

# **ALGEMENE VOORWAARDEN**

## **BIJSTAND AAN PERSONEN**

### **HOME EMERGENCY**

**24 uur per dag**

**Ethias Assistance**

**Tel. 011 28 28 28**

**Fax 011 28 28 29**

**ethias**

## GOED OM TE WETEN

### **Langs welke weg u ook contact opneemt met Ethias Assistance:**

- vermeld nauwkeurig naam en voornaam van de geabonneerde en zijn abonnementsnummer;
- geef zo duidelijk mogelijk op waar u zich bevindt en op welk telefoonnummer wij u kunnen bereiken;
- beschrijf de aard van de gebeurtenis waarvoor u om hulp vraagt.

### **Om de medische contacten in geval van ziekenhuisopname te vergemakkelijken, gelieve ons de volgende gegevens te verstrekken:**

- de naam en de voornaam van de opgenomen verzekerde;
- de naam van zijn ziekenfonds en zijn lidmaatschapsnummer;
- de naam en het telefoonnummer van het ziekenhuis, de afdeling, het kamernummer en, indien mogelijk, de naam van de behandelende arts.

**INHOUDSTAFEL**

	Blz.
<b>GEOGRAFISCH TOEPASSINGSGBIED</b>	<b>7</b>
I. Assistance	7
II. Home Emergency	7
<b>TITEL I - BIJSTAND AAN PERSONEN</b>	<b>8</b>
Definities	8
I. In het buitenland	8
II. In België	12
III. Uitsluitingen	12
<b>TITEL II - HOME EMERGENCY</b>	<b>14</b>
Definities	14
I. Doel en omvang van de verzekering	14
II. Gewaarborgde interventies	14
III. Tussenkomstgrens	16
IV. Uitsluitingen	16
V. Verplichtingen van de verzekerde	17
<b>TITEL III - GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN AAN DE TITELS I EN II</b>	<b>18</b>
I. Subrogatie	18
II. Duur van de verzekering	18
III. Inwerkingtreding van de waarborg	18
IV. Premie	18
V. Taksen en belastingen	18
VI. Niet-betaling van de premie - Schorsing van de waarborg	18
VII. Opzegging	19
VIII. Administratieve kosten	19
IX. Tariefaanpassing	20
X. Woonplaats - Correspondentie	20
XI. Rangorde van de voorwaarden	20
XII. Diverse bepalingen	20
<b>TITEL IV - AANVULLENDE INFORMATIE MIFID</b>	<b>21</b>
I. Wijzen van communicatie en talen	21
II. Samenvatting van het beleid inzake belangenconflicten van Ethias nv	21

## GEOGRAFISCH TOEPASSINGSGBIED

### I. ASSISTANCE

De waarborg heeft uitwerking in België buiten de woonplaats van de verzekeringsnemer, en in de hele wereld met uitsluiting van de landen waar oorlog of burgerlijke onlusten heersen en landen waar vrij personenverkeer niet toegelaten is.

Voor een verblijf van meer dan 90 opeenvolgende dagen is de hulpverlening vermeld in Hoofdstuk I .1 uitsluitend verworven voor gebeurtenissen die zich voordoen tijdens de eerste 90 dagen. Om na deze 90 dagen de diensten vermeld in Hoofdstuk I.1 te genieten, kunt u een beroep doen op de tijdelijke polis.

### II. HOME EMERGENCY

Deze waarborg is uitsluitend verworven in België op het adres van de verzekeringsnemer van het contract « Ethias Assistance ».

## TITEL I BIJSTAND AAN PERSONEN

### DEFINITIES

#### Ethias

Ethias nv, rue des Croisiers 24, 4000 Luik

Verzekeringsonderneming toegelaten onder het nr. 0196 voor de beoefening van alle verzekeringstakken Niet-Leven, de levensverzekeringen, de bruidsschats- en geboorteverzekeringen (KB van 4 en 13 juli 1979, BS van 14 juli 1979) alsook de kapitalisatieverrichtingen (Beslissing CBFA van 9 januari 2007, BS van 16 januari 2007)

RPR Luik BTW BE 0404.484.654 Rekening Belfius Bank: BE72 0910 0078 4416 BIC: GKCCBEBB.

#### Verzekerden

De verzekeringnemer en alle personen die deel uitmaken van zijn gezin met inbegrip van de inwonende kinderen, ongeacht hun leeftijd.

De verzekerden moeten in België gedomicilieerd zijn en er gewoonlijk verblijven.

Zij zijn gedekt voor zowel gezamenlijk als afzonderlijk gemaakte beroeps- of privéreizen, ongeacht de wijze van vervoer.

De niet-gehuwde kinderen van gescheiden ouders worden, ongeacht hun woonplaats in België, eveneens als verzekerden beschouwd wanneer ze reizen met de ouder die titularis is van een contract.

Geadopteerde kinderen worden eveneens als verzekerden beschouwd vanaf het ogenblik dat de adoptieformaliteiten vervuld zijn.

### I. IN HET BUITENLAND

#### A. VERVOER EN/OF REPATRIËRING VAN DE ZIEKE OF GEWONDE

Bij ziekte of verwonding van een verzekerde tijdens de duur van zijn verzekeringscontract, legt Ethias, zodra gewaarschuwd, de nodige medische contacten. Alle beslissingen om de beste handelswijze te bepalen, worden genomen in overleg met de geneesheer ter plaatse en met het gezin.

Indien de geneesheren de repatriëring van de zieke of gewonde verzekerde of zijn overbrenging naar een beter uitgerust ziekenhuis aanbevelen, bekostigt Ethias het vervoer, indien nodig onder medisch toezicht en naargelang de ernst van het geval:

- per trein (per slaap- of ligwagen);
- per ziekenwagen;
- per huurmotorrijtuig;
- per lijnvliegtuig;
- per hospitaalvliegtuig.

Enkel vereisten van medische aard komen in aanmerking om de keuze van het vervoermiddel en de plaats van de verpleeginstelling te bepalen.

Ethias organiseert en bekostigt eveneens de terugreis van een andere verzekerde, die de zieke of gewonde verzekerde tijdens de repatriëring vergezelt.

In alle gevallen moet Ethias het vervoer vooraf goedkeuren.

#### B. WINTERSPORTEN

Bij een ongeval op of buiten een skipiste neemt Ethias voor haar rekening:

- de afdalingskosten per slee en/of helikopter, evenals de vervoerskosten van de plaats van het ongeval naar een verzorgingsinstelling;
- de terugbetaling van de skipas naar rato van de niet-opgebruikte dagen en tot beloop van maximum 125,00 euro, taksen inbegrepen, indien de verzekerde ingevolge een ziekte of een ongeval niet kan skiën. De terugbetaling gebeurt op voorlegging van een medisch attest.

### C. OPZOEKINGS- EN REDDINGSKOSTEN

Bij ongeval of verdwijning in het buitenland, neemt Ethias de opzoekings- en reddingskosten ten laste, tot beloop van 6 250,00 euro, taksen inbegrepen.

### D. BIJSTAND AAN HUISDIEREN (ENKEL HONDEN EN KATTEN)

Ethias organiseert en bekostigt de repatriëring van huisdieren wanneer de verzekerde zelf geniet van een door deze polis gewaarborgde repatriëring. Nochtans blijven de quarantaine- en/of dierenartskosten, verplicht door de reglementeringen op de luchttransporten, ten laste van de verzekerde.

### E. REIS VAN EEN IN BELGIË ACHTERGEBLEVEN FAMILIELID NAAR DE OPGENOMEN VERZEKERDE

1. Indien de geneesheren de repatriëring van een gewonde of zieke verzekerde niet aanbevelen en de ziekenhuisverpleging langer moet duren dan vijf dagen, organiseert en bekostigt Ethias de heen- en terugreis van een in België achtergebleven familielid of van een in België wonende en door het gezin aangewezen persoon om zich, per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (toeristenklasse), naar de opgenomen verzekerde te begeven.
2. Indien de verzekerde(n), wegens ziekte of ongeval zelf niet meer kan (kunnen) zorgen voor eveneens verzekerde kinderen onder de vijftien jaar, organiseert en bekostigt Ethias de heen- en terugreis van een in België wonende en door het gezin aangewezen persoon, per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (toeristenklasse).
3. Indien een kind van minder dan achttien jaar dat niet vergezeld is van zijn ouders, gehospitaliseerd wordt omwille van een ziekte of een ongeval, organiseert en bekostigt Ethias de heen- en terugreis per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (toeristenklasse) van één van de ouders om zich naar het opgenomen kind te begeven.

In al deze gevallen worden de verblijfskosten door Ethias ten laste genomen tot een bedrag van 500,00 euro, taksen inbegrepen (met een maximum van 100,00 euro per nacht).

### F. BIJ OVERLIJDEN

- Bij overlijden van een verzekerde neemt Ethias voor haar rekening:
  1. de kosten van de lijkst, tot een bedrag van 750,00 euro, taksen inbegrepen;
  2. de kosten van de administratieve formaliteiten, postmortale behandeling en het kisten;
  3. de repatriëring van het stoffelijk overschot naar de woonplaats of het funerarium in België.De plechtigheids- en begrafeniskosten blijven ten laste van de familie.
- Indien de verzekerde ter plaatse begraven of gecremeerd wordt, neemt Ethias voor haar rekening:
  1. de kosten voor de lijkst, tot een bedrag van 750,00 euro, taksen inbegrepen;
  2. de kosten van de administratieve formaliteiten, postmortale behandeling en het kisten;
  3. de kosten voor het vervoer van het stoffelijk overschot ter plaatse.De plechtigheids- en begrafeniskosten blijven ten laste van de familie.

### G. VERVROEGDE TERUGREIS

#### 1. Vervroegde terugreis bij overlijden in België van een familielid

Bij overlijden in België van een familielid van de verzekerde (echtgeno(o)t(e) of levensgezel, moeder, vader, kind, broer of zuster, grootouder, kleinkind, schoonouder, schoonkind, schoonbroer of schoonzuster), organiseert en bekostigt Ethias per trein (eerste klasse) of per lijnvliegtuig (toeristenklasse), naar de woonplaats of de plaats van begrafenis:

- ofwel de heen- en terugreis van twee verwante verzekerden; de terugreis moet plaatsvinden binnen de vijftien dagen na de gebeurtenis;
- ofwel alleen de terugreis van één verwante verzekerde en het ter plaatse zenden van een chauffeur om het motorrijtuig van de verzekerde en zijn passagiers terug naar België te brengen.

**2. Vervroegde terugreis bij een hospitalisatie in België van de echtgeno(o)t(e) of levensgezel, de moeder, vader of het kind**

- a) bij een onvoorziene hospitalisatie van meer dan vijf dagen in België, bevestigd door de behandelende geneesheer en voor zover de ernst van de gezondheidstoestand van de patiënt de aanwezigheid van een verzekerde aan het ziekbed wettigt, organiseert en bekostigt Ethias de terugreis van één verzekerde per trein (eerste klasse) of per lijnvliegtuig (toeristenklasse);
- b) bij een hospitalisatie in België van een kind van minder dan achttien jaar, bevestigd door de behandelende geneesheer, organiseert en bekostigt Ethias, per trein (eerste klasse) of per lijnvliegtuig (toeristenklasse)
  - ofwel de heen- en terugreis van de vader of van de moeder;
  - ofwel alleen de terugreis van de vader en de moeder;
  - ofwel alleen de terugreis van de vader of van de moeder en het ter plaatse zenden van een chauffeur om het motorrijtuig van de verzekerde en zijn passagiers terug naar België te brengen.

In beide gevallen moet de verzekerde een medisch attest aan Ethias voorleggen.

**3. Vervroegde terugreis bij ernstige schade aan de woning**

Bij ernstige schade aan de woning (brand, waterschade, storm, ontploffing of implosie) die deze onbewoonbaar maakt, organiseert en bekostigt Ethias de terugreis van één verzekerde, per trein (eerste klasse) of per lijnvliegtuig (toeristenklasse).

**H. TERUGBETALING VAN MEDISCHE, HEELKUNDIGE, FARMACEUTISCHE EN ZIEKENHUISKOSTEN**

1. Terugbetaling van de kosten voor ambulante medische verzorging, voorgeschreven door een geneesheer en beperkt tot 1 250,00 euro, taksen inbegrepen, per verzekerde en per gebeurtenis.
2. Terugbetaling van de in een ziekenhuis gemaakte farmaceutische, heilkundige en verpleegkosten tot 500 000,00 euro, taksen inbegrepen, per verzekerde en per gebeurtenis.

Ethias kan deze kosten betalen:

- ofwel als voorschot, rechtstreeks aan de geneesheren of aan de ziekenhuizen in het buitenland;
  - ofwel aan de verzekerde bij zijn terugkeer in België, op voorlegging van alle originele stavingsstukken, met vermelding van de verstrekkingen en de aard van de ziekte.
3. Terugbetaling van de kosten voor tandverzorging tot 125,00 euro, taksen inbegrepen per verzekerde en per gebeurtenis.

In alle gevallen is de verzekerde verplicht zijn medisch dossier voor te leggen aan zijn sociale zekerheidsinstelling (ziekenfonds) of elke andere voorzorgsinstelling.

Enkel de werkelijk door de verzekerde uitgegeven medische kosten worden door Ethias betaald.

**I. VERLENGD VERBLIJF VAN EEN VERZEKERDE IN HET BUITENLAND**

Indien, om medische redenen gestaafd door een geneeskundig getuigschrift, de verzekerde de terugreis naar België niet op de oorspronkelijk voorziene datum kan aanvatten, neemt Ethias de kosten voor verlengd verblijf in het hotel (kamer met ontbijt) ten laste tot een bedrag van 65,00 euro per dag, gedurende maximum acht dagen.

**J. DRINGENDE GENEESMIDDELEN**

Wanneer het de verzekerde aan noodzakelijke en onvindbare geneesmiddelen ontbreekt, kan Ethias hem deze, mits het akkoord van de behandelende geneesheer in België, binnen de kortst mogelijke termijn bezorgen.

Indien nochtans een product met dezelfde eigenschappen ter plaatse beschikbaar is, zal Ethias dit, mits het akkoord van haar geneesheren, leveren.

Enkel de kosten van het geneesmiddel blijven ten laste van de verzekerde.

**K. OPSTUREN VAN BRILLEN**

Indien de verzekerde ter plaatse geen identieke of gelijkaardige bril als de zijne kan vinden, kan deze hem op de door Ethias gekozen wijze, bezorgd worden. Ethias neemt de verzendingskosten ten laste.

Enkel de aankoopkosten blijven ten laste van de verzekerde.

### **L. REPATRIËRING VAN DE ANDERE VERZEKERDEN**

In de gevallen omschreven in de punten A., E. en F., organiseert en bekostigt Ethias de terugreis naar België, per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (toeristenklasse), van de verzekerden die hun reis niet kunnen verderzetten.

### **M. VOORSCHOT VAN BORGTOCHT EN ADVOCATENKOSTEN**

Wordt een verzekerde in hechtenis genomen of daarmee bedreigd ingevolge een verkeersongeval, dan schiet Ethias hem de door de overheid geëiste borgtocht voor tot een bedrag van 12 500,00 euro per verzekerde.

In dat geval kan Ethias ook de honoraria van een advocaat voorschieten tot een bedrag van 1 250,00 euro per verzekerde.

Voor de terugbetaling van deze sommen staat Ethias de verzekerde een termijn toe van zes maanden, die begint op de datum van het voorschot. Indien de overheid van het land deze borgtocht teruggeeft voordat deze termijn verstrijkt, moet ze natuurlijk onverwijld terugbetaald worden aan Ethias.

### **N. VOORSCHOT VAN GELD**

Wanneer de verzekerde ingevolge een ongeval of een diefstal (waarvan klacht werd neergelegd bij de politie) zonder geld zit, kan Ethias een voorschot toekennen tot 2 000,00 euro, tegen ondertekening van een schuldbekentenis en het verschaffen van een waarborg.

### **O. VERLIES OF DIEFSTAL VAN PLAATSBEWIJZEN**

Bij verlies of diefstal van plaatsbewijzen, stelt Ethias, tegen ondertekening van een schuldbekentenis, de plaatsbewijzen nodig voor de verderzetting van de reis ter beschikking van de verzekerde.

### **P. BIJSTAND « BAGAGE »**

Indien de verzekerde ingevolge diefstal zonder bagage zit, kan Ethias hem een koffer met dringende benodigdheden laten toekomen. Deze zal klaargemaakt en ter beschikking van Ethias gesteld worden door een door de verzekerde aangeduide persoon.

De verzendingskosten zijn ten laste van Ethias.

### **Q. BLOKKEREN VAN BANKREKENING**

Bij diefstal of verlies van cheques of van elk ander bankdocument dat het blokkeren van de rekening vereist, kan Ethias, op verzoek van de verzekerde, ervoor zorgen dat deze operatie wordt uitgevoerd.

Het niet-blokkeren door de bankinstellingen kan Ethias niet ten laste worden gelegd.

### **R. OVERMAKEN VAN DRINGENDE BOODSCHAPPEN**

Wanneer de verzekerde moeilijkheden ondervindt om zijn correspondent te bereiken, kan Ethias ervoor zorgen dat in België of in het buitenland een dringende en aan een ernstig voorval (overlijden, ziekte, ongeval) verbonden boodschap wordt overgemaakt.

### **S. KOSTEN VOOR EEN VERTALER-TOLK**

Ethias neemt de kosten ten laste voor een vertaler-tolk, waarop de begunstigde eventueel beroep moet doen in het kader van de gedekte waarborgen.



### II. IN BELGIË

#### A. BIJ OVERLIJDEN

Indien een verzekerde tijdens een verplaatsing in België overlijdt, bekostigt Ethias het vervoer van het stoffelijk overschot naar de woonplaats of naar het funerarium in België. De kosten voor plechtigheid, begrafenis en lijkist blijven ten laste van de familie.

#### B. VERVOER VAN DE ZIEKE OF GEKWETSTE VERZEKERDE

Bij ongeval of onverwachte ziekte overkomen tijdens een verplaatsing en waarvoor een door een geneeskundig getuigschrift gestaafde ziekenhuisopname nodig is, bekostigt Ethias het vervoer van de verzekerde van de plaats van de gebeurtenis naar het ziekenhuis, alsook de terugkeer naar zijn woonplaats bij ontslag uit het ziekenhuis.

De kosten voor medische verzorging worden in geen geval door Ethias ten laste genomen.

#### C. UITBREIDING: BIJSTAND AAN DE WONING

Bij verlies of diefstal van de sleutels van de woning van de verzekerde, betaalt Ethias de verplaatsingskosten en het arbeidsloon van een slotenmaker terug tot beloop van 50,00 euro, taksen inbegrepen. De kosten voor het gebruikte materiaal zijn uitgesloten.

### III. UITSLUITINGEN

#### 1. IN HET ALGEMEEN

- a) In geen geval geven gewaarborgde hulpverleningen, die niet tijdens de reis bij Ethias werden aangevraagd of niet door haar of met haar toestemming werden georganiseerd, achteraf aanleiding tot terugbetaling of vergoeding.
- b) Zijn van deze polis uitgesloten:
  - elk verzoek tot tussenkomst voor feiten die voorafgaan aan de inwerkingtreding van het contract;
  - bijstand of vergoedingen aan een verzekerde die deelneemt aan motorsportcompetities (wedstrijd, rally);
  - terugbetaling van tolrechten en taxi- en hotelkosten, uitgegeven zonder voorafgaande toestemming van Ethias;
  - verlies wegens diefstal;
  - restaurantkosten;
  - telefoonkosten, behalve de oproepen die voor Ethias bestemd zijn;
  - elke aanvraag om tussenkomst na het verstrijken van de eerste negentig dagen van een langer verblijf in het buitenland;
  - elke aanvraag om tussenkomst, terwijl de verzekerde zich bevindt in staat van dronkenschap, van alcoholintoxicatie of in een analoge staat voortvloeiend uit het gebruik van andere producten dan alcoholische dranken.

## 2. SPECIALE GEVALLEN

### A. Medische verstrekkingen

#### 1. *Geven geen aanleiding tot repatriëring:*

- lichte aandoeningen of verwondingen die ter plaatse kunnen worden verzorgd en de patiënt niet beletten zijn reis te vervolgen;
- geestesziekten waarvoor de patiënt al in behandeling was;
- zwangerschap, tenzij er een duidelijke en onvoorziene verwikkeling optreedt;
- hernieuwde aanvallen van elke aandoening die reeds in behandeling is of die aanleiding heeft gegeven tot:
  - ~ een hospitalisatie gedurende de laatste zes maanden,
  - ~ of minstens drie periodes van verwikkeling of herval, die elk aanleiding hebben gegeven tot een hospitalisatie gedurende de twee laatste jaren;
- toestanden voortvloeiend uit een zelfmoordpoging of het gebruik van verdovende middelen.

#### 2. *Geven geen recht op terugbetaling:*

- de kosten voor in België voorgeschreven en/of uitgegeven medische verzorging, zelfs als ze het gevolg zijn van een in het buitenland opgelopen ziekte of ongeval;
- de kosten voortvloeiend uit de voortzetting van een behandeling van een eerder gekende aandoening;
- de kosten wegens een hernieuwde aanval van een ziekte opgelopen voor het vertrek naar het buitenland of ingevolge een geestesziekte waarvoor men al eerder in behandeling was;
- kuren in het algemeen;
- de kosten voor diagnose of behandeling van een fysiologische toestand (bv. zwangerschap), tenzij er een duidelijke en onvoorziene verwikkeling optreedt;
- de kosten voor brillen, contactlenzen, wandelstokken en prothesen in het algemeen;
- niet door het RIZIV erkende behandelingskosten;
- de tussenkomsten voortvloeiend uit een zelfmoordpoging of het gebruik van verdovende middelen;
- de kosten voor bevalling of vrijwillige zwangerschapsonderbreking;
- de periodieke medische controles;
- de geneesmiddelen waarvoor geen medisch voorschrift werd afgeleverd.

### B. Uitzonderlijke omstandigheden

Ethias kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een vertraging in de hulpverlening of voor het niet kunnen uitvoeren ervan wegens burger- of buitenlandse oorlog, oproer, daden van terrorisme, volksopstanden, vergeldingsmaatregelen, beperking van de bewegingsvrijheid, stakingen, ontploffingen, vrijkomen van warmte of stralingen ingevolge kernomzetting of -splitsing, radioactiviteit of in alle gevallen van overmacht die de uitvoering van het verzekeringscontract onmogelijk maken.

Het eenvoudig feit van staking geeft geen recht op de gewaarborgde hulpverlening, onder andere wat de repatriëring betreft.

## TITEL II HOME EMERGENCY

Deze waarborg is enkel verworven wanneer dit uitdrukkelijk is vermeld in de bijzondere voorwaarden.

### DEFINITIES

Voor de toepassing van deze overeenkomst, verstaat men onder:

#### Ethias

Ethias nv, rue des Croisiers 24, 4000 Luik

Verzekeringsonderneming toegelaten onder het nr. 0196 voor de beoefening van alle verzekeringstakken Niet-Leven, de levensverzekeringen, de bruidsschats- en geboorteverzekeringen (KB van 4 en 13 juli 1979, BS van 14 juli 1979) alsook de kapitalisatieverrichtingen (Beslissing CBFA van 9 januari 2007, BS van 16 januari 2007)

RPR Luik BTW BE 0404.484.654 Rekening Belfius Bank: BE72 0910 0078 4416 BIC: GKCCBEBB.

#### Dringende toestand

Toestand waarbij plotselinge en onvoorziene schade de woning gevaarlijk of onvoldoende veilig maakt of die een risico op beschadiging van de woning met zich meebrengt.

### I. DOEL EN OMVANG VAN DE VERZEKERING

Deze verzekering heeft tot doel het risico gelegen op het adres vermeld in de bijzondere voorwaarden van deze overeenkomst te dekken, met uitsluiting van de inhoud van het gebouw (bv. frigo, wasmachine en ermee verbonden leidingen), niet-aangrenzende bijgebouwen, afsluitingen en omheiningen.

Ethias komt tussen bij dringende omstandigheden om schade te voorkomen of te beperken of om een dringende en voorlopige herstelling uit te voeren op de hiernavolgende vlakken, omschreven in artikel 2:

- sanitaire loodgieterij;
- elektrische installatie;
- verwarming/waterverwarming;
- leidingen en ondergrondse tanken;
- deuren en ramen;
- preventie;
- dak(bedekking);
- waterschade;
- brand;
- bewaking;
- wespennesten.

### II. GEWAARBORGDE INTERVENTIES

#### A. SANITAIRE LOODGIETERIJ:

- a) stabiliseren van een lek ter hoogte van een toevoerbuizenstelsel verbonden aan het gebouw, met uitsluiting van het kranenstelsel;
- b) stabiliseren van een lek ter hoogte van een buizenstelsel voor de afvoer van gebruikt water;
- c) ontstoppen van een buizenstelsel voor de afvoer van gebruikt water (met uitsluiting van het ledigen van de septische put, vetafscheider en zuiveringsput).

### **B. ELEKTRISCHE INSTALLATIE:**

- a) herstellen of vervangen van een schakelaar of een stopcontact, beschadigd door de rechtstreekse werking van de elektriciteit;
- b) terug op gang brengen van de hoofdvoorziening (opzoeken of herstellen van een elektrisch lek, ...) voor zover de oorzaak van de panne zich na de meter situeert;
- c) voorzien van tijdelijke stroom door middel van een stroomgenerator.

### **C. VERWARMING/WATERVERWARMING:**

terug op gang brengen van de verwarmingsinstallatie of de waterverwarmer, voor zover de panne niet voortspuit uit een gebrekkelijk onderhoud (de verzekerde zal het jaarlijks onderhoud van de installatie moeten bewijzen).

### **D. LEIDINGEN EN ONDERGRONDSE TANKEN:**

- a) stoppen van een lek in een privatieve afvoerleiding of in een stookolie- of regenwatertank;
- b) ledigen of stabiliseren van een stookolietank.

In beide gevallen moet de installatie aan de van kracht zijnde technische en wettelijke voorschriften voldoen.

### **E. DEUREN EN RAMEN:**

- a) verstevigen van een buitendeur na een storm, aanraking met een voertuig of een poging tot inbraak;
- b) verstevigen van het raamwerk van een venster na een storm, aanraking met een voertuig of een poging tot inbraak;
- c) afdichten van een opening ontstaan door glasbraak;
- d) herstellen of vervangen van het slot, de sleutels of het beslag van een buitendeur door een model met dezelfde eigenschappen, na een poging tot inbraak;
- e) openmaken van een buitendeur, wanneer de verzekerde niet in het bezit is van de sleutels. De kosten voor de vervanging van een slot worden ten laste genomen tot beloop van 100,00 euro, taksen inbegrepen.

### **F. PREVENTIE:**

nemen van de hiernavolgende maatregelen om schade aan de woning te voorkomen:

- a) vellen van een boom die dreigt om te vallen;
- b) wegnemen of verstevigen van een antenne of van een schouw die dreigt om te vallen.

### **G. DAK(BEDEKKING):**

- a) afdekken van een dak met een zeil, teneinde het gebouw droog te houden;
- b) voorlopig herstellen van een dak, teneinde het gebouw droog te houden;
- c) verwijderen van elk onderdeel van het dak dat dreigt te vallen;
- d) verwijderen van een voorwerp dat het dak beschadigd heeft.

### **H. WATERSCHADE ONTSTAAN TIJDENS EEN INTERVENTIE VAN DE HULPDIENSTEN (BRANDWEER, CIVIELE BESCHERMING):**

uitvoeren van de volgende taken:

- wegpompen van water;
- drogen van een ruimte;
- reinigen;
- ontsmetten;
- zuiveren van onfrisse geuren.

### I. **BRAND:**

uitvoeren van de volgende taken:

- reinigen;
- drogen;
- verluchten;
- zuiveren van onfrisse geuren.

### J. **BEWAKING:**

bewaken van de getroffen site.

### K. **WESPENNESTEN:**

terugbetaling van de door u betaalde onkostennota van de brandweer.

**Ethias kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren van de hierboven omschreven prestaties, ingeval het niet beschikbaar zijn van de voor de depannage noodzakelijke onderdelen.**

## III. TUSSENKOMSTGRENS

Ethias komt, zonder vrijstelling, tussen tot maximum 350,00 euro (taksen in) per schadegeval. Daarenboven worden de verplaatsingskosten van de hersteller ten laste genomen.

## IV. UITSLUITINGEN

Ethias komt niet tussen voor de kosten voortvloeiend uit of in verband met:

- a) een toestand die door de verzekerde gekend was voor de aanvangsdatum van de verzekering;
- b) de vervanging van defecte onderdelen;
- c) de schade voortspruitend uit een gebrekkig onderhoud en/of het niet definitief herstellen na een eerste tussenkomst van Ethias;
- d) opbrengsteigendommen, gebouwen aangewend in het kader van een commerciële activiteit, niet-aangrenzende bijgebouwen en omheiningen, afsluitingen en elektrische hekken;
- e) een oorlog of de inval van een buitenlandse legermacht, een burgeroorlog, een staat van beleg of een krijgswet;
- f) een opvordering in al zijn vormen, een gehele of gedeeltelijke bezetting van de verzekerde goederen door een militaire macht, een politiemacht of door strijdkrachten;
- g) een aardbeving, een grondverschuiving, een overstroming of elk andere natuurramp;
- h) radioactiviteit of kernenergie;
- i) de vervanging of de aanpassing van een decoratief element van een toestel;
- j) de onderbreking of de uitschakeling van de gas-, de elektriciteits- of de watervoorziening, veroorzaakt door het distributienet (probleem vóór de meter in de woning);
- k) de materiële schade voortvloeiend uit het schadeverwekkend feit;
- l) de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling (behalve het leegpompen of stabiliseren van een stookolietank);
- m) de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door of bestaat uit de verkeerde werking of een panne van een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, een microprocessor, hardware, software, een computer, een telecommunicatietoestel of een soortgelijk systeem;
- n) opeenvolgende pannes ingevalgeen een tekort aan stookolie;
- o) de slechte werking van een alarmsysteem;
- p) de schade aan de gemeenschappelijke delen van gebouwen die in verschillende woningen zijn onderverdeeld.

### V. VERPLICHTINGEN VAN DE VERZEKERDE

- a) De gewaarborgde interventies die niet door Ethias werden georganiseerd, geven geen recht op terugbetaling of op schadeloosstelling. Deze uitsluiting zal niet worden toegepast bij een interventie van de brandweer voor het verwijderen van een wespennest, zoals bedoeld in artikel 2. K.
- b) Bij schadegeval moet de verzekerde alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen of te beperken. Hij moet er zich ook van onthouden, op eigen initiatief en onnodig wijzigingen aan te brengen aan het voorwerp van het schadegeval, waardoor de vaststelling van de oorzaken van het schadegeval of de raming of de herstelling van de schade moeilijk of onmogelijk zouden gemaakt worden.
- c) Bij een terugkerende vraag om interventie met betrekking tot een probleem dat reeds eerder het voorwerp heeft uitgemaakt van een tenlasteneming in het kader van het contract Home Emergency, moet de verzekerde, op straffe van verval en zelfs van terugbetaling van de door Ethias ten onrechte uitgegeven kosten ingevolge deze nieuwe interventie, de factuur voor de herstelling van de eerder vastgestelde schade aan Ethias kunnen voorleggen.

## TITEL III GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN AAN DE TITELS I EN II

### I. SUBROGATIE

Ethias is tot het bedrag van haar uitgaven in de rechten en vorderingen gesteld van de verzekerde tegen elke aansprakelijke derde.

### II. DUUR

1. De verzekeringsovereenkomst is afgesloten voor de in de bijzondere voorwaarden aangegeven duur zonder een periode van één jaar te overschrijden. Behalve wanneer een van de partijen zich ertegen verzet door een aangetekend schrijven dat minstens drie maanden voor de jaarlijkse vervalddag van de overeenkomst ter post is afgegeven, wordt ze stilzwijgend verlengd zonder enige formaliteit en tegen dezelfde bedingen en voorwaarden, voor opeenvolgende periodes van één jaar. Behalve tegenstrijdige bepalingen in de bijzondere voorwaarden wordt een verzekeringsovereenkomst met een oorspronkelijke looptijd van minder dan één jaar niet stilzwijgend verlengd.
2. Voor de houders van een contract met de optie Home Emergency kan de wijziging naar de formule « Bijstand aan personen » enkel gebeuren op de jaarlijkse vervalddag en conform de modaliteiten vermeld onder punt 1.

### III. INWERKINGTREDING VAN DE WAARBORG

#### 1. ASSISTANCE

De waarborg vangt aan op de datum vermeld in de bijzondere voorwaarden voor zover de eerste premie werd betaald.

#### 2. DE OPTIE « HOME EMERGENCY »

In elk geval treedt de waarborg in werking vijftien dagen na de datum vermeld in de bijzondere voorwaarden voor zover de eerste premie betaald werd.

### IV. PREMIE

Behoudens andersluidende bepaling, is de premie een jaarpremie. De premie is vooraf betaalbaar op de in de overeenkomst bepaalde vervalddagen, bij aanbieding van het vervalbericht en is haalschuld voor Ethias. In elk geval staat een verzoek om de premie en de bijkomende kosten te betalen gelijk met het aan huis aanbieden van de kwitantie.

### V. TAKSEN EN BELASTINGEN

Alle onder gelijk welke benaming en door ongeacht welke autoriteit ten laste van Ethias uit hoofde van geïnde premies of verzekerde sommen geheven of te heffen taksen, belastingen en bijdragen zijn en blijven uitsluitend voor rekening van de verzekeringsnemer en worden tegelijk met de premie geïnd.

### VI. NIET-BETALING VAN DE PREMIE - SCHORSING VAN DE WAARBORG

Bij niet-betaling van een premie wordt de dekking geschorst of de verzekeringsovereenkomst opgezegd bij een ter post aangetekende brief, waarin de verzekeringsnemer wordt aangemaand de premie te betalen binnen een termijn van vijftien dagen te rekenen vanaf de dag die volgt op zijn afgifte ter post.

De schorsing of de opzegging heeft slechts uitwerking na het verstrijken van deze termijn.

Indien de dekking geschorst is:

- a) wordt, als gevolg van de betaling van de achterstallige premies door de verzekeringsnemer, een einde gemaakt aan de schorsing;
- b) kan Ethias de overeenkomst opzeggen wegens niet-betaling. In dat geval heeft de opzegging uitwerking bij het verstrijken van een termijn van vijftien dagen te rekenen vanaf de eerste dag van schorsing van de waarborg. De onbetaalde premie en de premies die tijdens de schorsing vervallen, komen aan Ethias toe als forfaitaire vergoeding.

Tijdens de schorsing kan geen enkele gebeurtenis bindend zijn voor Ethias en de vervallenverklaring van de verzekering blijft bestaan, zelfs indien tijdens of na een eventueel schadegeval de verzekerde de premies betaalt.

### VII. OPZEGGING

- A. De overeenkomst kan worden opgezegd bij een ter post aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs. Behoudens andersluidende bepaling heeft de opzegging uitwerking na het verstrijken van de termijn vermeld in de opzeggingsakte. Deze termijn mag niet korter zijn dan één maand te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening of de datum van het ontvangstbewijs of, ingeval van een aangetekende brief, te rekenen vanaf de dag die volgt op zijn afgifte ter post.
- B. Ethias kan de overeenkomst bij aangetekende brief opzeggen:
  - a) bij niet-betaling van de premie;
  - b) na elk aangegeven schadegeval en ten laatste binnen de maand na de betaling van de schadeloosstelling of de weigering tot tussenkomst. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de betekening ervan. Evenwel kan zij van kracht worden één maand na de dag van de betekening ervan, indien de verzekeringsnemer, de verzekerde of de begunstigde één van zijn verplichtingen, ontstaan door het schadegeval, niet is nagekomen met de bedoeling de verzekeraar te misleiden, op voorwaarde dat deze bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen één van deze personen of hem voor het vonnisgerecht heeft gedagvaard, op basis van de artikelen 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek;
  - c) ingeval van faillissement van de verzekeringsnemer, ten vroegste binnen drie maanden na de faillietverklaring.
- C. De verzekeringsnemer kan de overeenkomst opzeggen onder één van de vormen vermeld onder punt A. hiervoor:
  - a) na elk aangegeven schadegeval en ten laatste binnen de maand na de uitbetaling of de weigering tot tussenkomst. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de betekening ervan;
  - b) ingeval van faillissement. De curator kan de overeenkomst opzeggen binnen de drie maanden na de faillietverklaring.
- D. Ingeval van opzegging bedoeld onder de punten B. b) en c) en C., betaalt Ethias de premie terug die betrekking heeft op de niet-gelopen verzekeringstermijn.

### VIII. ADMINISTRatieve KOSTEN

Indien Ethias nalaat om de verzekeringsnemer te gepasten tijde een vaststaande, opeisbare en onbetwiste geldsom te betalen en indien deze Ethias daartoe aangetekend in gebreke heeft gesteld, dan vergoedt Ethias zijn algemene administratieve kost, forfaitair begroot op 10,00 euro.

Indien de verzekeringsnemer nalaat om Ethias een gelijkaardige, zoals hierboven beschreven geldsom te betalen (bijvoorbeeld bij niet-betaling van de premie), zal deze Ethias dezelfde vergoeding verschuldigd zijn voor iedere aangetekende brief die Ethias hem zendt.

Als Ethias genoodzaakt wordt om de invordering van een schuld toe te vertrouwen aan een derde, zal er van de verzekeringsnemer een schadevergoeding worden gevorderd, begroot op 10 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van 10,00 euro en een maximum van 100,00 euro.



### IX. TARIEFAANPASSING

Indien Ethias haar tarief wijzigt, mag zij het nieuwe tarief toepassen vanaf de jaarlijkse vervalddag die volgt op de melding van deze aanpassing aan de verzekeringsnemer:

- indien deze melding minstens vier maanden voor de jaarlijkse vervalddag gebeurt, kan de verzekeringsnemer de verzekeringsovereenkomst opzeggen mits inachtnaam van een opzeggingstermijn van drie maanden. In dat geval houdt de verzekeringsovereenkomst op uitwerking te hebben op de jaarlijkse vervalddag;
- indien deze melding later gebeurt, kan de verzekeringsnemer de verzekeringsovereenkomst opzeggen binnen de drie maanden na de kennisgeving. In dit geval houdt de verzekeringsovereenkomst op uitwerking te hebben één maand na ontvangst van de opzegbrief.

### X. WOONPLAATS - CORRESPONDENTIE

De voor Ethias bestemde mededelingen en kennisgevingen moeten aan haar zetel worden gedaan; deze voor de verzekeringsnemer bestemde worden geldig gedaan op het adres vermeld in de bijzondere voorwaarden of op zijn laatst gekende adres.

### XI. RANGORDE VAN DE VOORWAARDEN

De speciale en bijzondere voorwaarden vullen de algemene voorwaarden aan en herroepen ze in de mate dat ze er strijdig mee zijn.

### XII. DIVERSE BEPALINGEN

Het Belgisch recht is van toepassing op de verzekeringsovereenkomst.

Alle geschillen betreffende de totstandkoming, de geldigheid, de uitvoering, de interpretatie of de ontbinding van deze overeenkomst behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische Hoven en Rechtbanken.

De Nationale Bank van België houdt toezicht op de activiteiten van de verzekeringsondernemingen.

#### **NBB: Nationale Bank van België**

de Berlaimontlaan 14 - 1000 Brussel  
Tel. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00  
www.nbb.be

Elke klacht over de verzekeringsovereenkomst of over het beheer van een schadegeval kan worden gericht aan:

#### **Ethias « Dienst 2000 »**

Prins-Bisschopssingel 73 - 3500 Hasselt  
Fax 011 85 61 10  
klachtenbeheer@ethias.be

#### **Ombudsdienst Verzekeringen**

de Meeûssquare 35 - 1000 Brussel  
Fax 02 547 59 75  
info@ombudsman.as

Het indienen van een klacht doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure aan te spannen.

## TITEL IV AANVULLENDE INFORMATIE MiFID

### I. WIJZEN VAN COMMUNICATIE EN TALEN

#### Wijzen van communicatie

Wij communiceren via diverse kanalen met onze cliënten:

- per brief of per e-mail op [info@ethias.be](mailto:info@ethias.be);
- per telefoon in het Nederlands op 011 28 27 91 en in het Frans op 04 220 37 30;
- via onze kantoren: voor het dichtstbijzijnde kantoor, kan u terecht op onze site [www.ethias.be/kantoren](http://www.ethias.be/kantoren) (NL) of [www.ethias.be/bureaux](http://www.ethias.be/bureaux) (FR).

#### Talen van communicatie

De communicatie met onze cliënten gebeurt in het Nederlands of in het Frans, naar keuze van de cliënt.

Al onze documenten (offertes, verzekeringsvoorstellungen, algemene voorwaarden, bijzondere voorwaarden, enz.) zijn beschikbaar in het Nederlands en in het Frans.

### II. SAMENVATTING VAN HET BELEID INZAKE BELANGENCONFLICTEN VAN ETHIAS NV

#### Inleiding

Ethias nv is een verzekeringsonderneming die actief is op de Belgische financiële markt. Als verzekeringsagent verdeelt zij ook levensverzekeringsproducten van Integrale.

Ethias nv is mogelijkterwijs blootgesteld aan belangenconflicten die voortvloeien uit de beoefening van deze verschillende activiteiten. De bescherming van de belangen van haar cliënten is voor Ethias een essentiële prioriteit. Daarom werkte zij een algemeen beleid uit dat haar bestuurders, leidinggevende personen en personeelsleden toelaat zich in de mate van het mogelijke te wapenen tegen dit risico.

#### Definitie

Een belangenconflict is een conflict dat ontstaat wanneer twee of meerdere personen of entiteiten tegenstrijdige belangen hebben die zouden kunnen leiden tot een potentieel verlies voor de cliënt.

Het belangenconflict is een complex begrip. Er kan zich een belangenconflict voordoen tussen Ethias, haar bestuurders, effectieve leiders, haar medewerkers en verbonden agenten enerzijds en haar cliënten anderzijds alsook tussen haar cliënten onderling.

#### Identificatie

Ethias nv identificeerde de mogelijke belangenconflicten in het geheel van haar activiteiten. Het kan met name de volgende conflicten betreffen:

- handelen als verzekeraar en verzekeringsagent;
- verzekeren van meerdere cliënten in eenzelfde schadegeval;
- verzekeren van een cliënt in meerdere hoedanigheden (in BA en in RB);
- aanvaarden van geschenken of voordelen die een reële of schijnbare invloed kunnen hebben op de objectiviteit en de onpartijdigheid van de medewerker;
- toekennen van voordelen of vergoedingen aan bemiddelaars die een reële of schijnbare invloed kunnen hebben op de objectiviteit van de analyse van de noden van de cliënt;
- voorstellen van niet-aangepaste producten aan de cliënten (vereisten en noden, cliëntenprofiel, enz.);
- oneigenlijk gebruik van vertrouwelijke informatie die betrekking heeft op een cliënt in het kader van een andere cliëntrelatie.

### **Aangepaste preventiemaatregelen**

Ethias nv heeft gepaste organisatorische en administratieve maatregelen getroffen om geïdentificeerde potentiële belangenconflicten te voorkomen en te beheren.

### **Controle van de informatie-uitwisseling**

Binnen Ethias werden organisatorische maatregelen (aangeduid met de term Chinese wall) getroffen om elke niet-toegelaten informatie-uitwisseling tussen medewerkers te voorkomen, om de geprivilegieerde informatiestroom tussen verschillende operationele departementen te controleren en om te vermijden dat bepaalde verantwoordelijkheden bij een en dezelfde persoon worden verenigd.

### **Gescheiden toezicht**

Diensten die, in het geval van gemeenschappelijk beheer, belangenconflicten zouden kunnen genereren worden door verschillende verantwoordelijken beheerd.

### **Stimuli**

De vergoedingen, commissies en niet-geldelijke voordelen gestort aan of ontvangen van derden met betrekking tot een geleverde dienst kunnen enkel worden aanvaard op voorwaarde dat u hiervan in kennis werd gesteld, zij de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren en geen schade berokkenen aan ons engagement noch aan dat van de derde om uw belangen optimaal te behartigen.

### **Geschenken**

Er werd een geschenkenbeleid bepaald. Dit beleid voorziet strikte voorwaarden waaronder de medewerkers geschenken kunnen aanvaarden of aanbieden. Elk geschenk moet overigens in een register worden vermeld.

### **Externe activiteiten van de medewerkers**

Alle medewerkers kunnen activiteiten buiten de onderneming uitoefenen of hieraan deelnemen conform zijn/haar arbeidsovereenkomst, op voorwaarde dat deze functie of deze activiteiten geen belangenconflicten met zich mee kunnen brengen of de neutraliteit van zijn/haar functie binnen de onderneming op welke manier dan ook in het gedrang kan brengen. Zelfs schijnbare conflicten moeten voortdurend worden vermeden.

### **Voorkomen van ongepaste invloed**

De Ethias-medewerkers moeten zich ervan verzekeren dat zij zich volledig onafhankelijk opstellen in hun relaties met de cliënten. Alle Ethias-medewerkers zijn ertoe gehouden een deontologische code na te leven die integraal deel uitmaakt van het arbeidsreglement. Deze verplichte code bevat een verplichting tot informatiebescherming alsook een discretieplicht, en verplicht de medewerker om te handelen met integriteit en transparantie en concrete maatregelen na te leven om de risico's op ongepaste invloed te voorkomen.

### **Kennisgeving van de belangenconflicten**

Indien, ondanks de genomen maatregelen, er een risico op aantasting van de belangen van de cliënt blijft bestaan, zal u in kennis worden gesteld van het bestaan van dit mogelijke belangenconflict opdat u met kennis van zaken een beslissing zou kunnen nemen.

## VOOR MEER INFORMATIE

**Ethias**

**Zetel voor Vlaanderen**

**Prins-Bisschopssingel 73 - 3500 Hasselt**

**Tel. 011 28 21 11**

**Fax 011 28 20 20**

**[www.ethias.be](http://www.ethias.be)**

**[info@ethias.be](mailto:info@ethias.be)**