

# Assurance Assistance Car & Family

+32 (0)4 220 30 40

ethias



**Vous pouvez joindre  
Ethias Assistance**

**»»» 24h/24**

# **Ethias Assistance**

**Tél. +32 (0) 4 220 30 40  
ethias.assistance@ethias.be**

**ethias**

**Ethias Assistance - voie Gisèle Halimi 10 - 4000 LIÈGE**

## 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.

Enfin, en cas de rapatriement de votre véhicule, vous devez veiller à :

- laisser les clés et documents du véhicule où celui-ci est entreposé ;
- mentionner l'existence d'un coffre de toit, d'un porte vélo, ... tout en laissant les éventuelles clés ;
- laisser une liste des objets présents dans le véhicule ;
- informer Ethias de l'état du véhicule avec mention des dégâts et avaries.

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>
<b>TITRE I - ASSISTANCE</b>	<b>9</b>
<b>I. ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>	<b>9</b>
1. À l'étranger	10
2. En Belgique	18
<b>II. ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S)</b>	<b>19</b>
1. À l'étranger	20
2. En Belgique	24
<b>III. ASSISTANCE AU DOMICILE</b>	<b>27</b>
<b>IV. EXCLUSIONS</b>	<b>27</b>
1. Généralités	27
2. Cas particuliers	28
3. Circonstances exceptionnelles	30
<b>TITRE II - HOME EMERGENCY</b>	<b>31</b>
<b>I. OBJET ET ÉTENDUE DE LA GARANTIE</b>	<b>31</b>
<b>II. INTERVENTIONS COUVERTES</b>	<b>32</b>
<b>III. PLAFOND D'INTERVENTION</b>	<b>35</b>
<b>IV. EXCLUSIONS</b>	<b>35</b>
<b>V. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ</b>	<b>36</b>

<b>TITRE III - DISPOSITIONS COMMUNES AUX TITRES PREMIER ET II</b>	<b>37</b>
<b>I. SUBROGATION</b>	<b>37</b>
<b>II. DURÉE DU CONTRAT</b>	<b>37</b>
<b>III. PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE</b>	<b>37</b>
<b>IV. PRIME</b>	<b>38</b>
<b>V. TAXES ET IMPÔTS</b>	<b>38</b>
<b>VI. CONSÉQUENCES DU NON-PAIEMENT DE LA PRIME</b>	<b>38</b>
<b>VII. RÉSILIATION</b>	<b>40</b>
<b>VIII. ADAPTATION TARIFAIRE</b>	<b>41</b>
<b>IX. DOMICILE - CORRESPONDANCE</b>	<b>42</b>
<b>X. HIÉRARCHIE DES CONDITIONS</b>	<b>42</b>
<b>XI. DISPOSITIONS DIVERSES</b>	<b>42</b>
<b>XII. MODE DE COMMUNICATION ET LANGUES</b>	<b>43</b>
<b>XIII. RÉMUNÉRATION PERÇUE PAR LES COLLABORATEURS D'ÉTHIAS CONCERNÉS PAR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE</b>	<b>43</b>

# ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

## I. ASSISTANCE

### 1. AUX PERSONNES

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.

### 2. AUX VÉHICULES

La garantie sort ses effets en Belgique, dès le domicile du preneur d'assurance et dans tous les pays de l'Europe géographique mentionnés ci-dessous : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exclusion des Iles Canaries, Ceuta et Melile), Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Ukraine, Vatican ainsi que les territoires Européens de l'Azerbaïdjan (frontière = Caucase), la Géorgie (frontière = Caucase), le Kazakhstan (frontière = le fleuve Oural) et la Turquie (frontière = les Dardanelles). Pour les séjours de plus de 90 jours consécutifs, les incidents repris au chapitre II .1 donnant lieu à une intervention sont ceux qui surviennent avant l'expiration des 90 premiers jours.

## 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

### 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

## I. ASSISTANCE AUX PERSONNES

### » ASSURÉS

Le preneur d'assurance et les personnes qui font partie de son ménage, vivant sous le même toit, 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.

De plus, en cas d'accident de la circulation impliquant un véhicule garanti par la présente convention, le bénéfice de la présente police est également acquis à toute personne ne faisant pas partie du ménage du preneur d'assurance mais qui se trouve à bord de ce véhicule en compagnie de l'assuré.

## » DESCRIPTION DE LA GARANTIE

### 1. 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 ;
- Pour un assuré titulaire d'un contrat « **Assurance Assistance Car & Family+** » qui, suite à une maladie ou un accident, est dans l'incapacité de pratiquer le ski, Ethias Assistance prend en charge le remboursement du ski pass au prorata des jours non utilisés, à concurrence de 125,00 euros TTC. 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 d'un membre de la famille**

En cas de décès d'un membre de la famille domicilié en Belgique (conjoint, père, mère, enfant, frère ou soeur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-soeurs), et si les funérailles ont lieu en Belgique, Ethias organise à ses frais, en chemin de fer (en 1ère classe) ou avion de ligne (en classe économique) :

- soit le voyage retour de deux assurés apparentés jusqu'au domicile ou au lieu d'inhumation et endéans les 15 jours qui suivent l'évènement, le retour au lieu de séjour à l'étranger ;
- soit le voyage retour d'un assuré apparenté jusqu'au domicile ou au lieu d'inhumation et l'envoi d'un chauffeur pour ramener en Belgique la voiture de l'assuré et ses occupants.

L'assuré est tenu de transmettre un certificat de décès à Ethias.

## 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 :
  - 250.000,00 euros TTC ou
  - pour les titulaires d'un contrat « **Assurance Assistance Car & Family+** », 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
    - 75,00 euros TTC ou
    - 125,00 euros TTC pour les titulaires d'un contrat « **Assurance Assistance Car & Family+** »,par assuré et par événement.

Dans tous les 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 1 A., E. et F., Ethias se charge d'organiser et prend en charge le retour en Belgique, par chemin de fer (en 1<sup>ère</sup> 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 démuné 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 démuné 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.

## **2. 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.

## II. ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S)

### » VÉHICULES ASSURABLES

- A condition qu'ils appartiennent à un des assurés :
  - les véhicules à quatre roues dont le poids maximal autorisé (PMA) n'excède pas 3,5 tonnes ;
  - les véhicules à deux roues suivants : les motos, les cyclomoteurs de classe A et B et les speed pedelecs avec une immatriculation obligatoire (avec un moteur autonome et une vitesse maximale de 45 km/h) ;
  - la caravane ou remorque à bagages tractée par le véhicule couvert. Ne sont pas considérés comme bagages: le planeur, le mobilier de maison, les chevaux, le bétail et les marchandises diverses ;
  - la remorque à bateau, si celle-ci est en état de le porter et si le bateau n'excède pas 8 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut. Si la remorque ne satisfait pas à cette condition ou si elle a été volée, il appartient à l'assuré de fournir à Ethias une remorque de remplacement.
- La voiture de leasing ou voiture de société dont l'assuré est le conducteur habituel et dont la PMA n'excède pas 3,5 tonnes.

Ces véhicules, y compris les remorques et caravanes, doivent être immatriculés en Belgique.

Les garanties de secours au véhicule ne s'appliquent pas aux véhicules à quatre roues ou à deux roues de plus de quinze ans d'âge, lorsque la cause de la demande de secours est une panne mécanique.

Pour les titulaires d'un contrat « **Assurance Assistance Car & Family+** », les garanties de secours au véhicule s'appliquent à tous les véhicules à quatre roues (3,5 tonnes maximum) ou à deux roues (plus de 50 cc).

Les cyclomoteurs et les speed pedelecs sont exclus des couvertures de l'« **Assurance Assistance Car & Family+** ».

L'assistance est uniquement acquise aux véhicules pour lesquels le preneur d'assurance a effectué une demande d'assurance au préalable.

## » **VÉHICULES NON ASSURABLES**

Ne sont pas couverts :

- les engins de déplacement motorisés de type trottinettes électriques, segways, hoverboards, monowheels, skateboards électriques, chaises roulantes électriques, scooters pour handicapé ou personne à mobilité réduite ;
- les engins de déplacement non motorisés de type trottinettes, patins à roulettes, planches à roulettes, chaises roulantes ;
- les vélos.

## » **DESCRIPTION DE LA GARANTIE**

### **1. À L'ÉTRANGER**

#### **A. Recherche et expédition de pièces détachées**

Si l'assuré ne peut trouver sur place les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement de son véhicule, Ethias s'engage à les lui fournir par les moyens les plus rapides, en tenant compte toutefois des législations locales. A son retour, l'assuré remboursera à Ethias le prix des pièces, sur la base du prix public en vigueur au moment de l'achat, T.V.A. comprise.

L'abandon de la fabrication par le constructeur ou la non disponibilité sur le territoire belge de la pièce demandée constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

Les envois effectués par Ethias sont soumis à la réglementation du fret de marchandises.

## **B. Envoi d'un chauffeur**

Si, à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'assuré se trouve dans l'impossibilité de conduire son véhicule et qu'aucun passager ne peut le remplacer, Ethias s'engage à envoyer un chauffeur pour ramener le véhicule au domicile de l'assuré en Belgique par l'itinéraire le plus approprié. Le salaire et les frais de voyage du chauffeur sont supportés par Ethias mais les autres frais engagés durant le voyage ne sont pas pris en charge.

Les chauffeurs sont tenus de respecter la réglementation prévue par la législation du travail et d'observer les arrêts de repos en cours de route.

Ethias n'est pas tenue d'exécuter cet engagement si le véhicule présente une ou plusieurs anomalies graves en infraction au code de la route ou à la réglementation de l'inspection automobile.

## **C. Rapatriement du véhicule**

### **1. Rapatriement du véhicule en panne ou accidenté**

Si le véhicule n'est plus en état de rouler pour une durée supérieure à cinq jours ouvrables à dater du lendemain de la survenance de l'immobilisation, Ethias se charge de le rapatrier du garage où il se trouve jusqu'au garage indiqué par l'assuré à proximité de son domicile en Belgique. En cas d'impossibilité de le déposer à l'endroit désigné, Ethias choisit un garage parmi les plus proches du domicile.

### **2. Rapatriement du véhicule réparé**

Si le véhicule doit être immobilisé plus de cinq jours ouvrables à dater du lendemain de la survenance de la panne ou de l'accident, et si l'assuré décide de le faire réparer sur place, Ethias organise à ses frais le déplacement de l'assuré, par chemin de fer (en 1ère classe), ou par avion (en classe économique), pour récupérer la voiture réparée.

**3. Rapatriement du véhicule retrouvé dans un pays de l'Europe géographique à la suite d'un vol**

Si le véhicule volé a été retrouvé en état de marche après le départ de l'assuré, Ethias organise à ses frais le déplacement de celui-ci pour aller rechercher son véhicule. Si le véhicule volé a été endommagé et n'est plus en état de circuler, Ethias se charge de son rapatriement.

**4. Catastrophes naturelles**

Si l'assuré ne peut entreprendre le voyage de retour en Belgique à la date initialement prévue du fait de catastrophes naturelles rendant impossible tout déplacement d'un véhicule couvert par le présent contrat, doté de tout l'équipement nécessaire et habituellement utilisé dans ces conditions, Ethias prend exclusivement en charge les frais de rapatriement.

En cas de sinistre total, Ethias n'est pas tenue d'exécuter ses engagements visés aux points 1, 3 et 4 ci-dessus si la valeur commerciale du véhicule, réduit à l'état d'épave, est inférieure aux coûts liés à la prise en charge du rapatriement.

**D. Gardiennage du véhicule à rapatrier**

En cas de rapatriement du véhicule dans les conditions visées aux points II. C, 1., 3 et 4., Ethias prend à sa charge les frais de gardiennage du véhicule, depuis le jour de son immobilisation jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur à concurrence de 30 jours maximum.

**E. Rapatriement des assurés à bord du véhicule immobilisé**

Si le véhicule est rapatrié dans les conditions décrites ci-dessus ou si le véhicule volé n'est pas retrouvé avant le départ de l'assuré, Ethias organise et prend en charge :

- soit le rapatriement des assurés, par chemin de fer (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), de l'endroit où ils se trouvent jusqu'à leur domicile en Belgique ;

- soit leur transport, par chemin de fer (en 1<sup>ère</sup> classe) ou par avion (en classe économique), du lieu de l'immobilisation jusqu'au lieu de destination à concurrence d'un montant maximum équivalent aux frais qu'Ethias aurait engagés afin d'effectuer leur rapatriement.

Dans ce cas, en dehors des prestations prévues en faveur de l'assuré chargé de récupérer le véhicule, Ethias n'intervient pas pour le voyage de retour des assurés.

#### **F. Remorquage en cas de panne ou d'accident**

Si le véhicule assuré tombe en panne ou est accidenté, Ethias prend en charge les frais de dépannage ou de remorquage local. Si cette prestation n'a pas été organisée par nos soins, Ethias rembourse les frais à concurrence d'un total de 375,00 euros TTC.

Si la remise en état du véhicule n'excède pas cinq jours ouvrables, Ethias :

- soit prend en charge et organise le retour des assurés à leur lieu de villégiature. Le déplacement d'un assuré pour récupérer le véhicule réparé est également à charge d'Ethias.
- soit participe aux frais de séjour sur place. Cette garantie est accordée à concurrence de 500,00 euros TTC (maximum 100,00 euros par nuit).

#### **G. Le véhicule de remplacement**

Cette garantie est accordée uniquement aux titulaires d'un contrat annuel avec option « **Assurance Assistance Car & Family+** ».

Si, suite à une panne ou un accident, le véhicule assuré n'est plus en état de circuler, s'il a dû faire l'objet d'un dépannage depuis le lieu de la panne ou de l'accident vers un garage et n'est pas réparable dans un délai de 24 heures, Ethias se charge de mettre à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie A ou B. Il en est de même en cas de vol du véhicule assuré. La mise à disposition du véhicule de remplacement n'est pas due si Ethias n'a pas donné préalablement un accord.

Ce véhicule de remplacement est mis à disposition pour la seule durée des réparations avec un maximum de cinq jours consécutifs. L'assuré s'engage à restituer le véhicule au lieu de retour convenu avec la société livrant ledit véhicule.

D'autre part, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est subordonnée aux conditions et règles imposées par la société livrant le véhicule.

**Les conditions généralement requises sont:**

- le véhicule de remplacement est couvert par une assurance « responsabilité civile - omnium », avec une franchise à charge de l'assuré ;
- les frais de carburant, les péages, et les amendes encourues restent à charge de l'assuré ;
- le conducteur doit payer une caution selon les modalités stipulées dans le contrat de location du loueur. Elle sera restituée au conducteur si le véhicule ne présente aucun dégât et si toutes les modalités reprises dans le contrat sont remplies à la remise du véhicule ;
- le conducteur doit être âgé de plus de 21 ans.

## **2. EN BELGIQUE**

### **A. Prise en charge des passagers**

Si, à la suite d'une maladie ou d'un accident survenant au cours d'un déplacement, l'assuré est dans l'impossibilité de conduire son véhicule et qu'aucun passager ne peut le remplacer, Ethias prend en charge et organise le retour des assurés jusqu'au domicile. Quant au véhicule, pour autant qu'il ne présente pas une ou plusieurs anomalies graves en infraction au Code de la route ou à la réglementation de l'inspection automobile, il est reconduit au domicile de l'assuré.



## **B. Prise en charge du véhicule**

- 1. Dépannage ou remorquage en cas de panne ou d'accident**  
Si le véhicule assuré tombe en panne ou est accidenté, Ethias, sur simple appel téléphonique de l'assuré, organise et prend en charge le dépannage ou le remorquage au garage indiqué par l'assuré à proximité de son domicile. Si cette prestation n'a pas été organisée par nos soins, Ethias rembourse les frais à concurrence d'un montant de 375,00 euros TTC.
- 2. Prise en charge du véhicule en panne ou accidenté**  
Lorsque le véhicule assuré tombe en panne ou est accidenté au cours d'un déplacement et ne peut être réparé sur place, Ethias se charge de le ramener au garage indiqué par l'assuré à proximité de son domicile. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule à l'endroit désigné, Ethias choisit un garage parmi les plus proches du domicile.
- 3. Prise en charge du véhicule réparé**  
Si l'assuré décide de le faire réparer sur place, Ethias organise à ses frais le déplacement de l'assuré par chemin de fer (en 1ère classe), pour récupérer la voiture réparée.
- 4. Prise en charge du véhicule retrouvé dans un pays de l'Europe géographique à la suite d'un vol**  
Si le véhicule volé est retrouvé en état de marche après le départ de l'assuré, Ethias organise à ses frais le déplacement de celui-ci, par chemin de fer (en 1ère classe), pour aller rechercher son véhicule. Si le véhicule volé a été endommagé et n'est plus en état de circuler, Ethias se charge de son retour jusqu'au garage indiqué par l'assuré à proximité de son domicile. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule à l'endroit désigné, Ethias choisit un garage parmi les plus proches du domicile.

En cas de sinistre total, Ethias n'est pas tenue d'exécuter ses engagements aux points 1, 2 et 4 ci-dessus si la valeur commerciale du véhicule, réduit à l'état d'épave, est inférieure aux coûts liés à la prise en charge du rapatriement.

### C. Gardiennage du véhicule à prendre en charge

En cas de prise en charge du véhicule dans les conditions visées aux points 2 B, 2. et 4., Ethias acquitte les frais de gardiennage du véhicule à partir du jour de la demande d'intervention jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur à concurrence de maximum 30 jours.

### D. Prise en charge des passagers du véhicule immobilisé

Si le véhicule n'est plus en état de circuler, Ethias organise et prend en charge le retour des passagers par chemin de fer (en 1ère classe), de l'endroit où ils se trouvent jusqu'à leur domicile.

### E. Véhicule de remplacement

Cette garantie est accordée uniquement aux titulaires d'un contrat annuel avec formule « **Assurance Assistance Car & Family+** » et n'est applicable que 5 jours après la date d'effet du contrat.

Si, suite à une panne ou un accident, le véhicule assuré n'est plus en état de circuler, s'il a dû faire l'objet d'un dépannage organisé par Ethias depuis le lieu de la panne ou de l'accident vers un garage et qu'il n'est pas réparable dans un délai de 24 heures, Ethias se charge de mettre à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement de la catégorie A ou B. Il en est de même en cas de vol du véhicule assuré.

La mise à disposition du véhicule de remplacement n'est pas due si Ethias n'a pas organisé le remorquage du véhicule ou si nous n'avons pas donné préalablement notre accord.

Ce véhicule de remplacement est mis à disposition pour la seule durée des réparations avec un maximum de cinq jours consécutifs.

Les modalités pratiques d'enlèvement et de restitution du véhicule de remplacement, au lieu convenu entre les parties, sont à charge de l'assuré.

D'autre part, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est subordonnée aux conditions et règles imposées par la société livrant le véhicule.

### **Les conditions généralement requises sont :**

- le véhicule de remplacement est couvert par une assurance responsabilité civile et omnium, avec une franchise à charge de l'assuré ;
- les frais de carburant, les péages, les cautions et les amendes encourues restent à charge de l'assuré ;
- le conducteur doit payer une caution selon les modalités stipulées dans le contrat de location du loueur. Elle sera restituée au conducteur si le véhicule ne présente aucun dégât et si toutes les modalités reprises dans le contrat sont remplies à la remise du véhicule. La caution reste à la charge de l'assuré ;
- le conducteur doit être âgé de plus de 21 ans.

Le véhicule de remplacement ne sera pas octroyé si le véhicule couvert se trouve dans le garage pour des travaux planifiés d'entretien ou de réparations.

## **III. ASSISTANCE AU DOMICILE**

Cette garantie est accordée uniquement aux titulaires d'un contrat « **Assurance Assistance Car & Family+** ».

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

## **IV. EXCLUSIONS**

### **1. GÉNÉRALITÉS**

- a) Sans préjudice des dispositions propres aux articles II. 1. F. et II. 2. B. 1., 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 goème 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 ;
  - toute demande de remboursement de frais encourus et garantis par la présente police, sur base de copies de facture.

## **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. Services mécaniques et divers**

1. Sont formellement exclus de la présente police :
  - les frais de réparations du véhicule ;
  - les pannes répétitives causées par la non réparation du véhicule après une première intervention d'Ethias ;
  - les pannes causées par le mauvais entretien du véhicule ;
  - les véhicules refusés au contrôle technique ;
  - les frais de véhicule de remplacement au-delà de la durée du contrat de location prévue par Ethias ;
  - le transfert de véhicule ayant déjà fait l'objet d'une première prise en charge d'Ethias pour le même incident.
2. Ethias décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages, objets personnels, matériel de camping ou accessoires laissés à l'intérieur du véhicule assuré qu'Ethias doit rapatrier.
3. En cas de vol du véhicule, les services prévus aux points II 1. C, 3. et II 2. B, 4. ne peuvent être rendus que si les autorités locales de police ou de gendarmerie ont été immédiatement avisées du vol. À son retour, l'assuré devra fournir une attestation du dépôt de la plainte.

## **3. 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, repréailles, 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 qu' si mention en est faite expressément dans les conditions particulières.

### » DÉFINITIONS

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

#### **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

#### **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) tabiliser 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. Pour les titulaires d'un contrat annuel avec option « **Assurance Assistance Car & Family+** », 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) :**

effectuer les tâches suivantes :

- a) pompage de l'eau ;
- b) séchage d'une pièce ;
- c) nettoyage ;
- d) désinfection ;
- e) assainissement d'odeur.

**I. Incendie :**

pour effectuer les tâches suivantes :

- a) nettoyage ;
- b) séchage ;
- c) aération ;
- d) 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 générateur 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 PREMIER 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 « **Assurance Assistance Car & Family+** », la conversion en une formule « **Assurance Assistance Car & Family** » ne peut s'effectuer qu'à l'échéance annuelle et moyennant les formalités reprises au point 1.

### III. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Le contrat est formé dès l'instant où nous sommes en possession de votre exemplaire signé des conditions particulières. Après formation du contrat, la garantie prend cours au lendemain du versement de la première prime, et au plus tôt à 00 heure de la date d'effet mentionnée aux conditions particulières.

Dans tous les cas, la garantie « Home Emergency » prend effet 15 jours après la date d'effet 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 quérable 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

### A. 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.

### B. 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.

### **C. 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.

### **D. 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 courent 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.

### **E. 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 afférente à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sera remboursée.

### **VIII. ADAPTATION TARIFAIRE**

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 présent 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](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 générateurs 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.

