

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## ASSISTANCE CAR & FAMILY

**24 h/24**

**Ethias Assistance**

**Tél. FR 04 220 30 40**

**Tél. NL 011 28 28 28**

**ethias**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre I - Assistance aux personnes assurées</b>	<b>8</b>
<b>1. À l'étranger</b>	<b>8</b>
Assistance médicale (rapatriement du malade ou du blessé)	8
Frais de voyage pour poursuite de mission	8
Sports d'hiver	8
Frais de recherche et de secours	8
Assistance aux animaux domestiques (chiens et chats uniquement)	9
Déplacement au chevet de l'assuré d'un membre de la famille resté en Belgique	9
En cas de décès	9
Retour anticipé	9
Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux,	10
Catastrophes naturelles	11
Prolongation du séjour de l'assuré à l'étranger	11
Médicaments urgents	11
Envoi de lunettes ou de prothèses	11
Rapatriement des autres assurés	11
Avance de la caution pénale et frais d'avocat	11
Avance de fonds	12
Perte ou vol de documents de voyage (titres de transport et papiers d'identité)	12
Assistance « bagages »	12
Opposition compte bancaire	12
Transmission de messages urgents	12
Frais d'interprète	12
<b>2. En Belgique</b>	<b>12</b>
En cas de décès	12
Transport du malade ou du blessé	12
<b>Chapitre II - Assistance au(x) véhicule(s)</b>	<b>13</b>
<b>1. À l'étranger</b>	<b>13</b>
Remorquage en cas de panne ou d'accident	13
Le véhicule de remplacement	13
Rapatriement du véhicule	14
Rapatriement des assurés à bord du véhicule immobilisé	14
Recherche et expédition de pièces détachées	14
Envoi d'un chauffeur	15
Gardiennage du véhicule à rapatrier	15
Extension frais médicaux	15

<b>2. En Belgique</b>	<b>15</b>
Prise en charge du véhicule	15
Véhicule de remplacement	16
Prise en charge des assurés à bord du véhicule immobilisé	16
Gardiennage du véhicule à prendre en charge	16
<b>Chapitre III - Assistance au domicile</b>	<b>17</b>
Étendue de la couverture	17
<b>Chapitre IV - Exclusions</b>	<b>18</b>
Exclusions communes à l'ensemble des garanties	18
Exclusions relatives aux services médicaux	18
Exclusions relatives aux services mécaniques et divers	19
<b>Chapitre V - Dispositions communes à l'ensemble des garanties prévues par le contrat d'assurance</b>	<b>20</b>
Mise en oeuvre des garanties	20
Subrogation	20
Entrée en vigueur et durée de l'assurance	20
Résiliation	20
Prime	21
Impôts	21
Augmentation tarifaire	21
Non-paiement de la prime - Suspension de la garantie	21
Dispositions diverses	21
Mode de communication et langues	22
Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance	22
Traitement des données à caractère personnel	23

## PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE

EN CAS DE SINISTRE, CONTACTEZ IMMÉDIATEMENT ETHIAS ASSISTANCE 24H/24H

### Par téléphone

FR : +32 (0)4 220 30 40

NL : +32 (0)11 28 28 28

### Par courriel

ethias.assistance@ethias.be

### Données à communiquer lors de votre prise de contact avec Ethias Assistance :

- nom et prénom de l'assuré ainsi que son numéro de police d'assurance ;
- indiquez le plus exactement possible l'endroit où vous vous trouvez et le numéro de téléphone auquel Ethias Assistance peut 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, il y a lieu de nous communiquer les renseignements suivants :

- le nom et 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 la mutuelle et le numéro d'affiliation de l'assuré hospitalisé.

## REMARQUES LIMINAIRES

### A. Assistance aux personnes

La présente police d'assurance sort ses effets dans le monde entier dès le départ du domicile à l'exclusion des pays en état de guerre ou de troubles civils, ainsi que ceux où la libre circulation des personnes n'est pas autorisée.

### B. Assistance 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, Biélorussie, 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, la Russie (à l'exclusion de la Sibérie), 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).

### C. Assistance aux personnes et aux véhicules

Pour les séjours de plus de 90 jours consécutifs, les garanties de la présente police ne s'appliquent qu'aux événements couverts qui surviennent avant l'expiration de ces 90 premiers jours.

Afin de bénéficier de garanties identiques pour une période complémentaire, il y a lieu de souscrire une police d'assurance spécifique.

### D. Précision complémentaire

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.

## DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Pour l'application de cette police, il faut entendre par :

### 1. Ethias Assistance

Ethias SA, rue des Croisiers 24 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. Preneur d'assurance

La personne morale ayant souscrit le contrat d'assurance.

### 3. Assurés

Toutes les personnes désignées par le preneur d'assurance ainsi que les personnes faisant partie de leur 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 un parent ayant la qualité d'assuré.

### 4. Véhicules assurés

Les véhicules suivants préalablement déclarés à Ethias Assistance par le preneur d'assurance :

- tout véhicule de tourisme à quatre roues dont le PMA n'excède pas 3,5 tonnes ou à deux roues dont la cylindrée excède 50 cc ;
- la caravane ou la 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 les remorques ne satisfont pas à ces conditions ou si elles ont été volées, le contenu initialement transporté dans ces remorques ne pourra être pris en charge que si l'assuré fournit à Ethias Assistance une remorque de remplacement.

Ces véhicules doivent être immatriculés en Belgique et appartenir à l'un des assurés. 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 trouve son origine dans une panne mécanique, sauf pour les titulaires d'un contrat « privilège ». Toutefois, les services d'assistance aux personnes restent acquis dans ces cas.

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

## Chapitre I Assistance aux personnes assurées

### 1. À L'ÉTRANGER

#### ARTICLE 1 ASSISTANCE MÉDICALE (RAPATRIEMENT DU MALADE OU DU BLESSÉ)

En cas de maladie ou de blessure survenant à l'assuré pendant un séjour assuré, 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 chemin de fer (wagon-lit ou couchette) ;
- par ambulance ;
- par véhicule de location ;
- par avion ;
- 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 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 Assistance.

#### ARTICLE 2 FRAIS DE VOYAGE POUR POURSUITE DE MISSION

Est garantie la prise en charge :

- du retour de l'assuré rapatrié sur son lieu de mission pour autant que ce retour s'effectue dans le mois qui suit son rapatriement ;

ou

- des frais de déplacement « aller » de son remplaçant professionnel pour autant que ce remplacement soit professionnellement indispensable et qu'il s'effectue dans les 15 jours qui suivent le rapatriement de l'assuré ; ce trajet s'effectue par chemin de fer (1ère classe) ou par avion (classe économique).

#### ARTICLE 3 SPORTS D'HIVER

En cas d'accident sur ou en dehors des pistes de ski, Ethias Assistance 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 les titulaires d'un contrat privilège**, 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.

#### ARTICLE 4 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 par assuré par événement.



### ARTICLE 5 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.

### ARTICLE 6 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 (1ère classe) ou par avion (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 (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 Assistance organise à ses frais le déplacement, aller-retour, d'un des parents, par chemin de fer (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 Assistance, à concurrence de 500,00 euros TTC (maximum 100,00 euros TTC par nuit).

### ARTICLE 7 EN CAS DE DÉCÈS

En cas de décès d'un assuré, Ethias Assistance prend en charge :

1. le rapatriement de la dépouille mortelle jusqu'au domicile ou funérarium en Belgique ;
2. les frais de formalités administratives, de traitement funéraire et de mise en bière ;
3. les frais de cercueil, à concurrence de 750,00 euros TTC.

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 transport sur place de la dépouille mortelle ;
2. les frais de formalités administratives, de traitement funéraire et de mise en bière ;
3. les frais de cercueil, à concurrence de 750,00 euros TTC.

Les frais de cérémonie et d'inhumation restent à charge de la famille.

### ARTICLE 8 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 soeur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-soeurs), Ethias Assistance organise à ses frais, par chemin de fer (1ère classe) ou avion (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.

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

**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 Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (1ère classe) ou en avion de ligne (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 Assistance organise à ses frais, par chemin de fer (1ère classe) ou avion (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, par chemin de fer (1ère classe) ou avion (classe économique) le retour d'un seul assuré.

**ARTICLE 9 REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION**

Ethias Assistance prend également en charge :

1. le remboursement des frais de soins de santé ambulatoires prescrits par un médecin à concurrence de 1 250,00 euros TTC par assuré et par événement ;
2. le remboursement des frais pharmaceutiques en milieu hospitalier, des frais chirurgicaux et d'hospitalisation à concurrence de :
  - 250 000,00 euros TTC ;ou
  - 500 000,00 euros TTC pour les titulaires d'un contrat « privilège » ;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 ;
3. le remboursement des soins dentaires à concurrence de :
    - 75,00 euros TTC ;ou
    - 125,00 euros TTC pour les titulaires d'un contrat « privilège » ;par assuré et par événement.

4. en cas d'accident, le remboursement des frais de suivi médical en Belgique jusqu'à un an après la date de l'accident à concurrence de 750,00 euros TTC.

Cette garantie est accordée à condition que l'assuré ait déjà consulté un médecin à l'étranger et qu'il ait encouru des frais médicaux à l'étranger.

Il est dérogé pour autant que de besoin aux dispositions contraires du point f) de l'article 38 des conditions générales.

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 Assistance.

### ARTICLE 10 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.

### ARTICLE 11 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), des assurés à concurrence d'un montant total de 65,00 euros TTC par jour pendant 8 jours maximum.

### ARTICLE 12 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 ses médecins. Seul le coût du médicament reste à charge de l'assuré.

### ARTICLE 13 ENVOI DE LUNETTES OU DE PROTHÈSES

Si l'assuré ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de sa prothèse/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.

### ARTICLE 14 RAPATRIEMENT DES AUTRES ASSURÉS

Dans les cas prévus aux articles 1, 7 et 8, Ethias Assistance se charge d'organiser et prend en charge le retour en Belgique, par chemin de fer (1ère classe) ou par avion (classe économique), des assurés qui ne pourraient poursuivre leur voyage.

### ARTICLE 15 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 TTC par assuré.

Dans ce cas, Ethias Assistance peut également faire l'avance des honoraires d'un avocat à concurrence de 1 250,00 euros TTC 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. Dès l'instant où le cautionnement versé est libéré, l'assuré doit, sous peine de dommages et intérêts envers Ethias Assistance, accomplir toute formalité nécessaire au remboursement, dans les meilleurs délais, de la caution à Ethias Assistance.

### ARTICLE 16 AVANCE DE FONDS

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

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

### ARTICLE 17 PERTE OU VOL DE DOCUMENTS DE VOYAGE (TITRES DE TRANSPORT ET PAPIERS D'IDENTITÉ)

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 est subordonnée à la signature d'une reconnaissance de dette.

La garantie s'étend aux frais engendrés par le remplacement des papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire et carte grise) et/ou de carte de crédit en cas de perte ou de vol à l'étranger.

Cette garantie est accordée à concurrence de 125,00 euros TTC par assuré.

### ARTICLE 18 ASSISTANCE « BAGAGES »

Si, à la suite d'un vol, l'assuré se trouve démuné 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.

Seuls les frais d'expédition sont à charge d'Ethias Assistance.

### ARTICLE 19 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.

### ARTICLE 20 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.

### ARTICLE 21 FRAIS D'INTERPRÈTE

Ethias Assistance prend en charge les frais d'interprète auquel l'assuré a éventuellement recours dans le cadre des prestations prévues par la police d'assurance.

## 2. EN BELGIQUE

### ARTICLE 22 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.

### ARTICLE 23 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 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.

## Chapitre II Assistance au(x) véhicule(s)

### 1. À L'ÉTRANGER

#### ARTICLE 24 REMORQUAGE EN CAS DE PANNE OU D'ACCIDENT

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

Par ailleurs, si la remise en état du véhicule n'excède pas cinq jours ouvrables, Ethias Assistance :

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

#### ARTICLE 25 LE VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Cette garantie est accordée uniquement aux assurés titulaires d'un contrat annuel avec option « Privilège » et n'entre en vigueur que 5 jours après la date d'effet du contrat.

Ethias Assistance se charge de mettre un véhicule de remplacement (catégorie A ou B) à disposition de l'assuré pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

- si, suite à une panne ou un accident, le véhicule n'est plus en état de circuler ;
- si le véhicule a fait l'objet d'un dépannage entre le lieu de la panne ou de l'accident vers un garage ;
- si le véhicule n'est pas réparable dans un délai de 24 heures.

Cette garantie s'applique également en cas de vol du véhicule assuré pour autant que celui-ci n'ait pas été retrouvé dans un délai de 24 heures.

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

Ce véhicule de remplacement est mis à disposition pour la seule durée des réparations avec un maximum de huit 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 - dégâts matériels », 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. La caution reste à 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.

**ARTICLE 26 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE****1. Rapatriement en Belgique 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 Assistance 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 Assistance choisit un garage parmi les plus proches du domicile de l'assuré.

**2. Récupération du véhicule réparé sur place**

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 Assistance organise à ses frais le retour de l'assuré vers le lieu de réparation, par chemin de fer (1ère classe), ou par avion (classe économique), pour lui permettre de récupérer le véhicule réparé.

**3. Rapatriement du véhicule retrouvé à la suite d'un vol**

Si le véhicule volé a été retrouvé dans un pays de l'Europe géographique en état de marche après le départ de l'assuré, Ethias Assistance 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 Assistance se charge de son rapatriement.

**Pour les véhicules de plus de 5 ans**, le coût des services de rapatriement prévus aux points 1., 2., et 3. ci-dessus ne peut excéder le montant de la valeur vénale du véhicule fixée au Moniteur de l'Automobile au jour de la demande d'intervention.

Si les frais de rapatriement sont supérieurs à la cote du Moniteur de l'Automobile et si l'assuré souhaite le rapatriement, Ethias Assistance peut exiger le remboursement de la différence entre les frais avancés par elle et ladite valeur. Cependant, en cas de sinistre total, Ethias Assistance n'est pas tenue d'exécuter cet engagement si le véhicule, réduit à l'état d'épave, ne représente plus aucune valeur commerciale.

Dans ce cas, Ethias Assistance se charge des formalités d'abandon légal du véhicule.

Avant tout rapatriement, l'assuré doit faire connaître à Ethias Assistance l'état de son véhicule avec mention des dégâts et avaries.

Par ailleurs, Ethias Assistance peut faire procéder à une expertise rapide avant de prendre une décision définitive.

En cas de sinistre total, Ethias Assistance n'est pas tenue d'exécuter les engagements repris aux points 1 et 3 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.

**ARTICLE 27 RAPATRIEMENT DES ASSURÉS À BORD DU VÉHICULE IMMOBILISÉ**

Si le véhicule est rapatrié dans les conditions décrites à l'article 26 ou si le véhicule volé n'est pas retrouvé avant le départ de l'assuré, Ethias Assistance organise et prend en charge :

- soit le rapatriement des assurés, par chemin de fer (1ère classe) ou par avion (classe économique), de l'endroit où ils se trouvent jusqu'à leur domicile en Belgique ;
- soit leur transport, par chemin de fer (1ère classe) ou par avion (classe économique), du lieu de l'immobilisation jusqu'au lieu de destination à concurrence d'un montant maximum équivalent aux frais qu'Ethias Assistance 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 Assistance n'intervient pas pour le voyage de retour des assurés.

**ARTICLE 28 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 Assistance 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 Assistance 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 Assistance sont soumis à la réglementation du fret de marchandises.

### ARTICLE 29 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 Assistance 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 Assistance. Les autres frais engagés durant le voyage restent à charge de l'assuré.

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 Assistance 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.

### ARTICLE 30 GARDIENNAGE DU VÉHICULE À RAPATRIER

En cas de rapatriement du véhicule dans les conditions visées à l'article 26, Ethias Assistance 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.

### ARTICLE 31 EXTENSION FRAIS MÉDICAUX

En cas d'accident de la circulation impliquant le véhicule assuré, les garanties prévues aux articles 6 et 8 sont étendues à toute personne ne faisant pas partie du ménage de l'assuré mais qui se trouve à bord du véhicule assuré et en compagnie de l'assuré.

## 2. EN BELGIQUE

### ARTICLE 32 PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE

#### 1. Dépannage ou remorquage en cas de panne ou d'accident dès le domicile

Si le véhicule assuré tombe en panne ou est accidenté, Ethias Assistance, 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 Assistance 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 Assistance 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 Assistance choisit un garage parmi les plus proches du domicile.

#### 3. Récupération du véhicule réparé

Si l'assuré décide de le faire réparer sur place, Ethias Assistance organise à ses frais le déplacement de l'assuré par chemin de fer (1ère classe), pour récupérer le véhicule réparé.

#### 4. Prise en charge du véhicule retrouvé dans un pays de l'Europe géographique à la suite d'un vol

Si le véhicule volé en Belgique est retrouvé en état de marche dans un pays de l'Europe géographique, Ethias Assistance organise à ses frais le déplacement de l'assuré, par chemin de fer (1ère classe), pour aller rechercher son véhicule. Si le véhicule volé a été endommagé et n'est plus en état de circuler, Ethias Assistance 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 Assistance choisit un garage parmi les plus proches du domicile.

**Pour les véhicules de plus de 5 ans**, le coût des services de rapatriement prévus aux points 1., 2., et 3. ci-dessus ne peut excéder le montant de la valeur vénale du véhicule fixée au Moniteur de l'Automobile au jour de la demande d'intervention.

Si les frais de rapatriement sont supérieurs à la cote du Moniteur de l'Automobile et si l'assuré souhaite le rapatriement, Ethias Assistance peut exiger le remboursement de la différence entre les frais avancés par elle et ladite valeur. Cependant, en cas de sinistre total, Ethias Assistance n'est pas tenue d'exécuter cet engagement si le véhicule, réduit à l'état d'épave, ne représente plus aucune valeur commerciale.

Dans ce cas, Ethias Assistance se charge des formalités d'abandon légal du véhicule.

Avant tout rapatriement, l'assuré doit faire connaître à Ethias Assistance l'état de son véhicule avec mention des dégâts et avaries.

Par ailleurs, Ethias Assistance peut faire procéder à une expertise rapide avant de prendre une décision définitive.

En cas de sinistre total, Ethias Assistance n'est pas tenue d'exécuter les engagements repris 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.

### ARTICLE 33 VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Cette garantie est accordée uniquement aux assurés titulaires d'un contrat annuel avec option « Privilège » et n'entre en vigueur que 5 jours après la date d'effet du contrat.

Ethias Assistance se charge de mettre un véhicule de remplacement (catégorie A ou B) à disposition de l'assuré pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

- si, suite à une panne ou un accident, le véhicule n'est plus en état de circuler ;
- si le véhicule a fait l'objet d'un dépannage entre le lieu de la panne ou de l'accident vers un garage ;
- si le véhicule n'est pas réparable dans un délai de 24 heures.

Cette garantie s'applique également en cas de vol du véhicule assuré pour autant que celui-ci n'ait pas été retrouvé dans un délai de 24 heures.

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

Ce véhicule de remplacement est mis à disposition pour la seule durée des réparations avec un maximum de huit 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 - dégâts matériels », 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. La caution reste à 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.

### ARTICLE 34 PRISE EN CHARGE DES ASSURÉS À BORD DU VÉHICULE IMMOBILISÉ

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

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 Assistance prend en charge et organise le retour des passagers 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.

### ARTICLE 35 GARDIENNAGE DU VÉHICULE À PRENDRE EN CHARGE

En cas de prise en charge du véhicule dans les conditions visées à l'article 32, Ethias Assistance 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.



## Chapitre III Assistance au domicile

### ARTICLE 36 ÉTENDUE DE LA COUVERTURE

Cette garantie est accordée uniquement aux titulaires d'un contrat « Privilège ».

En cas de perte ou de vol des clés de votre domicile, Ethias Assistance 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.

## Chapitre IV Exclusions

### ARTICLE 37 EXCLUSIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Sont exclus de la présente police :

- a) 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, sauf ce qui est prévu aux articles 24 et 32.1 ci-avant ;
- b) toute demande d'intervention pour des faits antérieurs à la prise d'effet du contrat ;
- c) les assistances ou prestations résultant de la participation de l'assuré en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée (course, rallye) ;
- d) le remboursement des droits de douane, des frais de taxi, et d'hôtel exposés sans l'accord préalable d' Ethias Assistance ;
- e) les pertes résultant d'un vol ;
- f) les frais de restauration ;
- g) les frais de téléphone en dehors de ceux générés à l'occasion d'entretiens téléphoniques avec Ethias Assistance ou son correspondant sur place ;
- h) toute demande d'intervention survenant au-delà des trois premiers mois de séjour à l'étranger ;
- i) 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.

### ARTICLE 38 EXCLUSIONS RELATIVES AUX SERVICES MÉDICAUX

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

- a) les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage ;
- b) les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement ;
- c) les états de grossesse à moins d'une complication nette et imprévisible ;
- d) les rechutes et les convalescences de toute affection en cours de traitement ou ayant fait l'objet 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 ;
- e) les états consécutifs à une tentative de suicide ou à l'usage de stupéfiants.

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

- f) 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, sauf ce qui est prévu à l'article 9 point 4 ;
- g) les frais consécutifs à la poursuite d'un traitement d'une maladie antérieurement connue ;
- h) 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 ;
- i) les frais occasionnés par le diagnostic ou le traitement d'un état physiologique (exemple : grossesse) à moins d'une complication nette et imprévisible ;
- j) les frais de lunettes, de verres de contact, de cannes et de prothèses en général ;
- k) les frais de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- l) les interventions consécutives à une tentative de suicide ou à l'usage de stupéfiants ;
- m) les frais d'accouchement, les interruptions volontaires de grossesse ;
- n) les examens périodiques de contrôle ;
- o) les médicaments qui n'ont pas fait l'objet d'une ordonnance médicale.

**ARTICLE 39 EXCLUSIONS RELATIVES AUX SERVICES MÉCANIQUES ET DIVERS**

Sont exclus de la présente police :

- a) les frais de réparation du véhicule ;
- b) les dommages subis par l'assuré à la suite d'un vol de bagages, de matériel et d'objets personnels laissés dans le véhicule ainsi que les accessoires de celui-ci (postes de radio, etc.) ;
- c) les pannes répétitives causées par la non réparation du véhicule après une première intervention d'Ethias Assistance ;
- d) les pannes causées par le mauvais entretien du véhicule ;
- e) les prestations prévues aux articles 26.3 et 32.4, si aucune plainte n'a été formulée par l'assuré auprès des autorités locales et s'il n'a pas fourni copie de celle-ci à Ethias Assistance ;
- f) les véhicules refusés au contrôle technique ;
- g) le transfert du véhicule ayant déjà fait l'objet d'une première prise en charge d'Ethias Assistance pour le même incident.

## Chapitre V Dispositions communes à l'ensemble des garanties prévues par le contrat d'assurance

### ARTICLE 40 MISE EN OEUVRE DES GARANTIES

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.

### ARTICLE 41 SUBROGATION

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

### ARTICLE 42 ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ASSURANCE

Le contrat d'assurance est formé dès réception par Ethias Assistance de l'exemplaire qui lui est destiné dûment signé par le preneur d'assurance et entre en vigueur au jour indiqué dans le contrat d'assurance à la condition que la première prime ait été payée.

Sauf mention expresse dans les conditions spéciales, la durée de l'assurance est d'un an, plus la fraction d'année depuis la date d'entrée en vigueur jusqu'à l'échéance annuelle de la prime suivante.

Elle se renouvelle ensuite tacitement pour des périodes successives d'un an, sans aucune formalité, aux mêmes clauses et conditions, sauf si l'une des parties s'y oppose, par lettre recommandée, trois mois au moins avant l'expiration du terme prescrit.

Pour les titulaires d'un contrat « Privilège », la conversion en une formule Ethias assistance de base ne peut s'effectuer qu'à la demande écrite du preneur d'assurance à l'échéance annuelle suivante.

### ARTICLE 43 RÉSILIATION

- A. 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.

- B. 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. La résiliation prend effet au plus tôt 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 Ethias, à condition que celle-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait 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.

- C. 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.

- D. Dans les cas de résiliation visés aux points B. b) et c) et C, Ethias Assistance rembourse la prime afférente à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation.

### ARTICLE 44 PRIME

La prime est le prix de l'assurance : en cas de résiliation, suppression ou réduction de l'assurance, Ethias restitue, dans un délai de quinze jours à compter de la prise d'effet, la prime payée afférente aux garanties annulées et à la période d'assurance non courue.

Les primes sont payables par anticipation sur présentation de la facture ou de l'avis d'échéance.

### ARTICLE 45 IMPÔTS

Les primes sont majorées des taxes et cotisations éventuellement imposées au preneur d'assurance.

### ARTICLE 46 AUGMENTATION TARIFAIRE

Lorsque Ethias Assistance 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.

### ARTICLE 47 NON-PAIEMENT DE LA PRIME - SUSPENSION DE LA GARANTIE

En cas de non-paiement d'une prime, la garantie est suspendue ou le contrat est résilié par lettre recommandée comportant sommation de payer dans un délai de quinze jours à compter du lendemain de son dépôt à la poste. La suspension ou la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration dudit délai.

Si la garantie est suspendue :

- a) le paiement par le preneur des primes échues met fin à la suspension ;
- b) à défaut de paiement, Ethias Assistance peut résilier le contrat.

Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à dater du premier jour de la suspension de la garantie. La prime impayée et les primes venues à échéance pendant le temps de la suspension sont acquises à Ethias Assistance à titre d'indemnités forfaitaires.

Aucun événement survenu pendant la période de suspension ne peut engager Ethias Assistance et la prime payée pendant ou après un sinistre éventuel ne relève pas l'assuré de la déchéance.

### ARTICLE 48 DISPOSITIONS DIVERSES

#### 48.1. HIÉRARCHIE DES CONDITIONS

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

#### 48.2. DOMICILE ET CORRESPONDANCE

- Toute correspondance qui est destinée à Ethias lui est valablement envoyée si elle est adressée à l'un de nos sièges ou bureaux.
- Toute correspondance qui est destinée au preneur d'assurance est valablement envoyée, même à l'égard des héritiers ou ayants droit, si elle est expédiée à l'adresse indiquée aux conditions particulières ou à toute autre adresse que le preneur d'assurance a notifié à Ethias ultérieurement.

#### 48.3. TEXTES LÉGAUX ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

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 d'assurance est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

#### 48.4. AUTORITÉS DE CONTRÔLES

**FSMA** : L'Autorité des Services et Marchés Financiers  
Rue du Congrès 12-14 - 1000 BRUXELLES  
Tél. + 32 2 220 52 11 - Fax +32 2 220 52 75  
[www.fsma.be](http://www.fsma.be)

**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)

#### 48.5. GESTION DES PLAINTES

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

**Ethias Gestion des plaintes**  
rue des Croisiers 24 - 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.as](http://www.ombudsman.as)

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

### ARTICLE 49 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 29 27 ;
- 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.

### ARTICLE 50 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.

### ARTICLE 51

### TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Ethias s'engage à respecter le Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi que toutes les dispositions légales, décrétales ou réglementaires belges prises en conformité avec ce Règlement.

Dans la mesure où Ethias et le preneur d'assurance déterminent des finalités et des moyens de traitements différents, ils agissent en qualité de responsable de traitement distinct et sont en conséquence seuls responsables de leur propre traitement.

Ainsi, Ethias, en sa qualité de responsable du traitement de vos données personnelles, les rassemble pour les finalités suivantes : gestion des fichiers de la clientèle, évaluation des risques, gestion des contrats et des sinistres, enquêtes de satisfaction, élaboration de statistiques et d'études actuarielles, exercice des recours, gestion des réclamations et des contentieux, exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur et lutte contre la fraude.

Les obligations d'Ethias en la matière sont détaillées dans la charte Privacy disponible sur notre site à l'adresse suivante [www.ethias.be/privacy](http://www.ethias.be/privacy).

La personne concernée peut obtenir plus d'information quant à cette réglementation et quant à l'exercice de ses droits en s'adressant à notre Data Protection Officer, par courriel à l'adresse [DPO@ethias.be](mailto:DPO@ethias.be).

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

**Ethias**

**rue des Croisiers 24 - 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)**