GLOBO ASSURANCE VOYAGE

ASSISTANCE AUX PERSONNES
ASSISTANCE AUX VÉHICULES
ANNULATION DE VOYAGE
TOUS RISQUES BAGAGES

Globo
assurance voyage
testachats assurances

ethias

Table des matières

Page

Introduction **5**

Chapitre I - Champ d'application **7**

Article 1 : Assurés et objet de l'assurance 7

Chapitre II - Étendue de l'assurance **8**

Article 2 : Assistance aux personnes - Description des garanties 8
Article 3 : Assistance aux véhicules - Description des garanties 12
Article 4 : Assurance Annulation de voyage - Description des garanties 15
Article 5 : Assurance Tous risques bagages - Description des garanties 17

Chapitre III - Exclusions **18**

Article 6 : Exclusions générales 18
Article 7 : Exclusions par garanties 18

Chapitre IV - Que faire en cas de sinistre ? **21**

Article 8 : Obligations de l'assuré 21
Article 9 : Spécificités concernant l'indemnisation des dommages 22
Article 10 : Paiement 23

Chapitre V - Les dispositions administratives **24**

Article 11 : Formation et durée du contrat 24
Article 12 : Prime 24
Article 13 : Fin du contrat 25
Article 14 : Dispositions diverses 26
Article 15 : Modes de communication et langues 27
Article 16 : Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance 27

Lexique **28**

Introduction

Madame, Monsieur,

Ce document constitue les conditions générales de votre assurance **Globo Assurance Voyage**. Avec les conditions particulières, elles forment votre contrat d'assurance.

Nous vous conseillons de lire attentivement ces conditions générales. Afin de faciliter la compréhension, les termes techniques imprimés en *italique* sont définis dans le lexique que vous trouverez à la fin des conditions générales.

Toujours soucieux de vous apporter un service de qualité, nous sommes à votre entière disposition :

- pour toute question relative à votre contrat, formez le 04 235 85 55 du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 ;
- pour déclarer un sinistre relatif aux garanties Assistance, vous pouvez former le numéro 04 220 30 40 (24h/24).

  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 ;
- pour déclarer un sinistre relatif aux garanties Annulation de voyage, vous pouvez former le numéro 04 220 30 40 du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 ;
- pour toute question relative à un sinistre lié à la garantie Tous risques bagages, formez le 04 220 31 84 et pour déclarer un sinistre, vous pouvez transmettre votre demande à l'adresse électronique 1274_coll@ethias.be.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire que vous pourriez souhaiter et vous remercions de votre confiance.

Chapitre I Champ d'application

Article 1 Assurés et objet de l'assurance

1. Qui est l'assuré ?

Le *preneur d'assurance*, ainsi que les personnes faisant partie de son foyer indiquées ci-dessous pour autant que leur identité figure dans les conditions particulières :

- son conjoint/ son compagnon (compagne) partenaire (ci-après mentionné par le terme « partenaire ») ;
- les enfants célibataires naturels ou adoptifs du *preneur d'assurance* et/ou de son partenaire :
  - domiciliés chez le *preneur d'assurance* ;
  - domiciliés chez le *preneur d'assurance* mais résidant à une autre adresse en Belgique ;
  - non domiciliés chez le *preneur d'assurance* mais voyageant avec le *preneur d'assurance* et /ou son partenaire.

2. Qu'est ce qui est assuré ?

1. La garantie Assistance aux véhicules

L'assistance est uniquement acquise aux véhicules dont la plaque d'immatriculation figure aux conditions particulières.

- À condition qu'ils appartiennent à un des assurés :
  - les véhicules à quatre roues dont le poids maximal autorisé (PMA) n'excède pas 3,5 tonnes ;
  - les véhicules à deux roues dont la cylindrée excède 50 cc ;
  - la caravane ou remorque à *bagages* tractée par le véhicule couvert. Ne sont pas considérés comme *bagages* : le planeur, le mobilier de maison, les chevaux, le bétail et les marchandises diverses ;
  - la remorque à bateau, si celle-ci est en état de le porter et si le bateau n'excède pas 8 mètres de long, 2,5 mètres de large et 2 mètres de haut. Si la remorque ne satisfait pas à cette condition ou si elle a été volée, il appartient à l'assuré de fournir à *Ethias* une remorque de remplacement.
- La voiture de leasing ou voiture de société dont l'assuré est le conducteur habituel et dont la PMA n'excède pas 3,5 tonnes.

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

2. La garantie Annulation de *voyage*

Le *voyage* réservé et payé par l'assuré auprès d'un *organisateur de voyage* ou un organisme de location.

3. La garantie Tous risques bagages

Tous les objets emportés en *voyage* pour un usage personnel, par l'assuré, y compris les objets achetés durant le déplacement.

3. Où est-on assuré ?

Les garanties Assistance aux personnes, Annulation de voyage et Tous risques bagages sont valables dans le monde entier.

La garantie Assistance aux véhicules est valable en Belgique, dès le domicile de l'assuré et dans tous les pays de l'Europe géographique mentionnés ci-dessous : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exclusion des Iles Canaries, Ceuta et Melile), Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Ukraine, Vatican ainsi que les territoires Européens de l'Azerbaïdjan (frontière = Caucase), la Géorgie (frontière = Caucase), le Kazakhstan (frontière = le fleuve Oural) et la Turquie (frontière = les Dardanelles).

Chapitre II Étendue de l'assurance

Article 2 Assistance aux personnes - Description des garanties

Les assurés sont couverts, qu'ils voyagent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport, pour leurs déplacements professionnels et privés.

1. À l'étranger

1. Transport et/ou rapatriement du malade ou du blessé

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

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

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

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

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

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

2. Sports d'hiver

- En cas d'*accident* sur ou en dehors des pistes de ski, *Ethias* prend en charge les frais de descente en traîneau et/ou en hélicoptère, ainsi que les frais de transfert du lieu de l'*accident* vers un centre hospitalier.
- Si, suite à une *maladie* ou un *accident* à l'étranger, l'assuré se trouve dans l'impossibilité de pratiquer le ski, *Ethias* rembourse les jours non utilisés du skipass, ainsi que les jours perdus de leçons et location de matériel de ski, à concurrence de maximum 250,00 euros TTC.

3. Frais de recherche et de secours

En cas d'*accident* ou de disparition à l'étranger, *Ethias* prend en charge les frais de recherche et de sauvetage à concurrence de 6 250,00 euros TTC.

4. Assistance aux animaux domestiques (chiens et chats uniquement)

Ethias organise et prend en charge le rapatriement des animaux domestiques lorsque l'assuré lui-même bénéficie d'un rapatriement couvert par la présente police.

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

- Si les médecins ne préconisent pas le rapatriement de l'assuré malade ou blessé et si l'hospitalisation doit dépasser cinq jours, *Ethias* organise à ses frais le déplacement, aller-retour, d'un membre de la famille ou d'une personne désignée par celle-ci, résidant en Belgique, par train (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), pour lui permettre de se rendre au chevet de l'assuré.
- Si le ou les assurés qui accompagnent des enfants de moins de 15 ans, eux-mêmes assurés, se trouvent dans l'impossibilité de s'occuper de ceux-ci par suite d'une *maladie* ou d'un *accident*, *Ethias* organise à ses frais le déplacement, aller-retour, par train (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), d'une personne désignée par la *famille* et résidant en Belgique.

- Si un enfant de moins de 18 ans non accompagné de ses parents est hospitalisé suite à une *maladie* ou un *accident*, *Ethias* organise à ses frais le déplacement aller-retour d'un des parents, par train (en 1ère classe) ou par avion (classe économique), pour lui permettre de se rendre au chevet de son enfant.

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

6. En cas de décès

- En cas de décès d'un assuré, *Ethias* prend en charge :
  1. les frais de cercueil, à concurrence de 1 500,00 euros TTC ;
  2. les frais de formalités administratives, de traitement funéraire et de mise en bière ;
  3. le rapatriement de la dépouille mortelle jusqu'au domicile ou funérarium en Belgique.
- Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place, *Ethias* prend en charge :
  1. les frais de cercueil, à concurrence de 1 500,00 euros TTC ;
  2. les frais de formalités administratives, de traitement funéraire et de mise en bière ;
  3. les frais de transport sur place de la dépouille mortelle ;
  4. le salaire et les frais de voyage d'un chauffeur afin de ramener le véhicule au domicile de l'assuré en Belgique par l'itinéraire le plus approprié si aucun autre passager ne peut remplacer l'assuré décédé.

7. Retour anticipé

7.1. Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la *famille*

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

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

7.2. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du partenaire, 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* organise à ses frais, en train (en 1ère classe) ou en avion (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* organise
  à ses frais, en train (en 1ère classe) ou avion (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.

7.3. Retour anticipé en cas de *sinistre* grave au domicile

En cas de *sinistre* grave au domicile (incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion) rendant celui-ci inhabitable, *Ethias* organise à ses frais, en train (en 1ère classe) ou avion (en classe économique) le retour d'un seul assuré.

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

Dans tous le cas, Ethias procède au :

a) remboursement des frais de soins de santé ambulatoires prescrits par un médecin et dans la limite de 1 250,00 euros TTC par assuré et par événement ;

b) remboursement des frais pharmaceutiques en milieu hospitalier, chirurgicaux et d'hospitalisation à concurrence de 750 000,00 euros TTC par assuré et par événement ;

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

- soit à titre d'avance, directement aux médecins ou établissements hospitaliers étrangers ;
- soit à l'assuré à son retour en Belgique, sur présentation de toutes les pièces justificatives originales comportant le détail des actes prestés et précisant la nature de la *maladie* ;

c) remboursement des soins dentaires à concurrence de 125,00 euros TTC par assuré et par évènement ;

d) remboursement des soins après rapatriement en Belgique suite à un *accident*.

Ethias prend en charge à concurrence de 5 000,00 euros TTC les frais médicaux exposés en Belgique prescrits par un médecin pendant les 12 mois suivant le rapatriement à la suite d'un *accident* survenu à l'étranger.

9. Prolongation du séjour de l'assuré à l'étranger

Si, sur ordonnance médicale, l'assuré ne peut entreprendre le *voyage* de retour en Belgique à la date initialement prévue, *Ethias* prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre + petit déjeuner), à concurrence de 65,00 euros TTC par jour pendant 10 jours maximum.

10. Médicaments urgents

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

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

11. Envoi de lunettes ou lentilles

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

12. Rapatriement des autres assurés

Dans tous les cas couverts selon l'article 2, *Ethias* se charge d'organiser et prend en charge le retour en Belgique, par train (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), des assurés qui ne pourraient poursuivre leur *voyage*.

13. Avance de la caution pénale et frais d'avocat

Si l'assuré est incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un *accident* de circulation, *Ethias* lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12 500,00 euros par assuré.

Dans ce cas, *Ethias* peut également faire l'avance des honoraires d'un avocat à concurrence de 1 250,00 euros par assuré.

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

14. Avance de fonds

Dans certaines circonstances particulièrement dramatiques qui laissent l'assuré démuni, *Ethias* peut procéder à une avance de fonds.

Celle-ci est subordonnée à la signature d'une reconnaissance de dette et à l'apport d'une garantie.

Elle ne peut en aucun cas excéder 2 000,00 euros.

15. Perte ou vol de titres de transport

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

16. Assistance « *bagages* »

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

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

17. Opposition compte bancaire

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

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

18. Transmission de messages urgents

Ethias peut 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.

19. Frais d'interprète

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

20. Terrorisme

Si suite à un attentat terroriste, reconnu comme tel au niveau international, dans le pays de destination, l'assuré est dans l'incapacité d'entamer le *voyage* retour à la date initialement prévue, *Ethias* rembourse les frais supplémentaires de séjour jusqu'à 75,00 euros TTC par jour pendant maximum 10 jours.

21. *Catastrophes naturelles* - épidémies

Si suite à une *catastrophe naturelle* ou une épidémie, dans le pays de destination et reconnue par la *WHO*, l'assuré est dans l'incapacité d'entamer le *voyage* retour à la date initialement prévue, *Ethias* rembourse les frais supplémentaires de séjour jusqu'à 75,00 euros TTC par jour pendant maximum 10 jours.

22. Fermeture de l'espace aérien

Si l'assuré ne peut rentrer à la date prévue de sa destination à l'étranger à cause de la fermeture générale ou locale de l'espace aérien, due à une catastrophe naturelle ou aux conditions météorologiques exceptionnelles, même si celles-ci ne se produisent pas au lieu concerné à l'étranger, *Ethias* intervient pour un montant de 75,00 euros TTC, par nuit et par personne, pour maximum 5 nuitées, dans les frais supplémentaires de séjour dûment justifiées. Cette garantie n'est valable que pour autant qu'il n'y ait pas d'intervention de la compagnie aérienne en vertu d'une convention internationale ou une ordonnance UE. De plus, la garantie de la police reste acquise jusqu'au retour en Belgique.

2. En Belgique

1. En cas de décès

Si, au cours d'un déplacement, un assuré décède en Belgique, *Ethias* prend en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au domicile ou au funérarium en Belgique.

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* 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.

3. Assistance au domicile

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

Article 3 Assistance aux véhicules - Description de la garantie

Cette garantie n'est accordée que si mention en est faite expressément dans les conditions particulières.

1. À l'étranger

1. Recherche et expédition de pièces détachées

Si l'assuré ne peut trouver sur place les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement de son véhicule, *Ethias* s'engage à les lui fournir par les moyens les plus rapides, en tenant compte toutefois des législations locales. A son retour, l'assuré remboursera à *Ethias* le prix des pièces, sur la base du prix public en vigueur au moment de l'achat, TTC 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.

Tous les frais sont pris en charge dans ce cas-ci, y compris les frais de douane.

2. Envoi d'un chauffeur

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

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

Ethias n'exécutera pas 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.

3. Rapatriement du véhicule

3.1. Rapatriement du véhicule en panne ou *accidenté*

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

3.2. Rapatriement du véhicule réparé

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

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

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

3.4. *Catastrophes naturelles*

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

4. Gardiennage du véhicule à rapatrier

En cas de rapatriement du véhicule dans les conditions visées aux points 1.3.3.1, 1.3.3.3 et 1.3.3.4. ci-dessus, *Ethias* prend à sa charge les frais de gardiennage du véhicule, depuis le jour de son immobilisation jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur à concurrence de 30 jours maximum.

5. Rapatriement des assurés à bord du véhicule immobilisé

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

- soit le rapatriement des assurés, par train (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique), ou par véhicule de location, de l'endroit où ils se trouvent jusqu'à leur domicile en Belgique ;
- soit leur transport, par train (en 1ère classe) ou par avion (en classe économique) ou par véhicule de location, du lieu de l'immobilisation jusqu'au lieu de destination à concurrence d'un montant maximum équivalent aux frais qu'*Ethias* aurait engagés afin d'effectuer leur rapatriement.

6. Remorquage en cas de panne ou d'*accident*

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

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

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

7. Le véhicule de remplacement

Cette garantie n'est accordée que si mention en est faite expressément dans les conditions particulières.

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

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

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

Les conditions généralement requises sont :

- le véhicule de remplacement est couvert par une assurance « responsabilité civile - omnium », avec une franchise à charge de l'assuré ;
- le conducteur doit payer une caution selon les modalités stipulées dans le contrat de location du loueur. Elle sera restituée au conducteur si le véhicule ne présente aucun dégât et si toutes les modalités reprises dans le contrat sont remplies à la remise du véhicule ;
- le client accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limite d'âge et autres).

2. En Belgique

1. Prise en charge des passagers

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

2. Dépannage ou remorquage en cas de panne ou d'*accident*

Si le véhicule assuré tombe en panne ou est accidenté, *Ethias*, sur simple appel téléphonique de l'assuré, organise et prend en charge le dépannage ou le remorquage au garage indiqué par l'assuré à proximité de son domicile . Si cette prestation n'a pas été organisée par nos soins, *Ethias* rembourse les frais à concurrence d'un montant de 375,00 euros TTC en cas de force majeure.

3. Prise en charge du véhicule en panne ou *accidenté*

Lorsque le véhicule assuré tombe en panne ou est accidenté au cours d'un déplacement et ne peut être réparé sur place, *Ethias* se charge de le ramener au garage indiqué par l'assuré à proximité de son domicile. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule à l'endroit désigné, *Ethias* choisit un garage parmi les plus proches du domicile.

4. Prise en charge du véhicule réparé

Si l'assuré décide de le faire réparer sur place, *Ethias* organise à ses frais le déplacement de l'assuré par train (en 1ère classe), pour récupérer la voiture réparée.

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

Si le véhicule volé est retrouvé en état de marche après le départ de l'assuré, *Ethias* organise à ses frais le déplacement de celui-ci, par train (en 1ère classe), pour aller rechercher son véhicule. Si le véhicule volé a été endommagé et n'est plus en état de circuler, *Ethias* se charge de son remorquage jusqu'au garage indiqué par l'assuré à proximité de son domicile. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule à l'endroit désigné, *Ethias* choisit un garage parmi les plus proches du domicile.

6. Gardiennage du véhicule à prendre en charge

En cas de prise en charge du véhicule dans les conditions visées aux points 2.3. et 2.5. ci-dessus, *Ethias* acquitte les frais de gardiennage du véhicule à partir du jour de la demande d'intervention jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur à concurrence de maximum 30 jours.

7. Prise en charge des passagers du véhicule immobilisé

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

8. Véhicule de remplacement

Cette garantie n'est accordée que si mention en est faite expressément dans les conditions particulières.

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

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

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

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

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

Les conditions généralement requises sont :

- le véhicule de remplacement est couvert par une assurance responsabilité civile et omnium, avec une franchise à charge de l'assuré ;
- le conducteur doit payer une caution selon les modalités stipulées dans le contrat de location du loueur. Elle sera restituée au conducteur si le véhicule ne présente aucun dégât et si toutes les modalités reprises dans le contrat sont remplies à la remise du véhicule. La caution reste à la charge de l'assuré ;
- le client accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limite d'âge et autres).

Article 4 Assurance Annulation de voyage - Description de la garantie

Cette garantie n'est accordée que si mention en est faite expressément dans les conditions particulières.

1. Annulation

Ethias garantit le remboursement des frais et dédits éventuels dont les assurés seraient redevables en cas d'annulation de voyage qui trouverait sa cause dans une des circonstances énumérées ci-après :

a) une *maladie*, un *accident*, le décès, la transplantation d'urgence d'un organe (comme receveur ou comme donneur), la disparition ou l'enlèvement des personnes citées ci-après :
   - l'assuré et son partenaire ;
   - un *membre de la famille jusqu'au deuxième degré* ;
   - une personne vivant sous son toit et dont il a la charge ou la garde ;
   - un *accompagnateur*, son conjoint ou partenaire, un membre de la *famille* jusqu'au premier degré (père, mère, beau-père, belle-mère, fils, fille, beau-fils, belle-fille) ;
   - une personne chargée de la surveillance d'enfants mineurs ou handicapés de l'assuré ;
   - une personne chez qui l'assuré a prévu de séjourner gratuitement ;

b) en cas d'accouchement prématuré (avant la 33ème semaine) de l'assurée ou d'un membre de la *famille* de l'assuré jusqu'au second degré ;

c) la grossesse de l'assurée en tant que telle pour autant que le *voyage* soit prévu durant les 3 derniers mois de la grossesse et que le *voyage* ait été souscrit avant le début de la grossesse ;

d) en cas de *licenciement* de l'assuré, son conjoint ou partenaire autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du *voyage* et de la souscription ;

e) en cas d'annulation d'un *voyage* de noces de l'assuré suite à l'annulation de la cérémonie civile sur présentation d'un document officiel ;

f) en cas de divorce de l'assuré, pour autant que la procédure ait été introduite après la réservation du *voyage* ;

g) en cas de séparation de fait de l'assuré pour autant que l'un des conjoints ou partenaire ait changé de domicile après la réservation du *voyage* ;

h) en cas de suppression par l'employeur des congés de l'assuré dans les cas suivants, pour autant que l'événement se produise dans les trente jours qui précèdent le départ :
   1. à la suite d'une *maladie* ou de l'*accident* d'un collègue chargé de son remplacement ;
   2. si l'assuré doit présenter un examen dans le cadre d'une activité professionnelle ;
   3. si la présence de l'assuré est indispensable à la suite d'un changement de fonction ;

i) lorsque l'assuré ou un membre de sa *famille* conclut un contrat de travail pour une durée d'au moins trois mois prenant cours dans les trente jours qui précèdent le départ ;

j) lorsque l'assuré s'est vu refuser le visa nécessaire pour entreprendre le *voyage* ;

k) lorsque l'assuré ne peut pas être vacciné pour une raison médicale, à condition que cette vaccination soit exigée par les autorités locales ;

l) en cas de vol des papiers d'identité et/ou visa de l'assuré dans les 48 heures qui précèdent le départ sur présentation d'une déclaration des autorités compétentes ;

m) lorsque l'assuré doit présenter une seconde session, pour autant que celle-ci soit programmée au plus tard dans les 30 jours qui suivent le retour de *voyage* ;

n) en cas de dommages matériels importants survenus aux biens immobiliers de l'assuré dans les soixante jours qui précèdent le départ ; à la condition que ces dommages n'aient pas été prévisibles et que la présence de l'assuré soit absolument requise sans pouvoir être postposée ;

o) en cas de retard au moment de l'embarquement au départ en raison d'une immobilisation résultant d'un *accident* de la circulation subi par le moyen de transport avec lequel l'assuré se rend au départ ou d'un cas de force majeure survenu pendant le trajet emprunté par l'assuré (véhicule privé, taxi ou transport commun) pour se rendre directement au lieu d'embarquement (gare, port ou aéroport) ;

p) en cas d'immobilisation totale du véhicule privé de l'assuré ou d'un *accompagnateur*, résultant d'un *accident* de la circulation, d'un vol, d'une panne ou d'un incendie, au moment du départ ou dans les 48 heures le précédant ou en cours de route vers un lieu de vacances situé à l'étranger à condition que celui-ci ne puisse être remis en état afin d'atteindre la destination dans les délais ;

q) en cas de grève sauvage des transports en commun ;

r) en cas d'immobilisation du moyen de transport à la suite d'un *accident* ou d'un cas de force majeur survenu pendant le trajet emprunté par l'assuré (véhicule privé, taxi ou transport commun) pour se rendre directement au lieu d'embarquement (gare, port ou aéroport) ;

s) en cas d'endommagements sérieux des infrastructures à destination provoqués par les conditions météorologiques ;

t) en cas d'épidémie survenue dans le pays vers lequel le Ministère des Affaires étrangères déconseille le déplacement après que l'assuré ait réservé le *voyage* ;

u) en cas d'attentat terroriste dans le pays de destination pour autant que l'assuré ait prévu de s'y rendre dans les trente jours suivant cet événement ;

v) en cas de troubles mentaux, nerveux ou émotionnels, y compris les angoisses, dépressions, névroses, psychoses ou troubles psychosomatiques de l'assuré pour autant que ces troubles exigent une hospitalisation ou une hospitalisation de jour ;

w) quand l'assuré ou un *membre de sa famille jusqu'au 2ème degré* est appelé ou convoqué :

- pour les actes juridiques d'organismes officiels, lors de l'adoption d'un enfant ;
- pour une transplantation d'organe(s) (comme donneur ou comme receveur) ;
- comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire ;
- comme membre du jury devant la Cour d'Assises ;
- pour un rappel militaire inattendu ;

x) l'annulation d'activités prévues et réservées lors du séjour (une excursion, un spectacle ou une visite guidée) sur présentation d'un certificat médical délivré sur place.

2. Modification

Ethias rembourse les frais relatifs à la modification du *voyage* ou à la réservation du séjour pour une des raisons susmentionnées.

3. Interruption

Ethias rembourse le solde des jours de vacances calculé au prorata des jours restants :

a) en cas de rapatriement pour raison médicale contractuellement prévu par *Ethias* et organisé par ses soins ;

b) en cas de retour anticipé dans les cas suivants :

1. un décès en Belgique d'un *membre de la famille jusqu'au 2ème degré* ;
2. une hospitalisation en Belgique du conjoint ou partenaire, du père, de la mère, du fils ou de la fille de l'assuré ;
3. un *sinistre* grave au domicile (incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion) rendant celui-ci inhabitable ;

c) en cas de report du départ pour une des raisons reprises à l'article 4.1.

Dans le cadre de la pratique des sports d'hiver, *Ethias* rembourse les forfaits de ski-pass et les leçons de ski non utilisés suite à une interruption de *voyage*.

4. Plafond d'intervention des garanties annulation, modification et interruption

L'intervention d'*Ethias* ne peut excéder le prix du *voyage* et est limitée à :

- 3 000,00 euros par personne et par *voyage* ;
- 6 000,00 euros par *couple* et par *voyage* ;
- 12 500,00 euros par *famille* et par *voyage*.

Dans tous les cas, l'intervention est limitée à 3 000,00 euros par personne.

Les frais de modification ne peuvent pas excéder les frais qu'engendrerait l'annulation pur et simple du voyage.

Article 5 Assurance Tous risques bagages - Description de la garantie

Cette garantie n'est accordée que si mention en est faite expressément dans les conditions particulières.

1. Étendue de la garantie

Sont couverts, pendant toute la durée du *voyage*, les objets assurés, contre :

- la destruction totale ou partielle et la détérioration dues à toute circonstance par *accident* ;
- le retard de livraison des bagages après l'arrivée à destination à l'étranger de minimum 12 heures par une entreprise de transport. L'intervention se limite à un montant global plafonné à 125,00 euros par assuré pour l'achat dûment justifié d'articles de première nécessité. Si par la suite, la perte des bagages s'avère définitive, l'indemnisation sera déduite de l'indemnisation globale versée ;
- le vol dans les cas suivants :
  - le vol commis par effraction (des traces matérielles d'effraction doivent être constatées) ;
  - le vol d'appareils photo et de caméras dans un véhicule fermé à clé à condition qu'ils se trouvent dans le coffre à *bagages* muni d'une plage arrière ou dans un vide poche fermé à clé. L'intervention se limite à un montant global plafonné à 500,00 euros ;
  - le vol sans effraction lorsqu'il est perpétré dans une chambre d'hôtel ou une chambre d'hôte ;
  - le vol commis sur la personne avec ou sans violence ;
  - le vol commis alors que les biens assurés sont sous la surveillance directe de l'assuré ;
  - le vol ou la perte des cartes de paiement et de crédit, carté d'identité et autres documents de *voyage* à l'étranger. L'intervention se limite aux frais administratifs de remplacement exposés à l'étranger et à un montant global plafonné à 125,00 euros par assuré pour l'ensemble des documents. Les frais de déplacement ne sont pas remboursés ;
- la destruction totale ou partielle et la détérioration du matériel de camping installé sur un terrain de camping réglementé dues à l'incendie, à l'inondation, à la foudre, à la tempête ou à l'action d'autres forces de la nature ou encore à tentative de vol ;
- la détérioration des *bagages* sous la surveillance de l'assuré ou portés au corps par l'assuré due à un incendie, à une explosion, aux forces de la nature, aux dégâts des eaux ou au vol commis avec ou sans violences sur la personne ;
- les actes de piraterie.

Ces garanties couvrent les objets assurés lors de déplacements professionnels et privés, dès le moment où l'assuré quitte son domicile en Belgique et se termine quand l'assuré le rejoint.

2. Biens confies à un transporteur professionnel

La perte et la disparition de l'ensemble des objets assurés confiés à un transporteur professionnel visés à l'article 5.1. sont couvertes après épuisement de toutes les garanties du transporteur ou de son assureur. Dans ce cas, vous en avisez immédiatement le transporteur et prenez toutes les mesures nécessaires dans le délai prévu conformément aux conditions générales du transporteur. La disparition d'un ou plusieurs objets isolés contenus dans les *bagages* est cependant exclue.

3. Plafond d'intervention

L'intervention d'*Ethias* est limitée, dans tous les cas, à :

- 1 500,00 euros par personne et par *voyage* ;
- 3 000,00 euros par *couple* et par *voyage* ;
- 4 500,00 euros par *famille* et par *voyage*.

Le remboursement maximal par objet est de 1 250,00 euros.

Chapitre III Exclusions

Article 6 Exclusions générales

Sont exclus de la présente police toute demande d'intervention pour :

- des faits antérieurs à la prise d'effet du contrat ;
- dommages causés intentionnellement ;
- des événements de guerre ou de grève ;
- des émeutes, troubles civiles ou des dommages causés par des véhicules de guerre ;
- dommages directement ou indirectement consécutifs à la modification du noyau atomique, à la radioactivité ou à la production de radiations ionisantes ;
- les pertes de bénéfice, d'intérêts ou de profit espéré, les pertes de marché, différence de cours et autres dommages indirects ;
- des prestations résultant de la participation de l'assuré en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée (course, rallye) ;
- les pertes résultant d'un vol ;
- les frais de restauration ;
- les frais de téléphone en dehors des appels destinés à *Ethias* ;
- toute demande d'intervention, technique ou médicale, alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique ou dans un état analogue résultant de l'utilisation de produits autres que des boissons alcoolisées ;
- toute demande de remboursement de frais encourus et garantis par la présente police, sur base de copies de facture ;
- le suicide, la tentative de suicide ou un état consécutif à l'usage de stupéfiants.

Article 7 Exclusions par garanties

1. La garantie Assistance aux personnes

Services médicaux

a) 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* ayant déjà fait l'objet d'un traitement si lors d'une demande d'intervention l'assuré refuse de se faire soigner et signe une décharge de responsabilité ;
- les états de grossesse à moins d'une complication nette et imprévisible ;
- les rechutes et les convalescences de toute affection en cours de traitement si lors d'une demande d'intervention l'assuré refuse de se faire soigner et signe une décharge de responsabilité.

b) Ne donnent pas lieu à un remboursement :

- les frais consécutifs à la poursuite d'un traitement d'une *maladie* antérieurement connue ;
- 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 ;
- le cout des médicaments dans le cadre de la garantie « médicaments urgents » à l'article 2.10. ;
- les frais de lunettes, de verres de contact, de cannes et de prothèses en général ainsi que le *prix d'achat* ;
- les frais de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- 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 ;
- les frais médicaux non supportés par l'assuré ;

- les frais de mise en quarantaine et/ou de médecine vétérinaire imposés par la réglementation en matière de transports aériens ;
- les frais de cérémonie et d'inhumation ;
- les frais de soins de santé résultant d'un accident ou d'une maladie inopinée survenus au cours d'un *voyage* en Belgique.

Les prestations garanties qui n'ont pas été demandées en cours de *voyage* à *Ethias* ou qui n'ont pas été organisées par *Ethias* ou en accord avec elle ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnité compensatoire.

2. La garantie Assistance aux véhicules

Services mécaniques et divers

a) Sont formellement exclus de la présente police :
- les frais de réparations du véhicule ;
- les pannes répétitives causées par la non réparation du véhicule après une première intervention d'*Ethias* ;
- les pannes causées par le mauvais entretien du véhicule ;
- les véhicules refusés au contrôle technique ;
- les frais de véhicule de remplacement au-delà de la durée du contrat de location prévue par *Ethias* ;
- le transfert de véhicule ayant déjà fait l'objet d'une première prise en charge d'*Ethias* pour le même incident ;
- les frais de carburant, les péages, et les amendes.

b) En cas de vol du véhicule, les services prévus aux articles 3.1.3.3. et 3.2.5. ne peuvent être rendus que si les autorités locales de police ou de gendarmerie ont été immédiatement avisées du vol. À son retour, l'assuré devra fournir une attestation du dépôt de la plainte.

c) 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.

d) Ne sont pas couverts les frais de rapatriement de l'assuré à son domicile lorsque l'assuré a fait remorquer son véhicule sur le lieu de la panne et qu'aucune réparation n'a été effectuée.

Les prestations garanties qui n'ont pas été demandées en cours de *voyage* à *Ethias* ou qui n'ont pas été organisées par *Ethias* ou en accord avec elle ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnité compensatoire ainsi que toute demande d'intervention survenant au-delà des trois premiers mois de séjour à l'étranger.

3. La garantie Annulation de voyage

Sont exclus de l'assurance, les frais d'annulation qui résultent :

a) d'une interruption volontaire de grossesse ;

b) sans préjudice des dispositions propres à l'article 4.1.b) et c) ci-devant : d'un accouchement ;

c) de troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;

d) de l'insolvabilité de l'assuré ;

e) sans préjudice des dispositions propres à l'article 4.4. : des frais administratifs et d'autres frais analogues ;

f) d'une *maladie* préexistante en phase terminale au moment de la réservation du *voyage* ;

g) sans préjudice des dispositions propres à l'article 4.1. o) et p) ci-devant : des retards causés par la circulation ;

h) de faits survenus en dehors des dates de validité du contrat ;

i) sans préjudice des dispositions propres à l'article 4.1. h) ci-devant : la suppression par l'employeur des congés de l'assuré à la suite de sous-effectif.

Les exclusions énoncées ci-devant sont applicables à l'assuré dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que l'assuré ait eu connaissance de cet état médical.

Les frais d'annulation sont exclus de l'assurance :

- lorsque le *preneur d'assurance* n'est pas en mesure de fournir à *Ethias* une facture de la réservation qui renseigne les dates, la destination et le prix du voyage ;
- pour les *voyages* à titre professionnel ;
- pour les *voyages* inhérents à un complément de formation scolaire, quel que soit l'organisateur, à l'exception des *voyages* scolaires en groupe.

4. La garantie Tous risques bagages

Sont exclus de l'assurance :

- les espèces (monnaies et billets de banque), les titres ou les valeurs, les carnets de chèques ;
- les billets de *voyage* ;
- les marchandises ou denrées alimentaires ;
- les CD, les DVD, les Blue-Ray et les jeux électroniques ;
- le matériel de plongée, les planches à voile ;
- les lunettes solaires non correctrices, les verres de contact et les prothèses auditives ;
- les véhicules tombant sous l'application de la loi du 22 mai 2019 relative à l'assurance obligatoire des véhicules automoteurs ;
- le matériel mis à disposition par un employeur ou par une organisation dont l'assuré fait partie ;
- les engins de locomotion et de transport non entreposés ou transportés par l'assuré ;
- les objets loués ou prêtés.

En cas de destruction totale ou partielle, de détérioration ou de perte, ne sont pas couverts :

- l'usure, le défaut de l'objet, la dépréciation et les détériorations dues au fonctionnement des objets assurés ;
- les bris d'objets fragiles tels que les poteries, les objets en verre, en porcelaine ou en marbre ;
- les griffes, les égratignures et les coups aux valises, aux sacs de *voyage* et aux emballages durant le transport ;
- les dommages causés par les vers, les mites et les rongeurs ou par un procédé de nettoyage, de restauration, de réparation ou d'entretien ;
- les dommages causés par la capture, la saisie ou la détention de bateau ou d'avion à bord duquel se trouvent les *bagages* ainsi que leurs conséquences ;
- les dommages qui sont la conséquence de variations de température, de l'humidité, du dessèchement ou de l'éclairage (telle la décoloration) ;
- les dommages causés par les intempéries et notamment par la pluie et la neige, sauf s'ils se produisent à l'issue d'un des évènements indiqués à l'article 5.1. ;
- la simple perte des *bagages* et objets.

En cas de vol, ne sont pas couverts :

- le vol dans les tentes ;
- le vol dans les dortoirs communs ;
- le vol dans un véhicule la nuit, entre minuit et 7h du matin, si celui-ci se trouve sur la voie publique ou en tout autre endroit non fermé à clé ;
- le vol de bijoux commis sans effraction dans une chambre d'hôtel ou une chambre d'hôte inoccupée.

Changement de domicile

Ces garanties ne peuvent être souscrites pour des déplacements impliquant un changement de domicile même temporaire.

Chapitre IV Que faire en cas de *sinistre*?

Article 8 Obligations de l'assuré

1. Les obligations de l'assuré en cas de *sinistre*

1. Important

Quel que soit le moyen utilisé pour joindre *Ethias,* l'assuré est tenu *de* :

- préciser le nom et le prénom du *preneur d'assurance* du contrat et le numéro de celui-ci ;
- décrire la nature de l'événement qui donne lieu à votre demande d'intervention.

2. En général

Lors de la survenance d'un *sinistre*, l'assuré est tenu de :

- déclarer dans les 8 jours ses circonstances (y compris le lieu, la date et l'heure de sa survenance), ses causes connues ou présumées ainsi que le nom, prénom et domicile des personnes éventuellement responsables et des principaux témoins ;
- s'abstenir d'apporter, de sa propre autorité, sans nécessité à l'objet du *sinistre*, des modifications de nature à rendre impossible ou plus difficile la détermination des causes du *sinistre* ou l'estimation du dommage ;
- transmettre à *Ethias* tout document judiciaire ou extrajudiciaire, dans les 48 heures de leur signification, notification ou remise, comparaître aux audiences et accomplir les actes de procédure qu'*Ethias* lui demande, lui transmettre toute pièce ou tout renseignement susceptible d'aider à la solution du litige ;
- s'abstenir de toute reconnaissance de responsabilité, de toute transaction, de toute fixation de dommage, de tout paiement ou promesse d'indemnité. Toutefois, les premiers secours matériels ou médicaux ou la simple reconnaissance de la matérialité des faits ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité ;
- mettre en œuvre toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du *sinistre* ;
- transmettre à *Ethias*, à sa demande, tout justificatif nécessaire à la détermination du montant du *sinistre* ;
- convenir avec *Ethias* de toute mesure susceptible d'entrainer des frais et de la tenir informée de l'évolution de la procédure ;
- transmettre à *Ethias* tout justificatif médical pour obtenir le remboursement des frais ;
- fournir à *Ethias* un certificat de décès pour toute demande d'intervention en cas de décès.

3. La garantie Assistance aux personnes

Afin de faciliter les contacts médicaux indispensables, l'assuré est tenu de lui communiquer :

- le nom et le prénom de l'assuré hospitalisé ;
- l'endroit où se trouve l'assuré et le numéro d'appel où *Ethias* peut le contacter ;
- 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 ;
- le nom de sa mutuelle et son numéro d'affiliation.

L'assuré est tenu de présenter les frais à son organisme de sécurité sociale (mutuelle) ou à tout autre organisme de prévoyance.

4. La garantie Assistance aux véhicules

En cas de rapatriement de votre véhicule, l'assuré est tenu de :

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

5. La garantie Annulation de voyage

En cas d'annulation de voyage, l'assuré est tenu de :

- contacter sans tarder son *organisateur de voyage* ou son organisme de location et fournir à *Ethias* une attestation mentionnant le montant des frais d'annulation ;
- déclarer à *Ethias* dès que possible et au plus tard dans les huit jours, le *sinistre*, ses circonstances (y compris le lieu, la date et l'heure de sa survenance), ses causes connues ou présumées ainsi que les noms, prénoms et domicile des personnes éventuellement responsables. Toutefois, *Ethias* ne se prévaudra pas de ce délai si la déclaration a été donnée aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire ;
- s'abstenir d'apporter, de sa propre autorité, sans nécessité, des modifications à l'objet du *sinistre* de nature à rendre impossible ou plus difficile la détermination des causes du *sinistre* ou l'estimation du dommage ;
- fournir tous les justificatifs originaux nécessaires.

6. La garantie Tous risques bagages

Lors de la survenance d'un sinistre l'assuré est tenu de :

- s'il s'agit d'un vol :
  - de faire, dans les 24 heures de la prise de connaissance du vol, une déclaration auprès des autorités compétentes ;
  - de transmettre à *Ethias* le numéro du procès-verbal ainsi qu'une copie de la feuille d'audition ;
- apporter la preuve à *Ethias* que le *sinistre* est survenu dans les circonstances décrites et pendant la période de garantie. A cet effet l'assuré pourra :
  - soit faire procéder à un constat de police ou de gendarmerie ;
  - soit recueillir le témoignage écrit de deux personnes sans lien de parenté et de subordination ni avec lui ni entre elles ;
- s'il s'agit d'un dommage survenu au cours du transport, aviser immédiatement l'entreprise de transport et faire toutes les réserves nécessaires dans le délai prévu par les règlements en vigueur de l'entreprise en cause.

2. En cas de non respect de ces obligations

Le non-respect de l'une de ces obligations donne à *Ethias* le droit de réduire l'indemnité prévue ou de la récupérer jusqu'à concurrence du préjudice encouru. Le non-respect d'un délai ne peut toutefois être considéré comme une omission si l'assuré a fait la notification demandée aussi rapidement que possible.

Si l'assuré n'a pas respecté l'une de ces obligations dans une intention frauduleuse, *Ethias* déclinera son intervention.

Article 9 Spécificités concernant l'indemnisation des dommages

1. Franchise

Aucune franchise n'est d'application.

2. Dispositions complémentaires

1. Assistance aux personnes et véhicules

Pour les séjours de plus de 90 jours consécutifs, les incidents repris à l'article 2 et à l'article 3 donnant lieu à une intervention sont ceux qui surviennent avant l'expiration des 90 premiers jours.

Les envois effectués dans le cadre des garanties assistance aux personnes et aux véhicules seront conformes à la réglementation relative au transport de marchandises qui s'impose aux sociétés de transports mandatés par Ethias.

2. Exonération de responsabilité

Ethias décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux *bagages*, objets personnels, matériel de camping ou *accessoires* laissés à l'intérieur du véhicule assuré qu'Ethias doit rapatrier.

3. La garantie Tous risques bagages

3.1. Règles d'indemnisation

L'indemnité est calculée sur base de la valeur d'achat des objets assurés en tenant compte d'une vétusté fixée à 10 % par année entamée à partir de la date de la facturation. Seuls les frais de réparation ou de remplacement sont indemnisés. Les frais de transport, de déplacement ou de correspondance restent à charge du *preneur d'assurance*.

En cas de désaccord sur l'importance du dommage, celui-ci est établi par expertise contradictoire à frais communs.

Lorsque les objets assurés sont transportés par voie maritime, fluviale ou aérienne, *Ethias* n'intervient qu'après épuisement de toute garantie du transporteur ou de ses assureurs.

3.2. Récupération d'objets disparus ou volés

Si un objet volé ou disparu est retrouvé, vous êtes tenus de nous en avertir immédiatement. Si une indemnité a déjà été payée, vous pouvez, dans un délai de 45 jours, soit nous laisser les biens retrouvés et conserver l'indemnité, soit récupérer les biens et nous rembourser l'indemnité perçue. Dans ce dernier cas, nous indemnisons les dommages subis par ces biens, sans que ce montant puisse dépasser l'indemnité accordée.

Article 10 Paiement

1. Délais de paiement

Ethias s'engage à verser l'indemnité dans les 30 jours de la réception de tous les éléments/pièces nécessaires au règlement du *sinistre*.

Si *Ethias* mandate un expert ou un inspecteur ou lorsqu'il existe des soupçons qu'un assuré ait causé intentionnellement le *sinistre*, l'indemnisation intervient dans les 30 jours qui suivent soit la date de clôture de l'expertise, soit le jour où *Ethias* a eu connaissance des conclusions du dossier répressif, pour autant que l'assuré ne soit pas poursuivi pénalement.

2. Taxes et cotisations

L'indemnité comprend les taxes et cotisations pour autant que le bénéficiaire prouve qu'il les a bien payées et qu'il n'a pas eu la possibilité de les déduire ou de les récupérer fiscalement.

Chapitre V Les dispositions administratives

Article 11 Formation et durée du contrat

1. Obligation de déclaration

Lors de la conclusion du contrat, le *preneur d'assurance* est tenu de déclarer à *Ethias* exactement toutes les circonstances qui lui sont connues et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour *Ethias* des éléments d'appréciation du risque.

En cours de contrat, le *preneur d'assurance* doit déclarer les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstance qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'évènement assuré.

2. Prise d'effet des garanties

Le contrat est formé dès l'instant où *Ethias* est en possession de l'exemplaire des conditions particulières signé par le *preneur d'assurance*.

1. **Les garanties Assistance aux personnes, Assistance aux véhicules et Tous risques bagages**

   Après formation du contrat, la garantie prend cours au lendemain du versement de la première prime, et au plus tôt à 00 heure de la date d'effet mentionnée aux conditions particulières.

2. **La garantie Annulation de voyage**

   Après formation du contrat, la garantie prend effet 30 jours après la date indiquée dans les conditions particulières, à zéro heure, et à condition que la première prime soit payée.

   Les *voyages* réservés avant la souscription de la garantie sont couverts pour autant que la date de départ soit fixée au-delà de la prise d'effet indiquée dans les conditions particulières.

3. La durée du contrat

Sauf dérogation aux conditions particulières, le contrat est conclu pour une durée d'un an. A chaque échéance annuelle de la prime, il est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an à moins qu'il ne soit résilié par une des parties, conformément à l'article 13.1.3..

Article 12 Prime

1. Caractéristiques

Il s'agit d'une prime annuelle.

Elle est payable anticipativement sur présentation de l'avis d'échéance et exigible au jour de l'échéance.

La prime comprend les taxes, les contributions et les frais.

2. Conséquences du non-paiement de la prime

1. **Rappel gratuit**

   Lorsque vous n'avez pas payé la prime à la date d'échéance, nous vous adressons un rappel par courrier ordinaire ou électronique. Conformément à l'article XIX.2 du Code de droit économique, ce rappel est gratuit et précise que si vous ne réglez pas la somme due dans le délai qu'il fixe (minimum 14 jours calendrier prenant cours le troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi du courrier), des frais complémentaires seront appliqués selon les modalités qui suivent.

2. **Mise en demeure par lettre recommandée**

   Si la prime reste impayée, nous vous adressons une mise en demeure par lettre recommandée.
   Celle-ci précise les conséquences du non-paiement sur la couverture d'assurance ainsi que le temps imparti pour régulariser la situation. En cas de non-paiement de la prime dans les 15 jours suivant la date de la mise en demeure, la garantie sera suspendue ou le contrat sera résilié, selon les termes fixés dans la mise en demeure, à partir du lendemain du jour où ce délai prend fin. Cette circonstance ne porte toutefois pas préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu dans la période précédant la suspension ou la résiliation.

3. Indemnité forfaitaire

Vous serez redevable d'un montant forfaitaire de 20,00 euros lors de l'envoi de la mise en demeure par lettre recommandée.

Si, malgré l'envoi de la lettre recommandée, le paiement n'est toujours pas effectué et que nous sommes contraints de confier la récupération de la créance à un tiers (par exemple, un huissier de justice), vous serez en outre redevable d'une indemnité complémentaire dans l'hypothèse où la créance impayée excède 150,00 euros. Ce montant complémentaire est calculé comme suit : 10,00 euros + 10 % du montant restant dû sur la tranche de la créance comprise entre 150,01 et 500,00 euros + 5 % du montant dû sur la tranche de la créance supérieure à 500,00 euros. En toute hypothèse, ce montant complémentaire ne peut dépasser 120,00 euros.

4. Intérêts de retard sur la créance impayée

Si nous sommes contraints de confier la récupération de la créance à un tiers, des intérêts de retard seront également réclamés sur le montant dû. Ces intérêts sont calculés au taux légal et courent à partir de la date à laquelle expire le délai mentionné dans le courrier de rappel gratuit dont il est question au point 1 ci-dessus.

5. Indemnité forfaitaire à charge d'Ethias

A défaut pour nous de vous payer en temps utile une somme d'argent certaine, exigible et incontestée et pour autant que vous nous ayez adressé une mise en demeure par lettre recommandée, nous vous rembourserons vos frais administratifs généraux calculés forfaitairement à 20,00 euros.

Si vous êtes contraint de confier à un tiers la récupération d'une somme d'argent certaine, exigible et incontestée, nous vous paierons une indemnité complémentaire calculée selon les mêmes modalités que celles fixées au point 3 ci-dessus, avec un maximum de 120,00 euros.

3. Adaptation du tarif

Lorsque *Ethias* modifie son tarif, le nouveau tarif est appliqué à la date d'échéance annuelle qui suit la notification au *preneur d'assurance*.

Si cette notification a lieu au moins 4 mois avant la date d'échéance annuelle, le *preneur d'assurance* dispose du droit de résilier son contrat moyennant un préavis de 3 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 3 mois de la notification. Dans ce cas, les effets du contrat cessent 1 mois après la réception de la lettre de résiliation.

Article 13 Fin du contrat

1. Résiliation du contrat

1. Par le *preneur d'assurance*

Le *preneur d'assurance* peut résilier le contrat :

a) à la date d'échéance annuelle. La notification doit se faire au plus tard trois mois avant cette date ;

b) en cas d'adaptation du tarif, selon les modalités prévues à l'article 12.4. ;

c) lorsque le délai entre la date de conclusion du contrat et sa date de prise d'effet est supérieur à 1 an. La notification de la résiliation doit avoir lieu au plus tard 3 mois avant la date de prise d'effet.

2. Par *Ethias*

Ethias peut résilier le contrat :

a) à la date d'échéance annuelle. La notification doit se faire au plus tard 3 mois avant cette date ;

b) en cas de non-paiement de la prime conformément aux conditions fixées par la loi et mentionnées dans notre lettre de mise en demeure ;

c) en cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque, nous pouvons résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou inexactitude si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque. Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai de 15 jours si vous n'êtes pas d'accord sur la proposition de modification ou si vous ne réagissez pas dans le mois à cette proposition.

3. Formes de résiliation

La résiliation du contrat se fait :

- par lettre recommandée ;
- par exploit d'huissier ;
- par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

4. Prise d'effet de la résiliation

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.

5. Décès du *preneur d'assurance*

Le contrat est transféré au nouveau titulaire de l'intérêt assuré.

Le nouveau titulaire de l'intérêt assuré peut résilier le contrat par lettre recommandée à la poste dans les 3 mois et 40 jours du décès.

Ethias peut résilier le contrat dans les 3 mois du jour où elle a eu connaissance du décès.

6. Faillite du *preneur d'assurance*

Le contrat demeure au profit des créanciers.

Le curateur peut résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent la déclaration de faillite.

Ethias peut résilier le contrat au plus tôt 3 mois après la déclaration de faillite.

7. Déménagement à l'étranger

L'assurance prend fin de plein droit dès que le *preneur d'assurance* transfère son domicilie ou sa résidence principale à l'étranger.

Article 14 Dispositions diverses

1. Hierarchie des conditions

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

2. Subrogation

Ethias est subrogése dans les droits et actions du *preneur d'assurance* pour la récupération des sommes qu'elle a prises en charge ou qu'elle a avancées, ainsi que des indemnités de procédure.

Sauf en cas de malveillance ou dans la mesure où la responsabilité de ces personnes est garantie par un contrat d'assurance, *Ethias* n'a aucun recours contre :

- les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré ;
- ses hôtes et les membres de son personnel domestique ;
- les personnes vivant à son *foyer*.

3. Domicile et correspondance

Toute correspondance qui est destinée à *Ethias* est valablement envoyée si elle est adressée à l'un de ses 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 notifiée ultérieurement à *Ethias*.

4. 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.

5. 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

6. 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-insurance.be
info@ombudsman-insurance.be

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

Article 15 Modes de communication et langues

1. Mode de communication

Ethias communique avec ses assurés à travers différents canaux :

- par courrier ordinaire et par e-mail sur info@ethias.be ;
- par téléphone en français au 04 235 85 55 et en néerlandais au 011 28 29 45 ;
- par l'intermédiaire de Test-Achats par e-mail contact@testachatsassurances.be ou par téléphone au 02 290 34 87.

2. Langues de communication

Toute communication se tient en français ou en néerlandais, selon le choix de l'assuré.

Tous les documents (devis, propositions d'assurance, conditions générales, conditions particulières, etc.) sont disponibles en français et en néerlandais.

Article 16 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.

Lexique

Ethias

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

Preneur d'assurance

La personne physique qui souscrit la police et qui paie la prime.

Accessoires

Objets ou appareils qui ne sont pas nécessaires en soi mais qui augmentent la beauté, le confort, la sécurité ou l'efficacité d'un appareil.

Accident

Evènement fortuit et inattendu qui se réalise sans que l'assuré ait pu en prévoir la survenance.

Accompagnateur (trice)

Est considéré(e) comme accompagnateur(trice), toute personne avec qui l'assuré a réservé le même voyage simultanément et dont l'annulation obligerait notre assuré à entamer seul le voyage ou toute personne indispensable au bon déroulement du voyage ; par exemple l'accompagnant est le conducteur unique du voyage ou le conducteur du bateau utilisé pour le voyage.

Bagages

Tous les objets qu'un assuré emporte en voyage pour un usage personnel, y compris les objets achetés durant le déplacement.

Catastrophes naturelles

Est considéré comme catastrophes naturelles, tout effet dommageable à la suite d'un phénomène brutal, durable ou intense d'origine naturelle. Les catastrophes naturelles concernent des évènements climatiques, sismiques ou astronomiques majeurs tels que les glissements de terrain, les éruptions volcaniques, les tremblements de terrain, les raz de marée, les inondations, les ouragans et les sécheresses extrêmes.

Couple

Personnes mariées ou partenaires de fait/légaux.

Famille

Personnes qui habitent sous le même toit et constituant un foyer familial.

Licenciement

Mesure par laquelle, agissant d'une manière unilatérale, un employeur met fin au contrat de travail qui le lie à un salarié.

Maladie

L'altération de la santé, attestée par un médecin comme étant incompatible avec l'exécution du contrat de voyage. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

Membre de la famille jusqu'au deuxième degré

Père, mère, enfant(s), frère(s) et soeur(s), beau(x)-frère(s), belle(s)-soeur(s), gendre(s), belle(s)-fille(s), beau(x)- parent(s), grand(s)-parent(s), petit(s)-enfant(s).

Organisateur de voyage - Organisme de location

Est considéré comme organisateur de voyage, toute personne qui vend ou offre des voyages directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages y compris la réservation de voyages par internet.

Est considéré comme organisme de location, toute personne qui comme bailleur loue des maisons et/ou appartements de vacances.

Preuve d'achat

Document émanant de la société qui vend l'appareil à l'état neuf et sur lequel le prix d'achat est mentionné.

Prix d'achat

Montant payé ou à payer lors de l'achat de l'appareil à l'état neuf par le premier propriétaire.

Sinistre

Fait générateur de dommages susceptibles d'être couverts dans le cadre de la police. L'ensemble des dommages consécutifs au même fait sont considérés comme un seul et même sinistre.

Voyage

Est considéré comme voyage, tout contrat conclu par l'assuré et vendu directement par un organisateur de voyage ou un organisme de location officiel.

WHO

World Health Organisation (Organisation Mondiale de la Santé).

Pour plus d'informations

Ethias
rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE
Tél. 04 235 85 55
Fax 04 249 63 10
www.ethias.be
info@ethias.be

1252-086 • 09/23