Il doit également s'abstenir d'apporter, de sa propre initiative et sans nécessité, des modifications à l'objet du sinistre de nature à rendre impossible ou plus difficile la détermination des causes du sinistre, l'estimation du dommage ou sa réparation.
- c) En cas de demande d'intervention répétitive relative à un problème ayant déjà fait l'objet d'une prise en charge par le contrat Home Emergency, l'assuré doit pouvoir fournir à Ethias la facture de la réparation du dommage antérieurement constaté sous peine de déchéance, voire de remboursement des frais indûment exposés par Ethias à la suite de cette nouvelle intervention.

**TITRE III****DISPOSITIONS COMMUNES AUX TITRES I ET II****I.****SUBROGATION**

Ethias est subrogée dans les droits et actions de l'assuré contre tout tiers responsable, à concurrence des frais engagés par elle.

**II.****DURÉE DU CONTRAT**

1. Le contrat est conclu pour la durée indiquée aux conditions particulières sans pouvoir excéder un an. Il est reconduit chaque année tacitement pour des périodes successives d'un an, à moins que l'une des parties s'y oppose dans les formes et délais indiqués à l'article VII. Sauf disposition contraire dans les conditions particulières, le contrat d'une durée initiale de moins d'un an n'est pas reconduit tacitement.
2. Pour les titulaires d'un contrat avec option Home Emergency, la conversion en une formule « Ethias Assistance Family » ne peut s'effectuer qu'à l'échéance annuelle et moyennant les formalités reprises au point 1.

**III.****PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE****1. L'ASSISTANCE**

La garantie prend cours à la date indiquée aux conditions particulières pour autant que la première prime ait été payée.

**2. L'OPTION « HOME EMERGENCY »**

Dans tous les cas, la garantie prend effet 15 jours après la date indiquée aux conditions particulières pour autant que la première prime ait été payée.

**IV.****PRIMES**

Sauf convention contraire, la prime est annuelle. Elle est payable par anticipation aux échéances fixées par le contrat sur présentation de l'avis d'échéance et est queriable par Ethias. Toutefois, l'invitation à payer la prime et ses accessoires équivaut à la présentation de la quittance à domicile.

**V.****TAXES ET IMPÔTS**

Tous impôts, contributions ou taxes, établis ou à établir, sous une dénomination quelconque par quelque autorité que ce soit, à charge d'Ethias, du chef des primes perçues ou des sommes assurées, sont et seront exclusivement supportés par le preneur d'assurance et seront perçus par anticipations en même temps que la prime.

**VI.****CONSÉQUENCES DU NON-PAIEMENT DE LA PRIME****1. RAPPEL GRATUIT**

Lorsque vous n'avez pas payé la prime à la date d'échéance, nous vous adressons un rappel par courrier ordinaire ou électronique. Conformément à l'article XIX.2 du Code de droit économique, ce rappel est gratuit et précise que si vous ne réglez pas la somme due dans le délai qu'il fixe (minimum 14 jours calendrier prenant cours le troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi du courrier), des frais complémentaires seront appliqués selon les modalités qui suivent.

## 2. MISE EN DEMEURE PAR LETTRE RECOMMANDÉE

Si la prime reste impayée, nous vous adressons une mise en demeure par lettre recommandée. Celle-ci précise les conséquences du non-paiement sur la couverture d'assurance ainsi que le temps imparti pour régulariser la situation. En cas de non-paiement de la prime dans les 15 jours suivant la date de la mise en demeure, la garantie sera suspendue ou le contrat sera résilié, selon les termes fixés dans la mise en demeure, à partir du lendemain du jour où ce délai prend fin. Cette circonstance ne porte toutefois pas préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu dans la période précédant la suspension ou la résiliation.

## 3. INDEMNITÉ FORFAITAIRE

Vous serez redevable d'un montant forfaitaire de 20,00 euros lors de l'envoi de la mise en demeure par lettre recommandée.

Si, malgré l'envoi de la lettre recommandée, le paiement n'est toujours pas effectué et que nous sommes contraints de confier la récupération de la créance à un tiers (par exemple, un huissier de justice), vous serez en outre redevable d'une indemnité complémentaire dans l'hypothèse où la créance impayée excède 150,00 euros. Ce montant complémentaire est calculé comme suit : 10,00 euros + 10 % du montant restant dû sur la tranche de la créance comprise entre 150,01 et 500,00 euros + 5 % du montant dû sur la tranche de la créance supérieure à 500,00 euros. En toute hypothèse, ce montant complémentaire ne peut dépasser 120,00 euros.

## 4. INTÉRÊTS DE RETARD SUR LA CRÉANCE IMPAYÉE

Si nous sommes contraints de confier la récupération de la créance à un tiers, des intérêts de retard seront également réclamés sur le montant dû. Ces intérêts sont calculés au taux légal et courrent à partir de la date à laquelle expire le délai mentionné dans le courrier de rappel gratuit dont il est question au point 1 ci-dessus.

## 5. INDEMNITÉ FORFAITAIRE À CHARGE D'ETHIAS

A défaut pour nous de vous payer en temps utile une somme d'argent certaine, exigible et incontestée et pour autant que vous nous ayez adressé une mise en demeure par lettre recommandée, nous vous rembourserons vos frais administratifs généraux calculés forfaitairement à 20,00 euros.

Si vous êtes contraint de confier à un tiers la récupération d'une somme d'argent certaine, exigible et incontestée, nous vous paierons une indemnité complémentaire calculée selon les mêmes modalités que celles fixées au point 3 ci-dessus, avec un maximum de 120,00 euros.

## VII.

## RÉSILIATION

### A. Causes de résiliation

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat :

- a) à la date d'échéance annuelle. La notification doit se faire au plus tard deux mois avant cette date ;
- b) à tout moment dès qu'une période de couverture de douze mois s'est écoulée. Dans ce cas, la résiliation prend effet deux mois à compter du lendemain de sa notification ;
- c) en cas d'adaptation tarifaire, selon les modalités prévues à l'article VIII ;
- d) après chaque sinistre déclaré et au plus tard dans le mois du paiement ou du refus d'intervention. Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après la date de la notification ;
- e) en cas de faillite. Le curateur peut résilier le contrat dans les trois mois qui suivent la déclaration de faillite.

Ethias peut résilier le contrat :

- a) à la date d'échéance annuelle. La notification doit se faire au plus tard trois mois avant cette date ;
- b) en cas de non-paiement de la prime, conformément aux dispositions légales précisées à l'article VI ;
- c) après chaque sinistre déclaré et au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé. Toutefois, lorsque le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper l'assureur, ce dernier peut, en tout temps, résilier le contrat d'assurance dès qu'il a déposé plainte, avec constitution de partie civile, contre une de ces personnes devant un juge d'instruction ou l'a citée devant la juridiction de jugement sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. La résiliation prend effet au plus tôt un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé.

d) en cas de faillite du preneur, mais au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

#### B. Notification de la résiliation

La notification de la résiliation du contrat doit être effectuée, au choix, selon l'une des formes suivantes :

- envoi recommandé ;
- exploit d'huissier ;
- remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

#### C. Prise d'effet de la résiliation

Il y a toujours un délai entre la notification de la décision de résilier le contrat et la prise d'effet de la résiliation, c'est-à-dire la date à laquelle le contrat prend fin. Cette date dépend de la cause de la résiliation (voir ci-dessus au point A) et est rappelée dans l'acte de résiliation.

Le délai ne peut être inférieur à un mois à compter du lendemain soit du dépôt de l'envoi recommandé soit de la signification de l'exploit d'huissier, soit de la date du récépissé.

Si la prime a été payée pour couvrir une année de couverture et que la résiliation prend effet au cours de cette année, la prime afférante à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sera remboursée.

### VIII.

#### ADAPTATION TARIFAIRES

Lorsque Ethias modifie son tarif, le nouveau tarif est appliqué à la date d'échéance annuelle qui suit la notification au preneur d'assurance :

- si cette notification a lieu au moins quatre mois avant la date d'échéance annuelle, le preneur d'assurance dispose du droit de résilier le contrat moyennant un préavis de trois mois. Dans ce cas, les effets du contrat cessent à la date d'échéance annuelle ;
- si cette notification a lieu ultérieurement, le preneur d'assurance dispose du droit de résilier le contrat dans les trois mois de la notification. Dans ce cas, les effets du contrat cessent un mois après la réception de la lettre de résiliation.

### IX.

#### DOMICILE - CORRESPONDANCE

Les communications ou notifications qui sont destinées à Ethias doivent être faites à son siège ; celles destinées au preneur d'assurance sont valablement faites à l'adresse indiquée par celui-ci dans le contrat ou à sa dernière adresse connue.

### X.

#### HIÉRARCHIE DES CONDITIONS

Les conditions particulières et spéciales complètent les conditions générales et les abrogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

### XI.

#### DISPOSITIONS DIVERSES

Le droit belge est applicable au contrat d'assurance.

Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

La Banque Nationale de Belgique est l'autorité de contrôle des entreprises d'assurance.

#### BNB : Banque Nationale de Belgique

Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles

Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00

[www.nbb.be](http://www.nbb.be)

Toute plainte relative au contrat d'assurance ou à la gestion d'un sinistre peut être adressée à :

**Ethias « Gestion des plaintes »**  
voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Liège  
Fax 04 220 39 65  
[gestion-des-plaintes@ethias.be](mailto:gestion-des-plaintes@ethias.be)

**Service Ombudsman des assurances**  
Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles  
Fax 02 547 59 75  
[www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
[info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

## XII.

## MODE DE COMMUNICATION ET LANGUES

### Mode de communication

Nous communiquons avec nos assurés à travers différents canaux :

- par courrier ordinaire et par e-mail sur [info@ethias.be](mailto:info@ethias.be) ;
- par téléphone en français au 04 220 37 79 et en néerlandais au 011 28 27 91 ;
- au sein de nos bureaux régionaux : pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, consultez notre site [www.ethias.be/bureaux](http://www.ethias.be/bureaux) (FR) ou [www.ethias.be/kantoren](http://www.ethias.be/kantoren) (NL).

### Langues de communication

Toute communication avec nos assurés se tient en français ou en néerlandais, selon le choix de l'assuré.

Tous nos documents (devis, propositions d'assurance, conditions générales, conditions particulières, etc...) sont disponibles en français et en néerlandais.

## XIII.

## RÉMUNÉRATION PERÇUE PAR LES COLLABORATEURS D'ETHIAS CONCERNÉS PAR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE

Les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance perçoivent une rémunération fixe et une rémunération variable.

La composante fixe de la rémunération constitue la majeure partie de la rémunération totale des collaborateurs. La composante variable de la rémunération, quant à elle, n'est pas garantie.

Pour chaque collaborateur, la rémunération variable est déterminée sur base de la réalisation d'objectifs tant collectifs (d'une partie de l'entreprise et/ou de l'entreprise) qu'individuels, lesquels ne peuvent en aucun cas être génératrices de situation de conflits d'intérêts résultant d'incitations pouvant encourager le collaborateur à favoriser ses propres intérêts ou les intérêts d'Ethias au détriment des intérêts du client. Dès lors, les objectifs de performance à réaliser s'appuient non seulement sur des critères quantitatifs mais aussi sur des critères qualitatifs, tels que le degré de satisfaction du client ou le respect de procédures internes.



## **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

**Ethias**  
**voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Liège**  
**Tél. 04 220 31 11**  
**Fax 04 249 63 10**  
**[www.ethias.be](http://www.ethias.be)**  
**[info@ethias.be](mailto:info@ethias.be)**