

CONDITIONS GÉNÉRALES

ETHIAS ASSISTANCE

VÉHICULES DE SERVICE

24 h/24

Ethias Assistance

Tél. FR 04 220 30 40

Tél. NL 011 28 28 28

ethias

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES	7
Chapitre I - Assistance au(x) véhicule(s)	8
1. À l'étranger - Couverture facultative	8
Remorquage en cas de panne ou d'accident	8
Le véhicule de remplacement	8
Rapatriement du véhicule	9
Rapatriement des assurés à bord du véhicule immobilisé	9
Recherche et expédition de pièces détachées	10
Envoi d'un chauffeur	10
Gardiennage du véhicule à rapatrier	10
Assistance aux personnes en cas d'accident de voiture impliquant	10
2. En Belgique	11
Prise en charge du véhicule	11
Véhicule de remplacement	12
Prise en charge des assurés à bord du véhicule immobilisé	13
Gardiennage du véhicule à prendre en charge	13
Chapitre II - Exclusions	14
Exclusions communes à l'ensemble des garanties	14
Exclusions relatives aux services médicaux	14
Exclusions relatives aux services mécaniques et divers	14
Chapitre III - Dispositions communes à l'ensemble des garanties prévues par le contrat d'assurance	15
Mise en oeuvre des garanties	15
Subrogation	15
Entrée en vigueur et durée de l'assurance	15
Résiliation	15
Prime	16
Impôts	16
Augmentation tarifaire	16
Non-paiement de la prime - Suspension de la garantie	16
Dispositions diverses	17
Mode de communication et langues	18
Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance	18
Traitement des données à caractère personnel	18

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.

REMARQUES LIMINAIRES

A. 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).

Pour les séjours de plus de 90 jours consécutifs, les incidents donnant lieu à une intervention sont ceux qui surviennent avant l'expiration des 90 premiers jours.

Afin de bénéficier de garanties identiques pour une période complémentaire au-delà de ces 90 jours, il y a lieu de souscrire une police d'assurance spécifique.

B. Assistance aux personnes

La présente police d'assurance sort ses effets pour les voyages à l'étranger 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.

Pour les séjours de plus de 90 jours consécutifs, les garanties de la présente police ne s'appliquent qu'aux événements garantis qui surviennent avant l'expiration de ces 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 l'assuré séjourne sont fermées au 90ème jour, les garanties de la présente police seront prolongées pour une période de 30 jours supplémentaires, soit pour une période expirant à l'issue des 120 premiers jours.

Afin de bénéficier de garanties identiques pour une période complémentaire au-delà de ces 90 jours (ou 120 jours en cas de pandémie), il y a lieu de souscrire une police d'assurance spécifique.

C. 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. 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 ou au preneur d'assurance. 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.

4. Assurés

- Pour les véhicules de tourisme et affaires assurés, ont la qualité d'assuré l'ensemble des passagers des véhicules précités.
- Pour les camionnettes, ont seuls la qualité d'assuré le chauffeur et un convoyeur, sauf disposition contraire aux conditions spéciales.

Chapitre I Assistance au(x) véhicule(s)

1. À L'ÉTRANGER - COUVERTURE FACULTATIVE

ARTICLE 1 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 2 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 3 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 et 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 4 RAPATRIEMENT DES ASSURÉS À BORD DU VÉHICULE IMMOBILISÉ

Si le véhicule est rapatrié dans les conditions décrites à l'article 3 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 5 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 6 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 7 GARDIENNAGE DU VÉHICULE À RAPATRIER

En cas de rapatriement du véhicule dans les conditions visées à l'article 3, 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 8 ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS D'ACCIDENT DE VOITURE IMPLIQUANT LES VÉHICULES ASSURÉS

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.

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. 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 a) de l'article 14 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.

2. EN BELGIQUE

ARTICLE 9

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 10 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 11 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.

En cas d'intervention de notre assurance assistance et si le véhicule est hors usage au moment où l'assuré doit se rendre à son rendez-vous de vaccination lié à une pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS, Ethias Assistance prend en charge le coût de l'utilisation d'un taxi par l'assuré afin de se rendre à son rendez-vous de vaccination.

ARTICLE 12 GARDIENNAGE DU VÉHICULE À PRENDRE EN CHARGE

En cas de prise en charge du véhicule dans les conditions visées à l'article 9, 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 II Exclusions

ARTICLE 13 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 déplacement 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 1 et 9.1 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 des appels destinés à Ethias Assistance ;
- h) toute demande d'intervention survenant au-delà de 90 jours de séjour à l'étranger. Ce délai est toutefois porté à 120 jours pour les couvertures « Assistance aux personnes » si, suite à une pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), les frontières du pays dans lequel l'assuré séjourne sont fermées au 90ème jour ;
- 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 14 EXCLUSIONS RELATIVES AUX SERVICES MÉDICAUX

Ne donnent pas lieu à un remboursement :

- a) les frais de soins de santé prescrits et/ou exposés en Belgique et consécutifs à un accident survenu à l'étranger sauf ce qui est prévu à l'article 8 point 4 ;
- b) les frais médicaux consécutifs à une maladie ou un accident autres que ceux prévus à l'article 8 ;
- c) les frais de lunettes, de verres de contact, de cannes et de prothèses en général ;
- d) les frais de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- e) les interventions consécutives à une tentative de suicide, à l'usage de stupéfiants ;
- f) les frais d'accouchement, les interruptions volontaires de grossesse ;
- g) les examens périodiques de contrôle ;
- h) les médicaments qui n'ont pas fait l'objet d'une ordonnance médicale.

ARTICLE 15 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 3.3 et 9. 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 III Dispositions communes à l'ensemble des garanties prévues par le contrat d'assurance

ARTICLE 16 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 17 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 18 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 19 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 20 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 21 IMPÔTS

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

ARTICLE 22 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 23 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 24 DISPOSITIONS DIVERSES

24.1. HIÉRARCHIE DES CONDITIONS

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

24.2. 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.

24.3. 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.

24.4. 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

BNB : Banque Nationale de Belgique
Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 BRUXELLES
Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00
www.nbb.be

24.5. 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

Service Ombudsman des assurances
Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES
Fax 02 547 59 75
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 25 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 ;
- 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 (FR) ou 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 26 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 27 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.

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.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Ethias

rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE

Tél. 04 220 31 11

Fax 04 249 63 10

www.ethias.be

info@ethias.be