

Assurance Funérailles

Conditions Générales

L49-15012024

TABLE DES MATIÈRES

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
1.1 Définitions	4
Art. 1. Définitions	4
1.2 Objet du contrat d'assurance	5
Art.2 Objet du contrat d'assurance	5
1.3 Données à déclarer obligatoirement lors de la conclusion du contrat d'assurance	5
Art.3 Obligation de déclaration	5
1.4 Formation du contrat d'assurance - Prise d'effet du contrat d'assurance – Désignation du bénéficiaire – Validité territoriale	6
Art. 4 Formation et prise d'effet du contrat d'assurance	6
Art. 5 Désignation du bénéficiaire	6
Art. 6 Validité territoriale	6
1.5 Avance sur le contrat d'assurance	6
Art. 7 Avance sur le contrat d'assurance	6
Art. 8 Participation bénéficiaire	6
1.6 Changement d'adresse	7
Art.9 Changement d'adresse	7
1.7 Modification du contrat d'assurance	7
Art. 10 Modification du contrat d'assurance	7
1.8 Taxes - Fiscalité – Droits de succession	7
Art. 11 Taxes – Fiscalité – Droits de succession	7
1.9 Législation applicable	8
Art. 12 Législation applicable	8
1.10 Gestion des plaintes	8
Art. 13 Gestion des plaintes	8
1.11 Protection de vos données à caractère personnel	8
Art. 14 Protection de la vie privée	8
1.12 Fonds de garantie pour les services financiers	9
Art. 15 Fonds de garantie pour les services financiers	9
1.13 Droit de rétractation	9
Art.16. Modalités du droit de rétractation	9
1.14 Communications	10
Art. 17 Destinataire des communications	10
1.15. Responsabilité des auxiliaires	10
Art. 18 Responsabilité des auxiliaires	10
2. ASSURANCE DÉCÈS	11
2.1 Période d'attente – Couverture décès des enfants de l'assuré	11
Art. 19 Période d'attente	11
Art. 20 Couverture décès des enfants de l'assuré	11
2.2 Comptes dormants	12
Art. 21 Contrats d'assurance dormants	12
2.3 Prime - Rachat du contrat d'assurance - conversion du contrat d'assurance	12

Art. 22 Paiement des primes	12
Art. 23 Cessation de paiement de primes	13
Art. 24 Rachat partiel et total	13
Art. 25 Conversion du contrat d'assurance	13
Art. 26 Défaut de paiement des primes	13
Art. 27 Remise en vigueur du contrat d'assurance	14
2.4 Capital assuré	14
Art. 28 Capital assuré	14
Art. 29 Paiement des prestations assurées	14
Art. 30 Indexation du capital assuré	16
2.5. Exclusions	16
Art. 31 Exclusions	16
Art. 32 Terrorisme	17
3. assistance	18
3.1 Définitions	18
Art. 33 Définitions	18
3.2 Champ d'application	18
Art. 34. Application	18
3.3 Etendue de l'« Assistance »	19
Art. 35. Etendue de l'« Assistance »	19
3.4 Obligations lors de la demande d'assistance	20
Art. 36. Obligations lors de la demande d'assistance	20
3.5 Exclusions	21
Art. 37. Exclusions	21
3.6 Circonstances exceptionnelles pour les prestations d'«Assistance »	22
Art. 37. Circonstances exceptionnelles	22

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 DÉFINITIONS

Art. 1. Définitions

Pour l'application du présent contrat d'assurance et pour autant qu'il n'y est pas expressément dérogé dans les articles suivants, on entend par:

- 1° ASSURÉ:** la personne physique sur la tête de laquelle le contrat d'assurance est conclu.
- 2° AVANCE SUR CONTRAT:** l'avance octroyée par l'entreprise d'assurance sur les prestations assurées, contre le paiement d'intérêts dont le taux est fixé à la date de la demande de l'avance. Ce montant est limité à la valeur de rachat sous déduction d'éventuelles retenues légales.
- 3° BÉNÉFICIAIRE(S):** la/les personne(s) morale(s) ou physique(s) en faveur de laquelle (desquelles) sont stipulées les prestations d'assurance.
- 4° CAPITAL ASSURÉ:** le capital assuré de base est repris dans les Conditions Particulières ou sur le dernier avenant les modifiant.
- 5° CONVERSION DU CONTRAT D'ASSURANCE:** la diminution de la valeur actuelle des prestations assurées consécutive à la cessation de paiement des primes. Le contrat reste en vigueur pour la valeur de conversion et pour la durée initialement prévue.
- 6° DÉCÈS PAR ACCIDENT:** l'événement soudain, dont la cause est extérieure à la personne de l'assuré, et dont les blessures corporelles qui en découlent entraînent la mort, soit immédiatement, soit dans les 12 mois qui suivent le jour de l'accident.
- 7° ENFANT DE L'ASSURÉ:** l'enfant, âgé d'au moins 6 mois, qui n'a pas encore atteint l'âge de 18 ans et qui est non émancipé, habitant chez ses parents (ou l'un d'eux) ou tuteur(s).
- 8° ENTREPRISE D'ASSURANCE:** Belfius Direct Assurances, marque déposée de Belfius Insurance SA (compagnie d'assurance agréée par la BNB sous le numéro 0037), RPM Bruxelles 0405.764.064, siège social Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles, Belgique. Vous trouverez notre rapport de solvabilité sur la solvabilité et la situation financière (« SFCR ») via le lien suivant: <https://www.belfius.be/about-us/en/investors/results-reports/reports>
- 9° MONTANT ASSURÉ:** le montant qui sera versé après le décès de l'assuré et ce, conformément à l'article 28 des présentes Conditions Générales.
- 10° NOUS:** Belfius Direct Assurances, l'entreprise d'assurance avec laquelle le contrat d'assurance est conclu.
- 11° PÉRIODE D'ATTENTE:** la période prenant court à la prise d'effet du contrat d'assurance, et durant laquelle n'est payé qu'un montant limité du capital assuré en cas de décès de l'assuré par mort naturelle ou par maladie. Cette période diffère selon que vous payez votre prime périodiquement ou par versement unique et ce, conformément à l'article 18 des présentes Conditions Générales.
- 12° RACHAT TOTAL DU CONTRAT D'ASSURANCE:** la résiliation du contrat d'assurance à votre demande et, donnant lieu au versement de la valeur de rachat par l'entreprise d'assurance.
- 13° TERRORISME:** une action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation ou le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.
- 14° VALEUR DE RACHAT:** la prestation versée par l'entreprise d'assurance en cas de rachat total du contrat d'assurance. Ce montant est égal à la valeur de rachat théorique diminué des frais de rachat, calculés conformément à l'article 23 des présentes Conditions Générales.

15° VALEUR DE RACHAT THÉORIQUE: la réserve constituée par la capitalisation des primes payées, déduction faite des montants consommés pour couvrir le capital assuré.

16° VALEUR DE CONVERSION: la prestation pour laquelle vous restez assuré en cas de cessation de paiement des primes suite à une conversion du contrat d'assurance.

17° VOUS: le preneur d'assurance, à savoir la personne morale ou physique qui souscrit le contrat d'assurance avec nous et qui assume le paiement des primes.

1.2 OBJET DU CONTRAT D'ASSURANCE

Art.2 Objet du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance a pour objet, moyennant le versement de primes, de garantir le paiement et la fourniture au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) des prestations fixées aux Conditions Particulières, en cas de décès de l'assuré et suivant les conditions décrites aux Points 2 et 3 des présentes Conditions Générales.

Les enfants de l'assuré sont automatiquement assurés suivant les conditions décrites au Point 2 des présentes Conditions Générales, à l'exclusion du Point 3.

Le contrat d'assurance est constitué des Conditions Générales, de l'offre d'assurance, des Conditions Particulières et des éventuels avenants à celles-ci. Les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

Ce contrat d'assurance ne peut être souscrit en couverture ou en reconstitution d'un crédit que vous auriez sollicité.

1.3 DONNÉES À DÉCLARER

OBLIGATOIREMENT LORS DE LA CONCLUSION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Art.3 Obligation de déclaration

Le contrat d'assurance est établi sur base des déclarations exactes et sincères de votre part et de l'assuré concernant toutes les circonstances connues de vous et de l'assuré, et que vous et l'assuré devez raisonnablement considérer comme constituant pour nous des éléments d'appréciation du risque. A cet égard, vous devez notamment nous communiquer votre domicile et celui de l'assuré (et le cas échéant le lieu de résidence réel) ainsi que l'âge de l'assuré.

Si une omission ou inexactitude intentionnelle dans ladite déclaration venait à nous induire en erreur quant à l'appréciation du risque, celle-ci entraînera la nullité du contrat d'assurance. Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou l'inexactitude intentionnelle nous sont dues.

En cas de dissimulation involontaire ou de divulgation incorrecte involontaire d'informations par le preneur d'assurance ou l'assuré, et dans la mesure où cela aurait affecté l'acceptation ou la non-acceptation du risque ou la détermination de la prime, Belfius Direct Assurances peut contester la police pendant un an au maximum à compter de la date de souscription du contrat d'assurance.

En cas d'inexactitude sur l'âge de l'assuré, les prestations de chacune des parties sont augmentées ou réduites en fonction de l'âge réel de l'assuré qui aurait dû être pris en considération. Nous nous basons à cette fin sur le tarif qui était d'application à la souscription du contrat d'assurance.

Aucune formalité médicale concernant

l'état de santé de l'assuré n'est d'application à la formation du contrat d'assurance.

1.4 FORMATION DU CONTRAT D'ASSURANCE - PRISE D'EFFET DU CONTRAT D'ASSURANCE – DÉSIGNATION DU BÉNÉFICIAIRE – VALIDITÉ TERRITORIALE

Art. 4 Formation et prise d'effet du contrat d'assurance

Votre contrat d'assurance est formé dès la signature de l'offre d'assurance dans une de nos agences ou dès réception par nous de l'offre d'assurance signée par e-mail ou par voie postale. Le contrat d'assurance prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières, mais pas avant la date du paiement par le preneur d'assurance de la prime unique ou de la première prime périodique.

Art. 5 Désignation du bénéficiaire

Vous pouvez choisir librement le(s) bénéficiaire(s) du contrat d'assurance au moment de la souscription ou en cours de contrat. Vous pouvez également modifier ou révoquer le(s) bénéficiaire(s) désigné(s) à tout moment. Chaque modification doit nous être communiquée par un écrit daté et signé, accompagné le cas échéant, de l'autorisation écrite du bénéficiaire acceptant, comme décrit ci-après.

Tout bénéficiaire désigné peut accepter le bénéfice du contrat d'assurance. L'acceptation bénéficiaire devra faire l'objet d'un avenant datée et signée par vous, le bénéficiaire désigné et par l'entreprise d'assurance. Dans le cas où le bénéficiaire désigné a accepté le bénéfice du contrat

d'assurance, vous devrez obtenir son autorisation écrite, notamment pour révoquer l'attribution bénéficiaire, désigner un autre bénéficiaire, demander le rachat partiel ou total ou la conversion du contrat d'assurance ou obtenir une avance. Cette énumération est informative et non limitative.

Art. 6 Validité territoriale

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 30 des présentes Conditions Générales, la garantie est valable dans le monde entier, pour autant que l'assuré et le preneur d'assurance soient domiciliés en Belgique au moment de la souscription du contrat d'assurance.

1.5 AVANCE SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE

Art. 7 Avance sur le contrat d'assurance

Vous pouvez obtenir une avance sur votre contrat d'assurance pour autant que la valeur de rachat théorique diminuée des éventuelles retenues légales, soit supérieure à € 125. La valeur de rachat prise en considération se calcule à la date de la demande d'avance, ou à la date de la première prime impayée en cas d'arriérés.

Le cas échéant, l'avance ne pourra être octroyée qu'avec l'accord écrit de l'éventuel bénéficiaire acceptant.

Les conditions de l'avance (par ex. l'intérêt) seront fixées dans une convention particulière.

Art. 8 Participation bénéficiaire

Il n'est octroyé aucune participation bénéficiaire dans le cadre du présent

contrat d'assurance.

1.6 CHANGEMENT D'ADRESSE

Art.9 Changement d'adresse

Si vous changez de domicile, vous devez immédiatement nous en avertir. Sans notification de votre part, nous aurons le droit de considérer votre dernier domicile ou lieu de résidence connu comme domicile élu, notamment pour l'envoi des communications dont il est question à l'article 17 des présentes Conditions Générales.

Vous êtes tenu de nous signaler immédiatement tout élément ayant un impact ou pouvant avoir un impact sur l'obligation de l'entreprise d'assurance de communiquer les éléments de votre contrat d'assurance dans le cadre de l'échange de renseignements au niveau international et à des fins fiscales.

1.7 MODIFICATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Art. 10 Modification du contrat d'assurance

Pour des raisons fondées (telles qu'une modification légale ou réglementaire), dans les limites du raisonnable, de bonne foi et sans porter atteinte aux caractéristiques essentielles du contrat d'assurance, nous pourrions modifier les Conditions Générales du contrat d'assurance. Le cas échéant, nous vous en informerons par écrit en vous précisant la nature et les raisons de la modifications apportées ainsi que la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales.

Vous pouvez à tout moment demander une adaptation du contrat d'assurance par

l'établissement d'un avenant. Toutefois, toute demande d'augmentation du capital assuré est soumise aux conditions en vigueur au moment de la demande d'adaptation, notamment du point de vue de l'acceptation du risque ou de sa tarification.

1.8 TAXES - FISCALITÉ – DROITS DE SUCCESSION

Art. 11 Taxes – Fiscalité – Droits de succession

Le traitement fiscal dépend de la situation individuelle de chaque client, et il est susceptible d'être modifié ultérieurement.

Le présent contrat d'assurance applique sur les primes brutes versées une taxe annuelle sur les opérations d'assurance. Les impôts ou taxes présents ou futurs, applicables au contrat d'assurance, sont à votre charge ou à celle du (des) bénéficiaire(s).

En cas de décès de l'assuré, nous informons l'administration fiscale des sommes dues au(x) bénéficiaire(s) en vue d'une éventuelle perception des droits de succession. Si suite au décès du preneur d'assurance, le contrat d'assurance est transféré à un cessionnaire, c'est la valeur de rachat qui fera l'objet de cette déclaration. Les dispositions fiscales belges tant législatives que réglementaires sont applicables.

En ce qui concerne les droits de succession, la législation applicable est celle du domicile du défunt. Il se peut que la législation du domicile du bénéficiaire s'applique également.

Les informations susmentionnées sont fournies à titre strictement indicatif et sous réserve d'éventuelles modifications et/ ou d'interprétation de la réglementation/ législation fiscale.

e-mail à info@ombudsman-insurance.be.
Plus d'infos: www.ombudsman-insurance.be.

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.

1.9 LÉGISLATION APPLICABLE

Art. 12 Législation applicable

La législation belge s'applique à votre contrat d'assurance ainsi qu'à tout conflit découlant du présent contrat d'assurance.

1.10 GESTION DES PLAINTES

Art. 13 Gestion des plaintes

Chaque jour, nous nous donnons à 100% pour vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e), surtout faites-le nous savoir.

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter notre service clientèle au 02 244 23 23. Les collaborateurs de Belfius Direct Assurances prendront le temps de vous écouter et de trouver une solution.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par notre service clientèle? Vous pouvez alors contacter notre département de gestion des plaintes à l'adresse e-mail plaintes@belfiusdirect.be ou par courrier à Belfius Direct Assurances, Département Gestion des Plaintes, Place Charles Rogier 11, à 1210 Bruxelles.

À défaut de solution, vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeus 35 à 1000 Bruxelles, ou par

1.11 PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Art. 14 Protection de la vie privée

Belfius Direct Assurances traite vos données à caractère personnel à différentes finalités, dont la conclusion et l'exécution de contrats d'assurance, le respect des obligations légales, l'évaluation de la relation clientèle, le marketing direct et la lutte contre la fraude. Ces données ne sont pas conservées plus longtemps qu'il ne faut pour le traitement pour lequel elles ont été collectées.

Vos données à caractère personnel relatives aux finalités précitées peuvent également être communiquées aux sociétés liées à Belfius Direct Assurances et à des prestataires de service spécialisés, comme des experts, des réparateurs, des entreprises de réassurance et Datassur GIE – Boulevard du Roi Albert II 19 - 1210 Bruxelles.

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel dont nous disposons et, le cas échéant, de les faire rectifier ou supprimer. Vous pouvez aussi demander de transférer certaines de ces données à un tiers ou directement à vous-même. En outre, vous pouvez demander de limiter le traitement.

Pour le traitement des données à caractère personnel pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans porter préjudice à la légitimité du

traitement sur la base du consentement donné avant son retrait.

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de certaines données à caractère personnel et de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte sur la vie privée de Belfius Direct Assurances. Vous pouvez consulter cette charte sur www.belfiusdirect.be/fr/privacy/.

1.12 FONDS DE GARANTIE POUR LES SERVICES FINANCIERS

Art. 15 Fonds de garantie pour les services financiers

Nous sommes membre du Fonds de garantie pour les services financiers, situé Rue du Commerce 96 à 1040 Bruxelles.

Ce produit est garanti par le Fonds de garantie pour les services financiers.

En cas de faillite d'une entreprise d'assurances disposant d'un agrément en Belgique, la valeur de rachat éventuelle du contrat d'assurance tombe sous le régime belge de protection à concurrence de € 100.000 par personne et par entreprise d'assurances. De plus amples informations sur ce régime de protection peuvent être trouvées sur le site www.fondsdegarantie.belgium.be.

1.13 DROIT DE RÉTRACTATION

Art.16. Modalités du droit de rétractation

§1. SOUSCRIPTION EN AGENCE

En cas de signature de l'offre d'assurance au sein de l'une de nos agences, vous disposez de la faculté de résilier le contrat d'assurance, sans obligation de motivation, dans un délai de 30 jours à compter de la prise de cours du contrat d'assurance. La notification de résiliation doit se faire par lettre recommandée et, selon les modalités précisées à l'article 17 des présentes Conditions Générales.

La résiliation émanant de votre part prend effet au moment de sa notification.

§2. SOUSCRIPTION À DISTANCE

En cas de signature de l'offre d'assurance à distance, tant nous que vous disposons d'un délai de 30 jours pour résilier le contrat d'assurance, sans pénalité et sans obligation de motivation. La notification doit se faire que par lettre recommandée et, selon les modalités précisées à l'article 17 des présentes Conditions Générales.

Le délai dans lequel peut s'exercer ce droit de résiliation commence à courir, soit à compter du jour de la conclusion du contrat d'assurance, soit à compter du jour où vous avez reçu toutes les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur.

La résiliation émanant de votre part prend effet au moment de sa notification. En cas de résiliation de notre part, celle-ci prend effet 8 jours après sa notification.

§3. CRÉDIT PRIME

La portion de prime afférente à la période postérieure à la date de la prise d'effet de la résiliation vous est remboursée dans un délai de 30 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation, ou en cas de résiliation de votre part, à compter de la réception de votre notification de la résiliation.

1.14 COMMUNICATIONS

Art. 17 Destinataire des communications

§ 1. NOUS

Les communications et notifications qui nous sont destinées doivent être faites à notre adresse postale ou, le cas échéant, à notre adresse électronique telle que mentionnée dans le contrat d'assurance.

§ 2. VOUS

Les communications et notifications qui vous sont destinées sont faites à la dernière adresse connue de nous. Moyennant votre consentement, ces communications et notifications peuvent également se faire par courrier électronique à la dernière adresse électronique fournie par vos soins.

nos obligations contractuelles vis à vis de vous, que cette personne soit directement désignée ou engagée par nous, ou par l'intermédiaire d'une société contrôlée directement ou indirectement par nous. Cela inclut notamment les employés, les administrateurs (exécutifs ou non exécutifs), les agents liés et les prestataires de services indépendants, ainsi que leurs employés, gérants ou administrateurs, agents et prestataires de services indépendants.

1.15. RESPONSABILITÉ DES AUXILIAIRES

Art. 18 Responsabilité des auxiliaires

Les dispositions légales relatives à la responsabilité extracontractuelle (Livre 6 du Code civil) ne s'appliquent pas dans la relation contractuelle entre nous et vous. La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle est exclusivement régie, dans les limites autorisées par la loi, par les règles du droit du contrat d'assurance, même lorsque le fait générateur du dommage constitue également un acte illégal.

La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par l'intervention d'un de nos auxiliaires ne constitue, dans les limites autorisées par la loi, qu'un motif d'action en responsabilité contre nous et non un motif d'action en responsabilité extracontractuelle contre notre auxiliaire. L'auxiliaire vise : une personne physique ou morale qui est chargée par nous ou qui intervient dans tout ou une partie de l'exécution d'une de

2. ASSURANCE DÉCÈS

2.1 PÉRIODE D'ATTENTE – COUVERTURE DÉCÈS DES ENFANTS DE L'ASSURÉ

Art. 19 Période d'attente

§1. DÉCÈS PAR MORT NATURELLE OU DES SUITES D'UNE MALADIE

En cas de décès par mort naturelle ou de décès des suites d'une maladie, une période d'attente est prévue.

Chaque nouveau contrat d'assurance, avec paiement de primes périodiques, a un délai d'attente de 2 ans suivant la prise d'effet du contrat d'assurance mentionnée dans les Conditions Particulières. Pour les décès survenus au cours de cette période, la garantie est limitée de la manière suivante.

Décès survenu	Garantie limitée
pendant les 6 premiers mois	au remboursement des primes versées, sous déduction des taxes perçues et des chargements forfaitaires éventuels
entre 6 et 12 mois	à 25% du capital assuré
entre 12 et 18 mois	à 50% du capital assuré
entre 18 et 24 mois	à 75% du capital assuré

Chaque nouveau contrat d'assurance, avec paiement d'une prime unique, a un délai d'attente de 6 mois suivant la prise d'effet du contrat d'assurance mentionnée dans les Conditions Particulières.

Décès survenu	Garantie limitée
pendant les 6 premiers mois	au remboursement de la prime versée, sous déduction des taxes perçues et des chargements forfaitaires éventuels

Après ces périodes d'attente, le capital assuré sera intégralement payé, indépendamment de la cause du décès

(sauf applications des causes d'exclusions visées à l'article 30 des présentes Conditions Générales).

§2. DÉCÈS DES SUITES D'UN ACCIDENT

En cas de décès des suites d'un accident, 100% du capital assuré est payé et ce, à partir du premier jour de la prise d'effet du contrat d'assurance.

§3. MODIFICATION DU CAPITAL ASSURÉ

Vous pouvez modifier à tout moment le capital assuré prévu dans les Conditions Particulières.

En cas de modification du capital assuré, la période d'attente est d'application pour la partie augmentée du capital assuré à partir de la prise d'effet de l'augmentation indiquée dans l'avenant.

Pour toutes autres modifications du contrat d'assurance (avenants administratifs ou diminution de capital), la période d'attente ne s'applique pas.

Par contre, en cas d'une remise en vigueur suite à une conversion, la période d'attente s'applique à la différence entre le capital assuré suite à la conversion et, le capital assuré suite à la remise en vigueur, si la remise en vigueur s'effectue à une date différente de la date de mise en conversion.

En cas d'une remise en vigueur suite à un rachat total, la période d'attente s'applique de nouveau à partir de la date de remise en vigueur.

Art. 20 Couverture décès des enfants de l'assuré

Les enfants de l'assuré sont également assurés par la police de leur(s) parent(s).

Si un (des) enfant(s) de l'assuré décède avant d'avoir atteint 18 ans, nous versons au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) dans les Conditions Particulières, les frais d'obsèques réels à concurrence du capital assuré par les contrats

d'assurance du ou des parents, sans toutefois excéder un montant de € 2.500 par enfant.

Un même enfant ne peut être indemnisé que par une seule Assurance Funéraires.

La couverture décès des enfants de l'assuré sortira ses effets aussi longtemps que le contrat d'assurance souscrit par le preneur d'assurance est en vigueur. En cas de conversion du contrat d'assurance, la couverture décès des enfants de l'assuré cessera automatiquement ses effets. En cas de décès de l'assuré ou de rachat total, la couverture des enfants cessera d'exister.

Il n'y a pas de valeur de rachat et de valeur de conversion pour la couverture des enfants de l'assuré.

Les limitations d'indemnisation en cas de décès naturel ou de décès des suites d'une maladie au cours des 2 premières années d'assurance suivant la prise d'effet du contrat d'assurance, telles que détaillées à l'article 18 des présentes Conditions Générales, sont également d'application pour les enfants. Cependant, si l'enfant de l'assuré, à la date d'anniversaire de ses 18 ans, souscrit le contrat d'assurance en son propre nom, ce dernier pourra bénéficier d'une période d'attente réduite. Cette période d'attente correspond à la période non encore apurée du plus ancien contrat d'assurance conclu des parents.

2.2 COMPTES DORMANTS

Art. 21 Contrats d'assurance dormants

Belfius Direct Assurances se réserve le droit de porter en compte, à charge du preneur d'assurance, les frais de vérification et de recherche visés par la législation concernant les contrats d'assurance 'dormants' (Loi du 24 juillet 2008 portant des dispositions diverses (I)).

2.3 PRIME - RACHAT

DU CONTRAT D'ASSURANCE - CONVERSION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Art. 22 Paiement des primes

Vous avez le choix de la durée du paiement de la prime et de la périodicité, soit en une seule fois (prime unique), soit pendant une durée allant de 10, 15 ou 20 ans par le biais de primes périodiques (primes périodiques payables annuellement, semestriellement, trimestriellement ou mensuellement). Pour les contrats d'assurance conclus à distance, le délai de paiement des primes périodiques est ramené à une durée unique de 15 ans.

Le paiement par prime périodique n'est possible que jusqu'au 75ième anniversaire de l'assuré et le paiement par prime unique n'est possible que jusqu'au 99ième anniversaire de l'assuré.

Si vous choisissez d'étaler le paiement de la prime, des frais de fractionnement de 4% pour un paiement mensuel, de 3% pour un paiement trimestriel et de 2% pour un paiement semestriel sont appliqués sur la prime hors taxe.

Les primes sont payables par anticipation aux échéances mentionnées aux Conditions Particulières. Le paiement de ces primes étant facultatif, le sort des garanties souscrites en cas de non-paiement est précisé à l'article 25 des présentes Conditions Générales.

La prime reste inchangée pendant toute la période de paiement de la prime, à l'exception de toute demande de modification du capital assuré.

Toutes les primes et frais actuels et à venir de la garantie souscrite sont à votre charge et doivent être payés en même temps.

Les primes sont payables par vous sur présentation des avis d'échéance émis par

nous.

Vous pouvez procéder au paiement des primes par virement ou domiciliation.

Dans le cas où votre choix porte sur une domiciliation, nous prélevons automatiquement, sur base de l'avis de domiciliation SEPA, les primes aux dates indiquées aux Conditions Particulières.

Art. 23 Cessation de paiement de primes

Le preneur d'assurance peut à tout moment, au moyen d'un écrit daté, signé et qui nous est adressé:

- demander le rachat total de son contrat d'assurance;
- signifier sa volonté de ne plus payer ses primes, auquel cas nous procéderons à la réduction de votre contrat d'assurance.

Art. 24 Rachat partiel et total

Le droit au rachat partiel ou total existe dès que la valeur de rachat théorique du contrat d'assurance est positive.

Lorsque le preneur d'assurance est une personne morale, il cède à l'assuré son droit au rachat résultant du contrat d'assurance.

La demande de rachat doit nous être adressée par lettre dûment datée et signée par le preneur d'assurance.

En tous les cas, des frais de rachat de 5% de la valeur de rachat théorique à la date de la demande de rachat sont portés en compte. Ces 5% décroissent de 1% par an à partir du 60^{ième} anniversaire de l'assuré, de façon à ce qu'ils atteignent les 0% à son 65^{ième} anniversaire. Les frais de rachat minimum sont de € 60. Le montant minimum de € 60 est indexé selon l'indice santé des prix à la consommation (base 2013 = 100).

Le calcul de la valeur de rachat s'opère à la

date de votre demande de rachat écrite, ou le cas échéant, à l'échéance de la première prime impayée. Le rachat sort ses effets à la date à laquelle vous signez, pour accord, la quittance de rachat.

Si la valeur de rachat est inférieure à 30 €, le contrat d'assurance est résilié et il n'y a aucun paiement qui sera effectué par nous. Le montant minimum de € 30 est indexé selon l'indice santé des prix à la consommation (base 2013 = 100).

En cas de rachat total, le contrat d'assurance est alors résilié et nous payons la valeur de rachat théorique sous déduction des éventuels frais de rachat.

Art. 25 Conversion du contrat d'assurance

Le droit à la conversion existe dès que la valeur de rachat théorique du contrat d'assurance est supérieure ou égale à € 120. Le montant minimum de € 120 est indexé selon l'indice santé des prix à la consommation (base 2013 = 100)

La demande de conversion doit nous être faite par lettre dûment datée et signée. Les paiements des primes sont alors suspendus mais vous restez assuré pour la valeur de conversion.

En cas de conversion, des frais s'élevant à 0,5% sur la valeur actuelle des primes encore dues sont portés en compte.

La conversion prend effet à l'échéance de la prime qui suit votre demande. Pour le calcul de la valeur de conversion, la même date est prise en considération. Cependant, si au moment de la conversion, plusieurs primes sont impayées, le contrat d'assurance est converti avec effet rétroactif à la date d'échéance de la première prime impayée.

Art. 26 Défaut de paiement des primes

En cas de défaut de paiement d'une

prime ou d'une partie de prime, nous vous adresserons une lettre recommandée vous rappelant les conséquences à cet égard, à savoir:

- la conversion du contrat d'assurance, pour autant que la valeur de rachat théorique soit supérieure ou égale à € 120;
- la résiliation du contrat d'assurance, si la valeur de rachat théorique est inférieure à € 120 à la date d'échéance de la première prime impayée ou fraction de prime impayée et la valeur de rachat est inférieure à € 30.

La conversion ou la résiliation du contrat d'assurance n'interviendra qu'après expiration d'un délai de 30 jours à dater de l'envoi de la lettre recommandée vous prévenant des conséquences du non-paiement de votre prime ou d'une partie de votre prime.

Art. 27 Remise en vigueur du contrat d'assurance

Vous pouvez demander la remise en vigueur du contrat d'assurance converti ou racheté totalement, suivant la procédure prévue à l'article 17 des présentes Conditions Générales, pour les montants assurés à la date de la conversion ou du rachat total:

- en cas de rachat total, dans un délai de 6 mois après la date de rachat;
- en cas de conversion, dans un délai de 3 ans après la date de conversion.

Pour un contrat d'assurance converti, la remise en vigueur s'effectue par l'adaptation de la prime compte tenu de la valeur de rachat théorique constituée au moment de la remise en vigueur du contrat d'assurance. Pour un contrat d'assurance racheté, la remise en vigueur s'effectue par le remboursement de la valeur de rachat et par l'adaptation de la prime compte tenu de la valeur de rachat théorique constituée au moment du rachat total.

La remise en vigueur est soumise aux conditions applicables en matière d'acceptation des risques à ce moment-là.

La limitation, dont il est question à l'article 18 des présentes Conditions Générales quant au paiement du capital assuré, est également d'application en cas de remise en vigueur.

Lorsqu'elle est demandée dans un délai de 6 mois après la conversion ou le rachat total, la remise en vigueur s'effectue moyennant le cas échéant, le paiement préalable de l'arriéré de primes et remboursement de la valeur de rachat éventuellement payée. Au-delà de ce délai de 6 mois, la remise en vigueur du contrat d'assurance converti s'effectue en fonction de l'âge de l'assuré à ce moment, et compte tenu de la valeur de rachat théorique acquise à ce moment.

La remise en vigueur prend effet le lendemain du jour où nous vous l'aurons notifiée.

2.4 CAPITAL ASSURÉ

Art. 28 Capital assuré

Le capital assuré de base est repris dans les Conditions Particulières ou sur le dernier avenant modifiant ces dernières.

Art. 29 Paiement des prestations assurées

Le montant assuré sera versé par nos soins à la (ou les) personne(s) désignée(s) comme bénéficiaire(s) dans les Conditions Particulières, et à défaut d'une telle désignation, le montant assuré sera versé conformément aux situations suivantes:

- Dans les cas où le preneur d'assurance est une personne physique, le montant assu-

ré sera versé au preneur lui-même, ou à sa succession.

- Dans les cas où le preneur d'assurance est une personne morale, le montant assuré sera versé à l'assuré, ou à sa succession.

§1^{ER}. EN CAS DE RACHAT PARTIEL OU TOTAL

- Un certificat de vie de l'assuré;
- Un document officiel attestant de la date de naissance de l'assuré.

§2. EN CAS DE DÉCÈS DE L'ASSURÉ:

- Un extrait d'acte de décès de l'assuré mentionnant sa date de naissance;
- Le certificat médical complété par un médecin, indiquant la cause originelle du décès;
- Le procès-verbal en cas de décès par accident;
- Un document reprenant le numéro de registre national de l'assuré;
- Une copie de la facture de frais funéraires;
- Une copie de la pièce d'identité (eID) du (des) bénéficiaire(s);
- Un acte ou un certificat d'hérédité, ou tout autre document faisant preuve pour établir les droits du (des) bénéficiaire(s) lorsque celui-ci/ceux-ci n'a/ont pas été désigné(s) nominativement.

Nous pouvons exiger la légalisation des documents fournis par le(s) bénéficiaire(s).

Le preneur d'assurance, ou le cas échéant l'assuré, autorise son médecin à transmettre au médecin-conseil de l'entreprise d'assurance un certificat établissant la cause du décès.

§3. EN CAS DE DÉCÈS DE L'ENFANT DE L'ASSURÉ:

- Un extrait de l'acte de décès de l'enfant assuré avec la mention de sa date de naissance;
- Une attestation de la composition de la

famille;

- Une copie de l'extrait de l'acte de naissance de l'enfant;
- Une copie de la facture de l'entreprise de pompes funèbres.

Nous nous réservons le droit de réclamer tout document jugé nécessaire à l'établissement de la filiation de l'enfant de l'assuré ou de la qualité de bénéficiaire désigné aux Conditions Particulières.

Si le bénéficiaire est mineur, les montants dus seront versés sur un compte bloqué à son nom, dès que nous recevons les documents suivants:

- L'acte de naissance de l'enfant et sa carte d'identité (eID);
- Une quittance signée par ses représentants légaux (parents ou parent survivant ou tuteur ou subrogé-tuteur);
- Une copie de la carte d'identité (eID) des représentants légaux;
- Une confirmation de la banque que le compte de versement est bien bloqué au nom de l'enfant.

En cas de décès du bénéficiaire avant celui de l'assuré (même s'il s'agit d'un bénéficiaire acceptant), le montant assuré sera versé conformément aux situations suivantes:

- Dans les cas où le preneur d'assurance est une personne physique, le montant assuré sera versé au preneur lui-même, ou à sa succession.
- Dans les cas où le preneur d'assurance est une personne morale, le montant assuré sera versé à l'assuré, ou à sa succession.

Les hypothèses précitées s'appliqueront, à moins que le preneur d'assurance n'ait désigné un bénéficiaire subsidiaire.

Si l'assuré ou son (ses) enfant(s) décède(nt) à l'étranger, nous vous demandons de nous fournir les justificatifs originaux, en néerlandais, français, anglais ou allemand,

ou une traduction jurée dans l'une desdites langues.

Art. 30 Indexation du capital assuré

Si le preneur d'assurance s'est vu offrir la possibilité d'opter pour l'indexation du capital assuré, l'indexation s'effectuera selon les modalités reprises dans l'offre d'assurance et les Conditions Particulières.

2.5. EXCLUSIONS

Art. 31 Exclusions

- **Suicide de l'assuré:** le suicide, s'il se produit au cours des 12 mois qui suivent la date de prise d'effet du contrat d'assurance, la date de remise en vigueur du contrat d'assurance, ou la date d'augmentation du montant assuré mais dans ce dernier cas, pour ce qui est de ladite augmentation. Il est précisé que le décès survenu à la suite d'une euthanasie pratiquée en Belgique, dans le respect des dispositions légales en la matière, ne relève pas de la présente exclusion.
- **Fait intentionnel:**
 - le décès de l'assuré provoqué par votre fait intentionnel ou celui de l'un des bénéficiaires, ou à votre instigation ou à la leur;
 - le décès de l'assuré, lorsqu'il a pour cause immédiate et directe un crime ou un délit intentionnel dont l'assuré, vous ou un bénéficiaire est l'auteur ou coauteur et dont il a pu prévoir les conséquences.
 - Emeutes: le décès de l'assuré survenu à la suite d'une participation volontaire et active de l'assuré à des émeutes, troubles civils, actes de violence collectifs, d'inspiration politique, idéologique ou sociale, accompagnée ou non de rébellion contre l'autorité ou un pouvoir institué.
- **Guerre:**
 - le décès de l'assuré survenu à la suite de

faits de guerre résultant de l'action d'une puissance belligérante, ou d'hostilités à caractère militaire;

- le décès de l'assuré quelle qu'en soit la cause lorsqu'il participe activement aux hostilités;
- le décès de l'assuré, s'il se rend dans un pays où il y a un conflit armé en cours, ayant fait l'objet d'un avis de sécurité négatif de la part du Ministère des Affaires Etrangères.

- **Accident nucléaire:**

- le décès causé par une exposition directe ou indirecte à toute source de radiations ionisantes ou des suites d'activités nucléaires;
- le décès de l'assuré causé par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique.

En cas de décès de l'assuré non couvert, nous payons la valeur de rachat théorique calculée au jour du décès et limitée au capital assuré en cas de décès.

Nous n'effectuons aucun versement pour la couverture de vos enfants dans le cas des exclusions précitées.

Lorsque le décès résulte d'un fait intentionnel commis par l'un des bénéficiaires, la valeur de rachat théorique est payée aux autres bénéficiaires, selon l'ordre indiqué au contrat d'assurance. En l'absence d'un autre bénéficiaire, la valeur de rachat théorique sera versée conformément aux situations suivantes:

- Dans les cas où le preneur d'assurance est une personne physique, le montant assuré sera versé au preneur lui-même, ou à sa succession.
- Dans les cas où le preneur d'assurance est une personne morale, le montant assuré sera versé à l'assuré, ou à sa succession.

La preuve qu'il s'agit d'un décès tombant sous les exclusions nous incombe.

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers nous entraîne non seulement la nullité ou la résiliation du contrat d'assurance, mais fera également l'objet de poursuites pénales sur la base de l'article 496 du code pénal.

Art. 32 Terrorisme

Le décès de l'assuré à la suite d'une activité de terrorisme est couvert, selon les modalités et dans les limites prévues par la loi du 3 mai 2024 et ses arrêtés d'exécution relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme. À cet effet, nous sommes membres de l'ASBL TRIP. L'exécution de tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances, membres de cette ASBL, est limitée à 1,7 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme pendant l'année civile en question. Ce montant est adapté, le 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de novembre 2022. En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire. Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée : les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile et les indemnités à payer imputées à cette année civile.

Les dispositions du régime d'indemnisation ne sont pas applicables à la valeur de rachat théorique des assurances-vie.

3. ASSISTANCE

3.1 DÉFINITIONS

Art. 33 Définitions

Dans le cadre de la couverture « Assistance », on entend par:

- 1° BÉNÉFICIAIRE(S): le conjoint et les enfants de l'assuré domiciliés à la même adresse que l'assuré en Belgique, ou le tuteur légal des enfants de l'assuré domicilié en Belgique.
- 2° CATASTROPHE NATURELLE: événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol dont les raz de marée, inondations, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain et effondrements de terrain.
- 3° NOUS: Belfius Direct Assurances, l'entreprise d'assurance avec laquelle le contrat d'assurance est conclu, ou le prestataire de services auquel Belfius Direct Assurances fait appel pour l'exécution des prestations « Assistance ».
- 4° TERRORISME: une action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation ou le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

3.2 CHAMP D'APPLICATION

Art. 34. Application

La couverture « Assistance » sortira ses effets aussi longtemps que le contrat d'assurance souscrit par le preneur d'assurance est en vigueur. En cas de conversion du contrat d'assurance, la couverture « Assistance » cessera automatiquement ses effets.

En cas de rachat total, la couverture « Assistance » cessera également d'exister. A cet égard, la cessation de la couverture « Assistance » sera reprise dans le courrier recommandé adressé au preneur rappelant les conséquences du non-paiement de primes. Il n'y a pas de valeur de rachat et de valeur de conversion pour la couverture « Assistance ».

Cette assistance n'est accordée qu'en cas de décès de l'assuré pour lequel une prime a été payée (pas en cas de décès des enfants vivant avec l'assuré).

Aucune prestation, indemnité ni avantage ou service décrit dans la couverture « Assistance » ne sera fourni si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union Européenne ou les Etats-Unis d'Amérique.

Les prestations d'assistance décrites dans la couverture « Assistance » ne peuvent en aucun cas constituer une source d'enrichissement pour le(s) bénéficiaire(s). Elles sont destinées à aider le(s) bénéficiaire(s) lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

3.3 ETENDUE DE L'« ASSISTANCE »

Art. 35. Etendue de l'« Assistance »

§1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE IMMÉDIATES EN BELGIQUE

En cas de décès de l'assuré, le partenaire et les enfants de l'assuré peuvent bénéficier des prestations d'assistance immédiates suivantes en Belgique :

- › Garde d'enfants : nous organisons et prenons en charge la garde des enfants de moins de 16 ans et/ou des enfants handicapés de l'assuré et/ou de son conjoint, tous domiciliés à la même adresse que l'assuré, pendant maximum 5 jours consécutifs.
- › Garde des animaux domestiques : nous organisons et prenons en charge la garde et l'hébergement des animaux domestiques (chiens et chats) vivant au domicile de l'assuré pendant maximum 5 jours consécutifs.
- › Aide-ménagère : nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'une aide-ménagère pour l'entretien du ménage du domicile de l'assuré, à concurrence de 16 heures à étaler sur maximum 5 jours consécutifs.

Chaque demande d'assistance immédiate doit se faire au plus tard dans les 30 jours suivant le décès de l'assuré.

§2. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de décès de l'assuré, le partenaire et les enfants de l'assuré peuvent faire appel à une assistance psychologique.

Nous organisons et prenons en charge, après accord du médecin du bénéficiaire concerné, les premières séances de consultation en Belgique avec un

psychologue spécialisé, agréé par nos soins et désigné par notre médecin conseil (max. 5 séances).

La demande d'assistance psychologique doit se faire au plus tard dans les 180 jours suivant le décès de l'assuré.

Si le bénéficiaire concerné est en déplacement hors de la Belgique, les consultations se feront par téléphone. En Belgique, le psychologue prendra contact avec le bénéficiaire concerné, dans les 24 h qui suivent le premier appel, afin de fixer un rendez-vous.

§3. RAPATRIEMENT EN CAS DE DÉCÈS À L'ÉTRANGER

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, nous prenons en charge le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille.

Nous prenons également en charge pour les besoins du rapatriement suite au décès de l'assuré à l'étranger :

- › les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- › les frais de cercueil à concurrence de 1500 EUR.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie et d'inhumation ou d'incinération, ne sont pas couverts dans le cadre de la couverture « Assistance ».

§4. RETOUR ANTICIPÉ

En cas de décès de l'assuré, nous organisons et prenons en charge le retour des membres de la famille (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur) qui sont en voyage à l'étranger au moment du décès inopiné de l'assuré, et ce afin de leur permettre d'assister aux funérailles de l'assuré en Belgique.

§5. SOUTIEN D'UN CARE MANAGER EN BELGIQUE

En cas de décès de l'assuré, nous organisons et prenons en charge, à la demande du(es) bénéficiaire(s), le soutien d'un Care Manager qui aidera le bénéficiaire concerné dans les démarches administratives à prendre (banque, poste, mutualité, pension, prêts,...) et en accord avec ce dernier, il pourra organiser des services tels que:

- › Travaux ménagers: repassage et/ou lessive, livraison de repas, aide-ménagère, courses, livraison de médicaments prescrits par le médecin ;
- › Aide à domicile: coiffeur, jardinier, pédicure, kinésithérapeute, transport de personnes, babysitting, dog-sitting, cours à domicile.

La demande de soutien d'un Care Manager doit se faire dans les 30 jours qui suivent le décès de l'assuré.

Le coût des prestations demandées restent à charge du(es) bénéficiaire(s). Les services offerts par le Care manager sont indépendants des services d'assistance décrits au point 3.1, §1 (Prestations d'assistance immédiates en Belgique) ci-dessus.

La première intervention du Care Manager consiste à contacter le bénéficiaire concerné, par téléphone le 1er jour ouvrable qui suit son premier appel pour lequel nos services ont ouvert un dossier.

Le Care Manager examinera quel arrangement, téléphonique et/ou une visite à domicile, répond le mieux aux besoins du bénéficiaire concerné. Si une visite à domicile s'avère ne pas être nécessaire, le Care Manager contactera le bénéficiaire concerné pour organiser en commun accord les services nécessaires. Si une visite est indispensable, le Care Manager contactera le bénéficiaire concerné afin de

fixer la date et l'heure du rendez-vous.

Le Care Manager prendra en charge le dossier de l'assuré, fera le suivi, conseillera le bénéficiaire et si nécessaire organisera les services ou les prestations qui répondent le mieux à ses besoins.

L'intervention du Care Manager est limitée à 20 heures par dossier. Le nombre d'interventions du Care Manager par dossier est limité à 6 interventions.

§6. SERVICE D'INFORMATION

En cas de décès de l'assuré, le(s) bénéficiaire(s) peut(vent) faire appel à un service d'information afin d'obtenir des informations concernant :

- › les adresses des services publics qui peuvent les aider dans les domaines suivants : testament, tutelle, droits de succession, assurances sociales, pension, où doit-on déclarer un décès, les allocations sociales, les bourses d'étude, les allocations de logement, les allocations familiales, la garde d'enfants, l'aide familiale ;
- › les formalités lors d'un décès, les instances à contacter : banques, employeur, services d'allocations, mutualité, compagnie d'assurances, autres instances où le défunt est enregistré ;
- › les informations médicales, paramédicales: médecins et pharmacie de garde, ergothérapeute, location de matériel médical.

3.4 OBLIGATIONS LORS DE LA DEMANDE D'ASSISTANCE

Art. 36. Obligations lors de la demande d'assistance

Lors de la demande d'assistance, le(s) bénéficiaire(s) s'engagent à nous

transmettre l'acte de décès dans les 30 jours suivant la date de demande.

Lorsque le(s) bénéficiaire(s) ne respectent pas cette obligation, nous nous réservons le droit de :

- › réduire la prestation contractuelle ou réclamer ses débours au(x) bénéficiaire(s), à concurrence du préjudice subi ;
- › décliner la prestation contractuelle ou réclamer au(x) bénéficiaire(s) la totalité de ses débours, si le manquement du(es) bénéficiaire(s) a lieu dans une intention frauduleuse.

3.5 EXCLUSIONS

Art. 37. Exclusions

Sont exclus de la couverture « Assistance » :

- les événements découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'une catastrophe naturelle ;
- les événements découlant des suites d'un acte terroriste conformément à la loi du 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme ;
- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent ;
- les pays où il n'y pas d'infrastructure, empêchant ainsi l'organisation de l'assistance ;
- le décès suite à l'usage d'alcool et/ou de drogues ou toute autre substance non prescrite par un médecin ;
- les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères ;
- ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont le(s) bénéficiaire(s) ont la nationalité ;
- les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Avant de souscrire et/ou partir, renseignez-vous auprès du Ministère des affaires étrangères. Consultez la page du Ministère des affaires étrangères dédiée aux limitations territoriales via le lien suivant : <https://diplomatie.belgium.be/fr/pays> ;
- font notamment partie des exclusions : la Corée du Nord, la Syrie, l'Iran, le Venezuela, la Biélorussie, le Myanmar (Birmanie), l'Afghanistan, la Fédération de Russie, la Crimée et les Républiques Populaires de Donetsk et de Lougansk ;
- limitations territoriales : Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ;
- les états consécutifs à une tentative de suicide ;

- les voyages à l'étranger de plus de 90 jours consécutifs ;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus dans le cadre de la couverture « Assistance ».

3.6 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES POUR LES PRESTATIONS D'«ASSISTANCE »

Art. 37. Circonstances exceptionnelles

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

Nous ne sommes pas responsables de l'interprétation des informations données, ni de l'usage que l'appelant fait des informations communiquées. Les informations se donnent en français et néerlandais.

Nous n'intervenons en aucun cas dans des affaires courantes ou traitées par les instances compétentes. Nous ne donnons aucun avis dans des affaires judiciaires, ne donnons pas un avis sur le prix et la qualité des services et biens de consommation, et ne traitons pas de questions fiscales et/ou commerciales.