

# CONDITIONS GÉNÉRALES ASSISTANCE TEMPORAIRE

**24 h/24**

**Ethias Assistance**

Tél. 04 220 30 40

[ethias.assistance@ethias.be](mailto:ethias.assistance@ethias.be)

**ethias**

Ethias SA voie Gisèle Halimi 10 4000 Liège [www.ethias.be](http://www.ethias.be) [info@ethias.be](mailto:info@ethias.be)

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

## 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



## TABLE DES MATIÈRES

<b>IMPORTANT</b>	<b>5</b>
<b>ASSURÉS</b>	<b>6</b>
<b>ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE</b>	<b>6</b>
<b>I. À l'étranger</b>	<b>7</b>
A. Assistance médicale	7
B. Sports d'hiver	7
C. Frais de recherche et de secours	7
D. Assistance aux animaux domestiques	7
E. Déplacement au chevet de l'assuré d'un membre de la famille resté en Belgique	7
F. En cas de décès	8
G. Retour anticipé	8
H. Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation	9
I. Catastrophes naturelles	9
J. Prolongation du séjour de l'assuré à l'étranger	9
K. Médicaments urgents	9
L. Envoi de lunettes	9
M. Rapatriement des autres assurés	9
N. Avance de la caution pénale et frais d'avocat	9
O. Avance de fonds	10
P. Perte ou vol de documents de voyage	10
Q. Assistance « bagages »	10
R. Opposition compte bancaire	10
S. Transmission de messages urgents	10
T. Frais d'interprète	10
<b>II. En Belgique</b>	<b>10</b>
A. En cas de décès	10
B. Transport du malade ou du blessé	10
<b>III. Exclusions</b>	<b>11</b>
Généralités	11
Cas particuliers	11
<b>IV. Subrogation</b>	<b>12</b>
<b>V. Durée</b>	<b>12</b>
<b>VI. Résiliation</b>	<b>12</b>
<b>VII. Conséquences du non-paiement de la prime</b>	<b>13</b>
<b>VIII. Dispositions diverses</b>	
<b>IX. Modes de communication et langues</b>	<b>13</b>
<b>X. Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance</b>	<b>14</b>

## ASSURÉS

Les personnes désignées par le preneur d'assurance et inscrites aux conditions particulières.

## ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

Groupe 1 : Europe et Maghreb

Groupe 2 : autres pays.

### I. À L'ÉTRANGER

#### A. ASSISTANCE MÉDICALE

##### Rapatriement du malade ou du blessé

En cas de maladie ou de blessure survenant à l'assuré pendant la durée de son contrat, Ethias Assistance, 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 Assistance 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 Assistance organise et prend 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 Assistance.

#### B. SPORTS D'HIVER

En cas d'accident sur une piste de ski, Ethias Assistance prend en charge :

- les frais de descente en traîneau et/ou 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, jusqu'à 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 Assistance 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 Assistance 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 transport aérien 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 Assistance 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 1<sup>re</sup> 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 Assistance organise à ses frais le déplacement, aller-retour, par chemin de fer (en 1<sup>re</sup> 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 Assistance organise à ses frais le déplacement aller-retour d'un des parents, par chemin de fer (en 1<sup>re</sup> 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 Assistance, à concurrence de 500,00 euros TTC (maximum 100,00 euros TTC par nuit).

### F. EN CAS DE DÉCÈS

- En cas de décès d'un assuré, Ethias Assistance 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 Assistance 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 (conjoint, père, mère, enfant, frère ou sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs), Ethias Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (en 1<sup>re</sup> 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.
  - 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 Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (1<sup>re</sup> classe) ou avion de ligne (en classe économique) le retour d'un seul assuré.
  - En cas d'une hospitalisation en Belgique d'un enfant des assurés de moins de 18 ans, Ethias Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (1<sup>re</sup> 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 Assistance.
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 Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (1<sup>re</sup> 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 75 000,00 euros TTC par assuré et par événement.

Le paiement de ces frais peut se faire par Ethias Assistance :

- 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.

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 Assistance.

### **I. CATASTROPHES NATURELLES**

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

### **J. 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 Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre + petit déjeuner), à concurrence de 65,00 euros par jour pendant 8 jours maximum.

### **K. MÉDICAMENTS URGENTS**

Si l'assuré se trouve dépourvu de médicaments indispensables et que ceux-ci se révèlent introuvables, Ethias Assistance 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 Assistance fournit celui-ci en accord avec nos médecins.

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

### **L. ENVOI DE LUNETTES**

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

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

### **M. RAPATRIEMENT DES AUTRES ASSURÉS**

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

### **N. 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 Assistance 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 Assistance peut également faire l'avance des honoraires d'un avocat à concurrence de 1 250,00 euros par assuré.

Ethias Assistance 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 Assistance.

### **O. AVANCE DE FONDS**

Dans certaines circonstances particulièrement dramatiques qui laissent l'assuré démuni à la suite d'un vol ou d'un accident, Ethias Assistance peut procéder à une avance de fonds.

Celle-ci reste subordonnée à la signature d'une reconnaissance de dette et ne peut en aucun cas excéder 2 000,00 euros .

### **P. PERTE OU VOL DE DOCUMENTS DE VOYAGE**

En cas de perte ou vol de titres de transport, Ethias Assistance 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.

### **Q. ASSISTANCE « BAGAGES »**

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

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

### **R. OPPOSITION COMPTE BANCAIRE**

En cas de vol, de perte de chèques ou de tout document bancaire nécessitant le blocage du compte, Ethias Assistance 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 Assistance.

### **S. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Ethias Assistance 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.

### **T. FRAIS D'INTERPRÈTE**

Ethias Assistance prend en charge les frais d'interprète auxquels 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 Assistance 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 Assistance prend en charge et organise 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 Assistance.

### III. EXCLUSIONS

#### GÉNÉRALITÉS

- a) Dans tous les cas, les prestations garanties qui n'ont pas été demandées en cours de voyage à Ethias Assistance ou qui n'ont pas été organisées par Ethias Assistance 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 :
  - 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 de Ethias Assistance ;
  - les pertes résultant d'un vol ;
  - les frais de restauration ;
  - les frais de téléphone en dehors des appels destinés à Ethias Assistance ;
  - toute demande d'intervention 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.

#### 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 soins dentaires supérieurs à 125,00 euros TTC ;
- 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 Assistance 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.

### IV. SUBROGATION

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

### V. DURÉE

Le contrat d'assurance est conclu pour la durée indiquée dans la police et ne peut excéder une année.

### VI. RÉSILIATION

1. La résiliation du contrat se fait par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire, à l'expiration du délai donné dans l'acte de résiliation. Ce délai ne peut être inférieur à un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé de la lettre ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.
2. Ethias Assistance peut résilier le contrat par lettre recommandée :
  - a) en cas de non-paiement de la prime ;
  - b) 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 trois mois après la date de la notification. Toutefois, elle peut prendre effet un mois après la date de sa notification 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, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal ;
  - c) en cas de faillite du preneur, mais au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.
3. Le preneur peut résilier le contrat dans l'une des formes prévues au point A ci-dessus :
  - a) 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 ;
  - b) en cas de faillite. Le curateur peut résilier le contrat dans les trois mois qui suivent la déclaration de faillite.
4. Dans les cas de résiliation visés aux points 2. b) et c) et 3, Ethias Assistance rembourse la prime afférente à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation.

### VII. 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.

#### 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 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.

#### 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.

### VIII. 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

**Service Ombudsman des assurances**

Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles  
Fax 02 547 59 75  
www.ombudsman-insurance.be  
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.

## XI. MODES 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.

## X. 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.



## 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)**