

# CONDITIONS GÉNÉRALES

# ASSISTANCE AUX PERSONNES

24 h/24

Ethias Assistance

Tél. 04 220 30 40

Fax : 04 220 30 04

N° DE POLICE : 45.013.736

**ethias**  
ASSURANCE

## Table des matières

	Page
<b>Assuré</b>	<b>5</b>
<b>Étendue géographique</b>	<b>5</b>
<b>À l'étranger</b>	<b>6</b>
A. Assistance médicale	6
B. Sports d'hiver	6
C. Frais de recherche et de secours	6
D. Assistance aux animaux domestiques	6
E. Déplacement au chevet de l'assuré d'un membre de la famille resté en Belgique	6
F. En cas de décès	7
G. Retour anticipé en cas de décès en Belgique d'un membre de la famille	7
H. Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation	8
I. Catastrophes naturelles	8
J. Prolongation du séjour de l'assuré à l'étranger	8
K. Médicaments urgents	8
L. Envoi de lunettes	8
M. Rapatriement des autres assurés	8
N. Avance de la caution pénale et frais d'avocat	8
O. Avance de fonds	9
P. Perte ou vol de documents de voyage	9
Q. Assistance « bagages »	9
R. Opposition compte bancaire	9
S. Transmission de messages urgents	9
T. Frais d'interprète	9
<b>En Belgique</b>	<b>10</b>
A. En cas de décès	10
B. Transport du malade ou du blessé	10
C. Assistance au domicile	10
<b>Exclusions</b>	<b>11</b>
1. Généralités	11
2. Cas particuliers	12
<b>Subrogation</b>	<b>13</b>
<b>Durée</b>	<b>13</b>
<b>Résiliation</b>	<b>13</b>
<b>Augmentation tarifaire</b>	<b>14</b>
<b>Non-paiement de la prime - Suspension de la garantie</b>	<b>14</b>

## Important

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

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

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

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

### Assuré

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

### Étendue géographique

Dans le monde entier à l'exclusion des pays en état de guerre ou de troubles civils, ainsi que dans ceux où la libre circulation des personnes n'est pas autorisée.

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

Pour bénéficier des services au-delà de ces 90 jours, vous pouvez vous reporter à la police temporaire.

## À l'étranger

### A. Assistance médicale

#### Rapatriement du malade ou du blessé

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

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

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

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

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

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

### B. Sports d'hiver

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

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

### C. Frais de recherche et de secours

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

### D. Assistance aux animaux domestiques (chiens et chats uniquement)

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

### E. Déplacement au chevet de l'assuré d'un membre de la famille resté en Belgique

1. Si les médecins ne préconisent pas le rapatriement de l'assuré malade ou blessé et si l'hospitalisation doit dépasser cinq jours, Ethias Assistance organise à ses frais le déplacement, aller-retour, d'un membre de la famille ou d'une personne désignée par celle-ci, résidant en Belgique, par chemin de fer (en 1<sup>re</sup> classe) ou par avion (en classe économique), pour lui permettre de se rendre au chevet de l'assuré.

2. Si le ou les assurés qui accompagnent des enfants de moins de 15 ans, eux-mêmes assurés, se trouvent dans l'impossibilité de s'occuper de ceux-ci par suite d'une maladie ou d'un accident, Ethias Assistance organise à ses frais le déplacement, aller-retour, par chemin de fer (en 1<sup>re</sup> classe) ou par avion (en classe économique), d'une personne désignée par la famille et résidant en Belgique.
3. Si un enfant de moins de 18 ans non accompagné de ses parents est hospitalisé suite à une maladie ou un accident, Ethias Assistance organise à ses frais le déplacement aller-retour d'un des parents, par chemin de fer (en 1<sup>re</sup> classe) ou par avion (classe économique), pour lui permettre de se rendre au chevet de son enfant.

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

### F. En cas de décès

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

### G. Retour anticipé

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

En cas de décès en Belgique d'un membre de la famille de l'assuré (conjoint, père, mère, enfant, frère ou sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs), Ethias Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (en 1<sup>re</sup> classe) ou avion de ligne (en classe économique), jusqu'au domicile ou au lieu d'inhumation :

  - soit le voyage aller-retour de deux assurés apparentés; le retour devra être réalisé endéans les 15 jours qui suivent l'évènement.
  - soit le retour simple d'un assuré apparenté et l'envoi d'un chauffeur pour ramener en Belgique la voiture de l'assuré et ses occupants.
2. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint, père, mère, fils ou fille.
  - En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 5 jours en Belgique et pour autant que la gravité de l'état de santé du patient le justifie, Ethias Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (1<sup>re</sup> classe) ou avion de ligne (en classe économique) le retour d'un seul assuré.
  - En cas d'une hospitalisation en Belgique d'un enfant des assurés de moins de 18 ans, Ethias Assistance organise à ses frais, en chemin de fer (1<sup>re</sup> classe) ou avion de ligne (en classe économique) jusqu'au domicile :
    - soit le voyage aller-retour du père ou de la mère ;
    - soit le retour simple du père et de la mère ;
    - soit le retour simple du père ou de la mère et l'envoi d'un chauffeur pour ramener en Belgique la voiture de l'assuré et ses occupants.

Dans les deux cas, l'assuré est tenu de transmettre un certificat médical à Ethias Assistance.
3. Retour anticipé en cas de sinistre grave au domicile.

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

### H. Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation

1. Remboursement des frais de soins de santé ambulatoires prescrits par un médecin et dans la limite de 1.250,00 EUR TTC par assuré et par événement.
2. Remboursement des frais pharmaceutiques en milieu hospitalier, chirurgicaux et d'hospitalisation à concurrence de 75.000,00 EUR TTC par assuré et par événement.

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

- soit à titre d'avance, directement aux médecins ou établissements hospitaliers étrangers;
  - soit à l'assuré à son retour en Belgique, sur présentation de toutes les pièces justificatives originales comportant le détail des actes prestés et précisant la nature de la maladie.
3. Dans les deux cas, l'assuré est tenu de présenter son dossier à son organisme de sécurité sociale (mutuelle) ou à tout autre organisme de prévoyance.

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

### I. Catastrophes naturelles

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

### J. Prolongation du séjour de l'assuré à l'étranger

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

### K. Médicaments urgents

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

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

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

### L. Envoi de lunettes

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

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

### M. Rapatriement des autres assurés

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

### N. Avance de la caution pénale et frais d'avocat

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

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

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

### **O. Avance de fonds**

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

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

### **P. Perte ou vol de documents de voyage**

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

### **Q. Assistance « bagages »**

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

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

### **R. Opposition compte bancaire**

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

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

### **S. Transmission de messages urgents**

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

### **T. Frais d'interprète**

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



## En Belgique

### 1. 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.

### 2. Transport du malade ou du blessé

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

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

### 3. Assistance au domicile

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

## Exclusions

### 1. Généralités

- a) Dans tous les cas, les prestations garanties qui n'ont pas été demandées en cours de voyage à Ethias Assistance ou qui n'ont pas été organisées par Ethias Assistance ou en accord avec elle ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnité compensatoire.
- b) Sont exclus de la présente police :
- les assistances ou prestations résultant de la participation de l'assuré en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée (course, rallye);
  - le remboursement des droits de douane, des frais de taxi, et d'hôtel exposés sans l'accord préalable de Ethias Assistance;
  - les pertes résultant d'un vol;
  - les frais de restauration;
  - les frais de téléphone en dehors des appels destinés à Ethias Assistance;
  - toute demande d'intervention survenant au-delà des trois premiers mois de séjour à l'étranger;
  - toute demande d'intervention alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique ou dans un état analogue résultant de l'utilisation de produits autres que des boissons alcoolisées.

## 2. Cas particuliers

### a) Services médicaux

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

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

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

- les frais de soins de santé prescrits et/ou exposés en Belgique, même s'ils sont consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger;
- les frais consécutifs à la poursuite d'un traitement d'une maladie antérieurement connue;
- les frais consécutifs à une rechute de maladie contractée antérieurement au départ à l'étranger ou à une maladie mentale ayant fait l'objet d'un traitement, les cures en général;
- les frais occasionnés par le diagnostic ou le traitement d'un état physiologique (exemple : grossesse) à moins d'une complication nette et imprévisible;
- les soins dentaires supérieurs à 125,00 EUR TTC;
- les frais de lunettes, de verres de contact, de cannes et de prothèses en général;
- les frais de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I.;
- les interventions consécutives à une tentative de suicide, à l'usage de stupéfiants;
- les frais d'accouchement, les interruptions volontaires de grossesse;
- les examens périodiques de contrôle;
- les médicaments qui n'ont pas fait l'objet d'une ordonnance médicale.

### b) Circonstances exceptionnelles

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

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

## Subrogation

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

## Durée

Le contrat est conclu pour la durée indiquée aux conditions particulières sans pouvoir excéder un an. Sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée, déposée à la poste au moins trois mois avant l'échéance, le contrat est reconduit tacitement, sans aucune formalité, aux mêmes conditions, pour des périodes successives d'un an. Sauf disposition contraire dans les conditions particulières, le contrat d'une durée initiale de moins d'un an n'est pas reconduit tacitement.

## 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 :
  - en cas de non-paiement de la prime;
  - après chaque sinistre déclaré et au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention. Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après la date de la notification. Si l'assuré a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper Ethias, la résiliation prend effet un mois après la date de la notification;
  - 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 :
  - 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;
  - 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.

## 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.

## 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 d'assurance 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.

## Dispositions diverses

Tout plainte relative au contrat d'assurance peut être adressée à :

- Ethias -Service 1200 - rue des Croisiers 24 - B-4000 Liège - Fax : 04 220 30 90 - [gestion-des-plaintes@ethias.be](mailto:gestion-des-plaintes@ethias.be)
- Ombudsman des assurances - square de Meeûs 35 - B-1000 Bruxelles - Fax : 02 547 59 75 - [ombudsman@upea.be](mailto:ombudsman@upea.be)
- Office de Contrôle des Assurances - avenue de Cortenberg 61 - B-1000 Bruxelles - Fax : 02 736 88 17

## Pour plus d'informations

Ethias Assistance  
rue des Croisiers 24 - B-4000 Liège  
Téléphone : 04 220 30 40  
Fax : 04 220 30 04  
Internet : [www.ethias.be](http://www.ethias.be)  
e-mail : [info.assurance@ethias.be](mailto:info.assurance@ethias.be)

Association d'assurances mutuelles agréée sous le numéro 0165  
pour pratiquer la branche « Assistance » (A.R. du 17 octobre 1988 et M.B. du 4 novembre 1988 )