

flora
by Ethias



**ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE FLORA
(ASSURANCE FAMILIALE)**

Conditions générales

Table des matières

1. Introduction	4
2. Qui est qui ?	5
2.1. Les assurés	5
2.1.1. Les assurés principaux	5
2.1.2. Les assurés complémentaires	5
2.2. L'assureur	6
2.3. Le tiers	6
3. Contre quels risques es-tu assuré(e) ?	7
3.1. La garantie de base : la responsabilité vie privée des assurés	7
3.1.1. Enfants	8
3.1.2. Animaux	9
3.1.3. Mobilité	9
3.1.4. Sports et loisirs	10
3.1.5. Vacances et séjours temporaires	10
3.1.6. Activités bénévoles	11
3.1.7. Personnel de maison et aides familiales	11
3.1.8. Terrains et bâtiments	11
3.2. Les extensions de garantie Flora	12
3.2.1. La garantie BOB	12
3.2.2. Les troubles de voisinage	12
3.2.3. L'assistance bénévole d'un tiers	13
3.2.4. Les frais de sauvetage	13
3.3. Les garanties optionnelles	13
3.3.1. La protection juridique vie privée	13
3.3.2. Les dommages personnels des assurés	15
4. Où l'assurance est-elle valable ?	16
5. Dans quels cas n'es-tu pas assuré(e) ?	17
6. Quel est le montant payé par Flora en cas de sinistre ?	18
6.1. Le montant minimum d'intervention	18
6.2. Les plafonds maximum d'intervention	18
6.2.1. Pour la garantie « Responsabilité vie privée des assurés » et ses extensions	18
6.2.2. Pour la garantie « Protection juridique vie privée »	19
6.2.3. Pour la garantie « Dommages personnels des assurés »	19
7. Quelles sont tes obligations ?	20
7.1. À la conclusion du contrat	20
7.2. En cours de contrat	20
7.3. En cas de sinistre	20

8. Que se passe-t-il si tu ne respectes pas tes obligations ?	21
9. Comment ton sinistre « Protection juridique vie privée » est-il traité ?	22
9.1. Gestion du litige	22
9.2. Clause d'objectivité	23
9.3. Conflit d'intérêts	23
10. Flora peut-elle exercer un recours ? Contre qui ?	24
10.1. Recours contre des tiers	24
10.2. Recours contre les personnes assurées par le contrat	24
11. Quelle est la durée de ton contrat d'assurance ?	25
12. Quelles sont les informations à savoir sur ta prime d'assurance ?	26
12.1. La prime	26
12.2. Adaptation des tarifs	26
12.3. Non-paiement des primes	26
12.4. Modification du moyen de paiement	27
13. Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?	28
13.1. Indexation de la prime	28
13.2. Indexation en cas de sinistre	28
13.2.1. Le montant minimum d'intervention	28
13.2.2. Les plafonds maximum d'intervention	29
14. Comment modifier ou mettre fin au contrat d'assurance ?	30
14.1. Modification du risque	30
14.2. Résiliation du contrat à ta demande	30
14.2.1. Résiliation à l'échéance ou à tout moment	30
14.2.2. Cas particuliers	31
14.3. Résiliation du contrat par Flora	31
14.3.1. Règle générale	31
14.3.2. Cas particuliers	31
14.4. Décès	32
14.5. Déménagement à l'étranger	32
15. Que dois-tu encore savoir ?	33
15.1. Textes légaux et tribunaux compétents	33
15.2. Autorités de contrôle	33
15.3. Gestion des plaintes	33
15.4. Modes de communication et langues	34
15.4.1. Modes de communication	34
15.4.2. Langues de communication	34

1. Introduction

L'assurance R.C. Vie Privée Flora (aussi appelée R.C. Familiale ou Assurance Familiale) te couvre toi ainsi que les personnes qui vivent avec toi (membres de ta famille, colocataires...) contre les risques qui sont décrits ci-dessous.

Ce document expose les conditions générales de ton assurance R.C. Vie Privée. Avec les conditions particulières, elles forment ton contrat d'assurance. Si certaines règles sont différentes dans ces deux documents, ce sont celles reprises dans les conditions particulières qui sont d'application.

Avec Flora, tu paieras un prix adapté à ta propre situation (exemples : tu vis seul(e) avec ton chien, tu vis en couple avec des enfants...). Pour éviter toute mauvaise surprise, il est important que tu nous tiennes informés de tout changement par rapport à ta situation. Rassure-toi, Flora étant un assureur 100 % digital, tu pourras mettre ta situation à jour dans l'app mobile Flora. Nous communiquerons principalement avec toi via l'app ou par e-mail ; c'est également via cette app que tu pourras nous déclarer un sinistre.

Si tu as encore des questions, contacte-nous directement via l'app. Tout y est simple et limpide.

2. Qui est qui ?

2.1. Les assurés

Pour plus de facilité, Flora a déterminé deux catégories de personnes qui ont la qualité d'assuré selon ton contrat d'assurance : les assurés principaux et les assurés complémentaires.

Dans les présentes conditions générales, Flora visera parfois les assurés principaux, parfois les assurés complémentaires. Lorsque rien n'est précisé, cela signifie que les deux catégories d'assurés sont concernées.

2.1.1. Les assurés principaux

- toi, en tant que preneur d'assurance ;
- toutes les personnes qui vivent avec toi (conjoint(e), enfant(s), membres de la famille, colocataires...).

Toutes ces personnes conservent leur qualité d'assuré même si elles logent temporairement ailleurs que chez toi pour des raisons de santé, pour un déplacement professionnel, pour leurs études et même en cas de voyage. Nous considérons qu'un déplacement est temporaire tant qu'il y a une intention de retour au domicile.

Lorsque l'une de ces personnes quitte définitivement ton habitation, elle conservera néanmoins sa qualité d'assuré :

- tant qu'elle dépend économiquement et à titre principal de toi ou de ton conjoint ;
- pendant un an après son départ si elle n'est pas en situation de dépendance économique vis-à-vis de toi, ce qui lui laissera le temps de prendre son propre contrat d'assurance.

2.1.2. Les assurés complémentaires

- les personnes qui vivent temporairement chez toi (vacances, fêtes de famille, événements exceptionnels) ;
- les enfants mineurs qui sont sous la garde d'un assuré principal ;
- les personnes qui gardent tes enfants (ou les enfants qui vivent avec toi) et/ou tes animaux. Ces personnes peuvent être rémunérées pour ce service mais cela ne doit pas constituer une activité professionnelle (exemple : gardienne de crèche). Attention que seule leur responsabilité liée à cette garde sera couverte, et ce pendant le temps de celle-ci (exemple : ta voisine gardait ton chien mais elle l'a laissé sauter sur une voiture qui s'était arrêtée à son niveau pour lui demander le chemin) ;
- ton personnel de maison lorsqu'il travaille pour toi, à des fins privées c'est-à-dire pas pour ton activité professionnelle à domicile ;
- tes aides familiales éventuelles lorsqu'elles agissent à des fins privées.

2.2. L'assureur

Flora, <https://flora.insure/fr/>, marque d'Ethias SA, voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Liège.

2.3. Le tiers

Toute personne autre que les assurés principaux.

3. Contre quels risques es-tu assuré(e) ?

3.1. La garantie de base : la responsabilité vie privée des assurés

Flora protège les personnes assurées contre le risque qu'un jour, elles doivent faire face à des dépenses parfois importantes pour dédommager une personne (un tiers) à laquelle elles auraient causé fautivement un dommage matériel et/ou corporel.

En termes plus juridiques, Flora couvre la dette de responsabilité extracontractuelle que les assurés principaux et complémentaires peuvent engager, dans le cadre de leur vie privée, à l'égard de tiers lorsqu'ils leur causent un dommage matériel ou corporel.

Quelques exemples :

- tu renverses et blesses malencontreusement un piéton parce que tu as les yeux rivés sur ton smartphone ;
- ton enfant laisse tomber sa sono portable du balcon et celle-ci atterrit sur la tête d'un passant ;
- les freins de ta trottinette étaient fortement usés, tu ne les as pas remplacés et tu as causé un accident.

Par « responsabilité extracontractuelle », nous entendons une responsabilité qui n'est pas relative à un contrat. Tu ne le sais peut-être pas mais tu peux conclure un contrat sans avoir signé de document papier. À titre d'exemple, un contrat est conclu avec ton voisin lorsque tu conviens oralement avec lui que tous les 15 du mois, tu lui emprunteras sa tondeuse.

Concrètement, Flora veillera :

- d'une part, à te défendre lorsqu'un tiers te tient responsable d'un dommage qu'il a subi, pour autant que les reproches qui te sont adressés soient couverts par le présent contrat et qu'il n'existe pas de conflit d'intérêts entre toi et Flora. À titre d'exemples, il pourrait y avoir un conflit d'intérêts entre toi et Flora lorsque la réclamation porte sur un montant largement supérieur à ta couverture ou lorsque Flora exerce son droit de recours (action récursoire) contre toi ;
- d'autre part, à couvrir la responsabilité des personnes assurées à l'égard des victimes en indemnisant ces dernières des dommages subis en ce compris les intérêts et frais.

Tu trouveras ci-dessous une liste des situations les plus fréquentes dans lesquelles tu es en principe couvert(e). Pour chacune d'entre elles, nous précisons :

- ce qui est couvert ;
- les extensions qui sont offertes par Flora ;
- les exclusions/limitations.

3.1.1. Enfants

Flora couvre les dommages qui sont causés à des tiers (voisin, ami, professeur, grand-parent...) par les enfants assurés.

Elle couvre également la responsabilité des assurés principaux qui sont reconnus civilement responsables du dommage causé par leur enfant mineur (exemple : ta responsabilité en tant que parent est engagée parce que ton enfant griffe la voiture d'un tiers avec son vélo).

Extensions :

Flora couvre également :

- la responsabilité des assurés principaux lorsqu'ils gardent les enfants de tiers, pour autant que cette garde se fasse à titre privé et non professionnel ; le fait d'être payé(e) ou non pour le faire n'entre pas en ligne de compte ;
- la responsabilité des enfants assurés comme assurés principaux qui causent des dommages lorsqu'ils prestent des services, même contre rémunération, pendant leurs études et en dehors de toute activité professionnelle (exemple : ton enfant lave la voiture du voisin et griffe la carrosserie) ;
- les assurés principaux qui sont reconnus civilement responsables de leur enfant mineur, même lorsque ce dernier a causé intentionnellement un dommage ;
- la responsabilité des assurés de moins de 16 ans qui ont causé intentionnellement un dommage ;
- la responsabilité des personnes qui, en dehors de toute activité professionnelle, gardent un ou plusieurs de tes enfants, même contre rémunération, en cas de dommages causés par ces enfants à des tiers. Cette responsabilité n'est toutefois couverte que si elle est engagée en raison de cette garde.

Exclusions et limitations :

- Flora ne couvre pas la responsabilité des assurés mineurs de 16 ans ou plus qui ont causé intentionnellement un dommage à un tiers. Cependant, dans ce cas de figure, Flora indemniserait le tiers-victime en sa qualité d'assureur du parent civilement responsable à savoir toi ou un autre assuré principal, mais exercerait ensuite un recours contre le jeune qui est l'auteur des dommages. Cela signifie que ce dernier sera tenu de rembourser à Flora la totalité ou une partie de l'indemnisation. Ce recours sera toutefois limité à un montant maximum de 10.000,00 € par sinistre, ce montant n'étant pas soumis à l'indexation.

3.1.2. Animaux

Flora couvre la responsabilité des assurés principaux en cas de dommages causés par les animaux domestiques (chien, chat, cobaye, perroquet...) dont ils sont propriétaires ou qu'ils ont sous leur garde.

Par animal domestique, nous visons les animaux apprivoisés que tu possèdes et soignes à des fins privées.

Extensions :

Flora couvre également :

- la responsabilité des personnes qui, en dehors de toute activité professionnelle, gardent un ou plusieurs de tes animaux domestiques, même contre rémunération, en cas de dommages causés par ces animaux à des tiers. Cette responsabilité n'est toutefois couverte que si elle est engagée en raison de cette garde ;
- les dommages corporels que l'animal domestique d'un assuré principal causerait à l'assuré complémentaire qui le garde.

Exclusions :

Flora ne couvre pas :

- les dommages causés par les animaux non domestiques (exemple : le gibier) ;
- les dommages causés par les chevaux de selle.

3.1.3. Mobilité

Flora couvre la responsabilité des assurés qui se déplacent en cas de dommages causés à des tiers, même sur le chemin du travail, lorsque l'assuré est :

- piéton ;
- conducteur ou passager d'un engin de déplacement qui n'est pas motorisé (vélo musculaire, skateboard, roller...);
- conducteur ou passager d'un vélo électrique ou d'un engin de déplacement motorisé (hoverboard, trottinette électrique, chaise roulante électrique d'une personne atteinte d'un handicap...) qui n'est pas soumis à l'obligation d'assurance R.C. automobile.

Extensions :

- Flora prend également en charge les dommages qui sont causés à des tiers par un assuré principal qui n'a pas l'âge légal pour conduire un véhicule automoteur ou sur rails qui est soumis à l'obligation d'assurance, mais qui conduit néanmoins ce véhicule à l'insu de ses parents ou des personnes qui l'ont sous sa garde (« joyriding »). Dans cette hypothèse, Flora interviendra également pour la réparation des dommages au véhicule utilisé par son assuré pour autant que ce véhicule n'appartienne pas à un des assurés principaux et que l'utilisation de celui-ci ait été faite à l'insu de son propriétaire ;

- Flora couvre également la responsabilité des assurés en cas de dommages causés à des tiers par :
 - l'usage de remorques non attelées, de tondeuses à gazon et d'engins similaires ;
 - l'usage de bateaux à voile sans moteur de moins de 300 kg ou de bateaux/jets-ski équipés d'un moteur dont la puissance ne dépasse pas 8 KW.
- Flora t'accorde également une extension de couverture dans l'hypothèse où tu joues le rôle de « BOB » (voir point 3.2.1).

Exclusion :

- Flora ne couvre pas les dommages qui sont causés par un assuré qui est au volant ou passager d'un véhicule automoteur qui est soumis à l'obligation d'assurance en R.C. automobile. Attention, la loi relative à cette obligation change régulièrement et comme nul n'est censé ignorer la loi, nous t'invitons à te renseigner attentivement sur le site <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/assurances/auto/rc-auto/vehicules-soumis-lobligation> lorsque tu achètes un nouvel engin de déplacement.

3.1.4. Sports et loisirs

Flora couvre la responsabilité des assurés principaux pour les dommages causés à des tiers à l'occasion d'activités de sports ou de loisirs (tennis, hockey, théâtre, mouvements de jeunesse...).

Extensions :

Flora couvre également la responsabilité des assurés en cas de dommages causés à des tiers par :

- l'utilisation d'engin à moteur pour autant que cette utilisation ne soit pas soumise à l'obligation d'assurance en R.C. automobile (exemple : vélo électrique de moins de 25 km/h) ;
- l'utilisation de drones de la catégorie Open de moins de 1 kg au décollage pour autant que ces drones soient utilisés dans le respect des conditions de leur exploitation.

3.1.5. Vacances et séjours temporaires

Flora couvre la responsabilité des assurés principaux pour les dommages causés à des tiers à l'occasion :

- de la pratique du camping ou du caravanning ;
- d'un séjour temporaire ou occasionnel, à titre privé ou professionnel, dans un hôtel ou logement similaire ;
- d'un séjour temporaire en tant que patient dans un établissement hospitalier.

Extension :

- Flora couvre également les dommages matériels causés par le feu, l'incendie, l'explosion ou la fumée consécutive à un feu ou à un incendie, l'eau ou le bris de vitrages qui surviendrait lors d'un séjour temporaire ou occasionnel, à titre privé ou professionnel de l'assuré, dans un hôtel ou un logement similaire.

3.1.6. Activités bénévoles

Flora couvre la responsabilité des assurés en cas de dommages causés à des tiers lorsqu'ils pratiquent une activité bénévole au sein d'une association de fait ou d'une personne morale privée ou publique qui ne poursuit pas de but lucratif (exemples : bénévolat à la Croix Rouge, membre d'un comité de quartier, membre d'un mouvement de jeunesse, travail associatif, service de citoyen à citoyen...).

3.1.7. Personnel de maison et aides familiales

Flora couvre la responsabilité de la personne qui s'occupe de faire l'entretien de ton habitation et/ou de ses extérieurs ainsi que celle de tes aides familiales éventuelles lorsque ces personnes agissent pour toi, à titre privé et non pour tes activités professionnelles, et qu'elles causent un dommage à un tiers (exemple : en nettoyant la fenêtre de ta chambre, ton aide-ménagère fait tomber son seau sur la voiture de ton voisin).

Extension :

- Flora couvre également ta responsabilité et celle des autres assurés principaux pour les dommages tant matériels (objet/animal) que corporels (blessures) que vous causeriez au personnel de maison et aux aides familiales lorsque ceux-ci travaillent pour toi dans ton habitation à des fins privées.

3.1.8. Terrains et bâtiments

Flora couvre la responsabilité des assurés principaux pour les dommages qui sont causés à des tiers par :

- les bâtiments ou parties de bâtiments, ainsi que leur contenu, occupés par les assurés principaux soit à titre de résidence principale ou secondaire (exemple : ton balcon s'effondre sur la voiture du voisin) ;
- les bâtiments ou parties de bâtiments qui ne sont pas occupés par un des assurés principaux mais dont ils sont propriétaires ;
- les logements étudiants occupés par les assurés principaux pour le temps de leurs études ;
- les terrains dont un des assurés principaux est propriétaire ;
- les travaux de construction, de transformation ou d'entretien qui portent sur la résidence principale ou secondaire d'un des assurés principaux ;
- l'usage des ascenseurs et des monte-charges pour autant qu'ils aient fait l'objet d'un entretien technique par une société agréée au cours des 12 derniers mois.

Exclusions :

Flora ne couvre pas :

- les dommages matériels causés par le feu, par un incendie, une explosion ou une fumée consécutive à un feu ou à un incendie prenant naissance dans ou communiqué par le bâtiment dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant, à l'exception toutefois du dommage qui surviendrait lors d'un séjour temporaire ou occasionnel, à titre privé ou professionnel de l'assuré, dans un hôtel ou un logement similaire (voir point 3.1.5) ;

- les sinistres causés par des bâtiments en ruine, si les mesures de précaution et de sécurité n'ont pas été prises en vue d'éviter des dommages.

3.2. Les extensions de garantie Flora

En plus de la garantie de base, et sans supplément de prime, Flora accorde automatiquement les extensions de garantie suivantes :

3.2.1. La garantie BOB

Si un tiers n'est pas apte à conduire son véhicule en raison d'une intoxication alcoolique ou d'un état analogue résultant de l'absorption de drogues et que tu assumes le rôle de BOB pour le ramener chez lui, Flora prendra en charge les dommages matériels au véhicule que tu conduis en cas d'accident engageant ta responsabilité.

Cette garantie BOB est accordée à tous les assurés principaux.

Exclusions :

Flora n'interviendra pas si :

- au moment de l'accident, l'assuré qui a pris le volant en tant que BOB :
 - n'est pas titulaire d'un permis de conduire valable, est sous le coup d'une déchéance de permis de conduire ou a enfreint les restrictions spécifiques mentionnées sur son permis de conduire ;
 - est lui-même dans un état d'intoxication alcoolique ou sous l'influence de drogues, médicaments ou hallucinogènes qui le privent du contrôle de ses actes ;
 - n'est pas responsable de l'accident.
- le véhicule conduit par l'assuré est couvert par une assurance dégâts matériels ;
- l'accident survient à un autre endroit que sur le trajet de ou vers la résidence du tiers dont l'assuré conduit le véhicule.

3.2.2. Les troubles de voisinage

Flora couvre les assurés principaux qui seraient tenus de verser une indemnité à un tiers pour réparer un dommage dont ils seraient tenus responsables suite à des troubles anormaux de voisinage (exemple : tu es condamné(e) à verser de l'argent à ton voisin car les fruits de ton arbre sont tombés sur sa toiture et l'ont endommagée).

En termes plus juridiques, Flora prend en charge les indemnités au paiement desquelles un assuré peut être condamné à l'égard de tiers en cas de troubles anormaux de voisinage dont il serait reconnu responsable sur le fondement de l'article 3.101 du Code civil et qui auraient causé un dommage au tiers en question (destruction, détérioration, perte d'une chose ou atteinte à un animal).

3.2.3. L'assistance bénévole d'un tiers

Flora couvre les dommages qui sont subis par des tiers lorsque ceux-ci portent bénévolement assistance à un assuré sans que la responsabilité de ceux-ci ne soit engagée (exemple : un passant te porte secours et se blesse dans cette action).

3.2.4. Les frais de sauvetage

Comme l'impose la loi, Flora prend en charge les frais de sauvetage destinés à :

- prévenir ou atténuer les dommages garantis (exemple : si tu vois qu'une partie de ton balcon tombe, tu dois prendre les mesures pour éviter que le reste ne tombe également et ne cause un dommage à un tiers) ;
- prévenir le sinistre en cas de danger imminent (exemple : tu vois que ta parabole de télévision est sur le point de tomber).

3.3. Les garanties optionnelles

3.3.1. La protection juridique vie privée

Si tu as souscrit cette option, la garantie « Protection juridique vie privée » te donne droit :

- aux conseils et aux moyens juridiques nécessaires à la défense de tes intérêts (mise en demeure, expert...) tant sur le plan amiable que dans le cadre d'une procédure judiciaire ou extrajudiciaire, sachant que Flora privilégiera toujours le règlement amiable ;
- à la prise en charge, dans les limites fixées ci-dessous (voir point 6.2.2), des honoraires et frais judiciaires et extrajudiciaires nécessaires pour mettre fin au litige auquel tu es confronté(e) (honoraires d'avocats, huissiers de justice...).

Ces couvertures seront offertes aux assurés principaux et complémentaires dans les cas suivants :

- **action en réparation d'un dommage** : un tiers t'a causé un dommage à la suite d'un événement qui engage sa responsabilité extracontractuelle (pour rappel, il s'agit des responsabilités non relatives à un contrat) et tu cherches à en obtenir la réparation. Cette couverture interviendra également si sa faute est intentionnelle ou lourde ;
- **défense pénale** : tu es poursuivi(e) pour une infraction au code de la route en tant qu'usager faible (piéton, cycliste...) et tu dois te défendre devant le tribunal ;
- **défense civile** : un tiers te reproche de lui avoir causé un dommage à la suite d'un événement couvert par les points 3.1 et 3.2 et tu dois te défendre sur le plan civil dans une procédure civile ou pénale alors qu'il existe un conflit d'intérêts entre Flora et toi et que celui-ci peut t'être reproché ;
- **accident en tant qu'usager faible (article 29 bis)** : tu as été victime d'un accident de la circulation qui implique un véhicule automoteur alors que tu avais la qualité d'usager faible et tu souhaites obtenir réparation de ton dommage corporel auprès de l'assureur R.C. automobile du véhicule ;

- **responsabilité médicale** : tu cherches à obtenir réparation du dommage que tu as subi à la suite d'une erreur médicale fautive. Attention, en cas de chirurgie plastique, le dommage résultant de la seule insatisfaction du résultat obtenu n'est pas couvert ;
- **troubles de voisinage ou troubles relatifs à une pollution** : tu t'estimes victime de troubles de voisinage anormaux ou de troubles relatifs à une pollution et tu souhaites obtenir un dédommagement. Dans ce cas :
 - si les troubles sont consécutifs à un événement soudain, imprévisible et involontaire (exemple : suite à de fortes rafales de vent, les fruits de l'arbre de ton voisin sont tombés sur ta toiture et l'ont endommagée), Flora préférera toujours le recours à la médiation mais prendra aussi en charge les honoraires et frais judiciaires et extrajudiciaires nécessaires dans les limites fixées ci-dessous (voir point 6.2.2) ;
 - si les troubles ne sont pas consécutifs à un événement soudain, imprévisible et involontaire (exemples : l'arbre de ton voisin n'est pas entretenu et te fait de l'ombre, son chien aboie en continu jour et nuit), Flora prendra exclusivement en charge les frais d'une procédure de médiation.

Pour en savoir plus sur les conditions dans lesquelles ces recours seront traités, rends-toi au point 9 de ce document.

Extensions :

En plus des couvertures reprises ci-dessus, Flora t'offre également une intervention pour les situations suivantes :

- **insolvabilité de tiers** : tu as été victime d'un dommage par la faute d'un tiers et tu as obtenu la condamnation judiciaire de ce dernier mais, même par exécution forcée avec l'aide d'un huissier, tu ne parviens pas à en obtenir le paiement car celui-ci est insolvable. Dans ce cas, Flora garantit ton indemnisation à concurrence d'un montant maximum de 25.000,00 €. Cependant, la garantie n'est pas acquise :
 - pour les dommages matériels résultant d'un fait intentionnel ;
 - lorsque le tiers n'est pas identifié ;
 - lorsque le montant de ton dommage est inférieur au seuil minimum d'intervention (voir point 6.1) ;
 - lorsqu'une autre assurance peut intervenir.
- **frais de recherche d'enfants disparus** : en cas de disparition d'un assuré principal de moins de 18 ans, Flora prend en charge, à concurrence d'un montant maximum de 15.000,00 € après intervention des mutuelles, des autorités ou de tout autre organisme ou assureur :
 - les honoraires et frais d'avocat pour ton assistance juridique au cours de l'instruction ;
 - les honoraires et frais du médecin et/ou du thérapeute que tu auras choisi pour ton accompagnement ainsi que pour celui des personnes qui vivent avec toi et celui de l'enfant disparu lorsqu'il est retrouvé ;
 - les autres frais exposés par le(s) parent(s) dans le cadre des recherches.

Exclusions :

Flora ne couvre pas :

- les condamnations pénales et/ou civiles prononcées à charge d'un assuré (exemple : amende suite à un excès de vitesse) ;
- les sinistres qui sont consécutifs à une bagarre à laquelle l'assuré a participé ;

- les recours devant une juridiction administrative ;
- les frais consécutifs à une action collective, conjointe ou non, regroupant au minimum 10 personnes et visant à faire cesser et/ou à réparer une nuisance commune liée à un même fait générateur non accidentel dans le chef de celui qui l'a provoqué ;
- les recours intentés contre un tiers en sa qualité de BOB lorsque ce dernier a conduit ton véhicule et l'a endommagé ;
- les litiges relatifs aux droits réels (bornage, servitude, mitoyenneté...);
- les litiges relatifs à la souscription de produits financiers ;
- les recours contre un tiers non identifié.

3.3.2. Les dommages personnels des assurés

Si tu as souscrit cette option et que nous sommes intervenus en responsabilité pour dédommager un tiers à qui un assuré a causé un dommage, la garantie « Dommages personnels des assurés » indemniserà cet assuré des dommages matériels ou corporels qu'il aurait subis lors de ce même événement.

En d'autres mots, Flora prendra en charge, dans les limites fixées ci-dessous (voir point 6.2.3) :

- l'indemnisation des dommages matériels subis par un assuré à l'occasion d'un sinistre couvert par les points 3.1 et 3.2 (exemple : tu renverses quelqu'un avec ta trottinette, tu blesses cette personne et par la même occasion, tu casses la montre connectée que tu portais) ;
- l'indemnisation des dommages corporels subis par un assuré à l'occasion d'un sinistre couvert par les points 3.1 et 3.2 (exemple : ton chien attaque un autre chien et le blesse et par la même occasion, tu chutes et tu te casses le poignet).

Ces interventions de Flora se feront toujours en valeur réelle. Concrètement :

- en cas de dommages matériels, l'indemnité correspondra au prix de réparation du bien endommagé ou au prix d'un bien identique ou similaire et de même qualité s'il devait être acheté aujourd'hui diminué de la dépréciation estimée en fonction de l'âge et de l'état du bien avant le sinistre ;
- en cas de dommages corporels, l'indemnité sera fixée en fonction de l'étendue du préjudice subi (déduction faite des prestations à caractère indemnitaire versées par l'employeur, la mutuelle ou tout autre organisme ou assureur).

Exclusions et limitations :

Flora ne couvre pas :

- les dommages matériels purement esthétiques tels que des taches, des griffes, des rayures et des coups ainsi que du dépareillement ;
- les dommages à des biens confiés (exemple : la trottinette prêtée par un ami) ;
- les dommages que tu aurais subis sans que ta responsabilité ne soit engagée à l'égard d'un tiers ;
- les dommages aux biens immeubles ;
- les dommages matériels dont le montant est inférieur au seuil minimum d'intervention (voir point 6.1).

4. Où l'assurance est-elle valable ?

L'assurance R.C. Vie Privée Flora et ses options sont valables dans le monde entier.

5. Dans quels cas n'es-tu pas assuré(e) ?

Pour l'ensemble des garanties, tu n'es jamais assuré(e) pour les dommages :

- dont la cause est antérieure à la date de prise d'effet de ton contrat d'assurance ;
- découlant de la responsabilité civile personnelle d'un assuré ayant atteint l'âge de 18 ans et résultant soit d'un fait intentionnel, soit d'un des cas de fautes lourdes suivants :
 - sinistres causés en état d'ivresse ou en état analogue résultant de la consommation de produits autres que des boissons alcoolisées ;
 - sinistres causés à l'occasion d'actes de violence ou de malveillance commis sur des personnes ou des biens ;
 - sinistres causés par des bâtiments en ruine, si les mesures de précaution et de sécurité n'ont pas été prises en vue d'éviter des dommages.
- à des biens confiés (exemple : la tondeuse que ton voisin t'a prêtée) sans pour autant remettre en cause les couvertures présentes aux points 3.1.5 Vacances et séjours temporaires et 3.2.1 Garantie BOB ;
- liés à des événements de radioactivité, énergie nucléaire, rayonnement ionisant ;
- liés à des faits de guerre, de guerre civile ou des faits de même nature (exemples : terrorisme, sabotage...)
- découlant de la responsabilité civile soumise à une assurance légalement rendue obligatoire (exemples : assurance R.C. automobile, assurance R.C. Chasse) ;
- causés par l'emploi de véhicules aériens (exemples : ULM, parapente...) sans pour autant remettre en cause la couverture liée à l'utilisation des drones présentes au point 3.1.4 Sports et loisirs.
- résultant de l'inexécution, l'exécution tardive ou la mauvaise exécution d'obligations contractuelles et ce, indépendamment du fait que ces dommages soient réclamés sur la base de la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle

6. Quel est le montant payé par Flora en cas de sinistre ?

6.1. Le montant minimum d'intervention

Flora intervient uniquement pour les dégâts dont le coût est estimé à plus de 250,00 €. Ce montant évolue suivant l'indice des prix à la consommation (voir point 13.2.1). Si par contre, l'enjeu est supérieur, Flora interviendra sans franchise.

Ce minimum d'intervention n'est cependant pas applicable :

- dans la garantie « Responsabilité vie privée des assurés », en cas de dommages corporels causés à un tiers ;
- dans la garantie « Dommages personnels des assurés », en cas de dommages corporels ;
- en « Protection juridique vie privée » lorsque tu acceptes de recourir à la médiation.

6.2. Les plafonds maximum d'intervention

6.2.1. Pour la garantie « Responsabilité vie privée des assurés » et ses extensions

Flora indemnisera la victime :

- pour ses dommages corporels jusqu'à un plafond maximum fixé à 26.500.000,00 € par sinistre ;
- pour ses dommages matériels jusqu'à un plafond maximum fixé à 7.700.000,00 € par sinistre.

En ce qui concerne les frais de sauvetage (voir point 3.2.4) ainsi que les intérêts et frais (voir point 3.1), Flora les prendra intégralement en charge pour autant que le total du dédommagement et de ceux-ci ne dépasse pas, par sinistre, les plafonds repris ci-dessus.

Au-delà de ces plafonds, la prise en charge des frais de sauvetage et des intérêts et frais d'actions civiles sont limités à :

- 1.112.715,43 € lorsque la somme totale assurée est inférieure ou égale à 5.563.576,94 € ;
- 1.112.715,43 € plus 20 % de la partie de la somme totale assurée comprise entre 5.563.576,94 € et 27.817.211,37 € ;
- 5.563.576,94 € plus 10 % de la partie de la somme totale assurée qui excède 27.817.211,37 €, avec un maximum de 22.253.859,11 €.

6.2.2. Pour la garantie « Protection juridique vie privée »

Notre intervention est limitée à 100 % du montant du litige à savoir le montant réclamé par ou contre l'assuré en principal uniquement (c'est-à-dire sans tenir compte des intérêts, frais de huissier et autres frais) avec un maximum de 32.000,00 € par sinistre.

Pour les cas de troubles de voisinage ou de troubles relatifs à une pollution consécutifs à un événement soudain, imprévisible et involontaire (voir point 3.3.1), notre intervention est limitée à 100 % du montant du litige avec un maximum de 6.400,00 €.

Dans tous les cas, la voie d'une procédure de médiation sera toutefois privilégiée (voir point 9) et sera prise en charge sans franchise et sans application de plafonds sans pour autant remettre en cause l'alinéa précédent.

6.2.3. Pour la garantie « Dommages personnels des assurés »

Pour les dégâts accidentels que tu aurais toi-même subis au cours d'un sinistre couvert via le point 3.3.2, Flora applique les limites d'intervention par sinistre suivantes :

- 30.000,00 € pour les dommages corporels sans franchise ;
- 5.000,00 € pour les dommages matériels.

7. Quelles sont tes obligations ?

7.1. À la conclusion du contrat

Tu dois nous fournir des informations exactes sur ta situation (adresse, personnes avec qui tu vis, enfants, animaux domestiques...).

7.2. En cours de contrat

Tu dois :

- payer la prime ;
- déclarer toute modification de ta situation dans l'app Flora (exemples : renseigner la présence d'enfants et/ou de chiens si tu en as, renseigner les nouveaux colocataires).

7.3. En cas de sinistre

Rends-toi dans l'app Flora, les points mentionnés ci-dessous t'y seront demandés :

- déclarer tout sinistre dans les 30 jours après sa date de survenance et renseigner :
 - le lieu, la date, les circonstances et les causes éventuelles du sinistre ;
 - les coordonnées des personnes éventuellement responsables et des principaux témoins ;
- transmettre tout document, toute pièce ou tout renseignement susceptible d'aider dans le cadre du sinistre dans les 48 heures de leur réception ;
- avertir si tu possèdes d'autre(s) assurance(s) pouvant intervenir pour le sinistre survenu.

Tu dois également :

- prendre toute mesure adaptée pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre ;
- prendre contact avec nous avant d'engager des mesures susceptibles d'entraîner des frais ;
- ne pas poser d'acte limitant notre droit légal à récupérer d'un tiers responsable les indemnités versées ;
- t'abstenir de toute reconnaissance de responsabilité, de tout paiement ou promesse d'indemnité à quelqu'un. Apporter les premiers secours matériels ou médicaux ou simplement expliquer les faits ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité ;
- comparaître aux audiences et accomplir les actes de procédures que nous pourrions te demander si nécessaire.

8. Que se passe-t-il si tu ne respectes pas tes obligations ?

Selon le type d'obligation que tu n'as pas respectée et dans le respect de la loi, Flora peut ne pas intervenir ou réduire l'indemnité prévue d'un montant égal au coût des conséquences du non-respect de ces obligations. À titre d'exemple, Flora n'interviendra que partiellement, si tu declares un sinistre causé par ton chien alors que tu as renseigné dans l'app ne pas en avoir.

En cas d'intention frauduleuse, nous n'interviendrons pas et nous récupérerons les indemnités versées ainsi que les frais de gestion du dossier.

Le non-respect d'un délai, pour autant que tu aies répondu aussi rapidement que possible, n'est pas considéré comme un manquement.

9. Comment ton sinistre « Protection juridique vie privée » est-il traité ?

Si tu as souscrit l'option « Protection juridique vie privée », il est important que tu prennes connaissance et comprennes les points ci-dessous.

9.1. Gestion du litige

Si toi ou un autre assuré est confronté(e) à une situation qui est couverte par la garantie « Protection juridique vie privée », tu es invité(e) à la déclarer dès que possible via l'app Flora. Ta demande sera alors gérée par un service indépendant dédié à la gestion des sinistres protection juridique afin de t'offrir la meilleure défense possible.

Sur base de cette déclaration de sinistre :

- le service protection juridique gèrera le dossier dans sa phase amiable et dirigera par conséquent les pourparlers, négociations et transactions ;
- la procédure de médiation extrajudiciaire sera privilégiée à chaque fois qu'elle est possible sachant que tu disposes du libre choix du médiateur ;
- s'il n'est pas possible de régler le litige à l'amiable, tu pourras faire appel à un avocat de ton choix afin de défendre tes intérêts dans toute procédure judiciaire ;
- tu pourras également choisir librement les conseils techniques ou experts chargés de t'assister au cours des expertises tant amiables que judiciaires ;
- Flora prend en charge les frais et honoraires qui résultent de l'intervention d'un seul avocat et d'un seul expert ;
- lorsque tu fais usage de ta faculté de choisir librement un avocat, tu t'engages à solliciter, à notre demande, l'avis du Conseil de l'Ordre dont relève cet avocat pour examiner le montant de ses honoraires si Flora le juge nécessaire.

9.2. Clause d'objectivité

À tout moment, Flora se réserve le droit de refuser ou d'interrompre son intervention lorsque :

- notre service protection juridique estime que la thèse d'un assuré est indéfendable ou le procès inutile ;
- notre service protection juridique juge qu'une proposition transactionnelle faite par le tiers est équitable et suffisante ;
- notre service assistance juridique estime qu'un recours contre une décision judiciaire intervenue ne présente pas de chances sérieuses de succès ;
- après renseignements pris par notre service protection juridique, il s'avère que le tiers est insolvable.

En cas de divergence d'opinion entre notre service protection juridique et toi (ou un autre assuré) quant à l'attitude à adopter pour régler le sinistre, tu as (ou l'autre assuré) le droit de consulter un avocat de ton choix afin qu'il examine ton dossier et rende une consultation/un avis sur celui-ci.

Dans ce cas :

- si l'avocat confirme ton opinion, Flora prendra en charge, dans les limites de sa garantie, non seulement les frais de consultation de ce dernier, mais aussi le sinistre, et ce quelle que soit l'issue de la procédure ;
- si l'avocat confirme l'opinion de notre service protection juridique et que tu te ranges à cet avis, Flora prendra en charge 50% des frais et honoraires liés à la consultation de ton avocat ;
- si l'avocat confirme l'opinion de notre service protection juridique et que tu décides malgré tout d'entamer une procédure, Flora te remboursera les frais d'avocat et d'expert que tu auras engagés si et seulement si tu obtiens un meilleur résultat que celui que tu aurais eu si tu avais accepté l'avis de notre service protection juridique.

9.3. Conflit d'intérêts

Chaque fois qu'un conflit d'intérêts surgit entre Flora et un assuré (exemple : la personne qui t'a causé un dommage est également assurée par Flora), tu as la liberté de choisir un avocat ou toute autre personne ayant les qualifications requises par la loi applicable à la procédure.

10. Flora peut-elle exercer un recours ? Contre qui ?

10.1. Recours contre des tiers

Flora se substitue à toi et à tes droits (subrogation) pour récupérer auprès des personnes coresponsables du sinistre la partie de l'indemnité qu'elle aurait dû verser à la victime. Il est donc important de ne pas renoncer au recours sans notre autorisation, et ce de quelque manière que ce soit.

Cependant, Flora n'exercera jamais de recours contre :

- les membres de ton ménage, tes invités ou ton personnel de maison ;
- tes descendants, tes ascendants, ton conjoint et tes alliés (frères et soeurs) en ligne directe.

Flora retrouvera toutefois le droit d'agir en remboursement contre les personnes précitées si elles ont fait preuve de malveillance ou si leur responsabilité est garantie par un contrat d'assurance.

10.2. Recours contre les personnes assurées par le contrat

Flora se réserve un droit de recours (action récursoire) contre le mineur assuré de 16 à 18 ans qui a commis un sinistre intentionnellement (voir point 3.1.1).

11. Quelle est la durée de ton contrat d'assurance ?

Le contrat d'assurance R.C. Vie Privée Flora est conclu pour une durée d'un an.

Chaque année, ce contrat est reconduit automatiquement à sa date d'anniversaire (cette information est reprise sous le terme 'échéance principale annuelle' dans tes conditions particulières) pour des périodes successives d'un an, à moins qu'il ne soit résilié par une des parties dans les formes et délais expliqués aux points 14.2 et 14.3.

En cas de fin de contrat, le contrat d'assurance prendra toujours fin à minuit.

12. Quelles sont les informations à savoir sur ta prime d'assurance ?

12.1. La prime

La prime est la somme d'argent incluant des taxes et cotisations que tu dois payer pour bénéficier des garanties prévues dans ton contrat d'assurance.

Il s'agit d'une prime annuelle mais dans le cadre de Flora, elle sera prélevée automatiquement et de façon anticipative chaque mois sur le moyen de paiement que tu auras mentionné lors de la souscription de ton contrat.

12.2. Adaptation des tarifs

Si Flora décide de modifier son tarif, elle doit toujours t'en avertir. Le nouveau tarif sera d'application à la prochaine date d'anniversaire du contrat.

Si tu n'es pas d'accord avec ce nouveau tarif, tu as le droit de résilier ton contrat d'assurance dans les 3 mois qui suivent l'annonce. Dès que Flora aura reçu ta volonté de résilier ton contrat via l'app, ta résiliation sera prise en compte et ton contrat sera résilié au plus tôt à la date de l'adaptation du tarif.

12.3. Non-paiement des primes

Lorsque tu ne paies pas la prime, c'est-à-dire que nous ne parvenons pas à prélever le montant mensuel de la prime sur le moyen de paiement renseigné lors de la souscription, un système de rappels est mis en place. Les rappels s'effectuent par des notifications dans l'application mobile et par l'envoi d'e-mails. Dans ces différents échanges, nous t'expliquerons les conséquences du non-paiement et te communiquerons le délai dont tu disposes pour régulariser ta situation. Si, à la fin de ce processus de rappels, la prime n'est toujours pas payée, Flora procédera à la suspension des garanties puis, si nécessaire, à la résiliation de ton contrat d'assurance via recommandé.

Pour chaque recommandé que Flora t'enverra en cas de non-paiement de la prime, un forfait de 10,00 € te sera réclamé.

Si Flora est contrainte de confier la récupération d'une créance à un tiers, une indemnité équivalente à 10 % du montant dû avec un minimum de 10,00 € et un maximum de 100,00 € te sera réclamée.

12.4. Modification du moyen de paiement

Le preneur d'assurance peut modifier le moyen de paiement préalablement choisi dans l'app Flora. Toutes les informations et procédures pour acter le changement ainsi que les autres moyens de paiement disponibles y seront présentés.

13. Comment fonctionne l'indexation de l'assurance ?

13.1. Indexation de la prime

Lors de la souscription de ton contrat, le calcul de la prime est établi sur la base de l'indice des prix à la consommation d'application à cette période et repris dans les conditions particulières. Cet indice est fixé tous les mois par le Ministre des Affaires économiques et reflète l'évolution des prix d'un certain nombre de services et de biens de consommation.

À chaque anniversaire de ton contrat, la prime sera adaptée en fonction du nouvel indice en vigueur.

$$\frac{\text{Montant} \times \text{Indice IPC en vigueur au renouvellement de ton contrat}}{\text{Indice IPC en vigueur à la souscription de ton contrat}}$$

13.2. Indexation en cas de sinistre

13.2.1. Le montant minimum d'intervention

Celui-ci s'élève à 250,00 € et évolue suivant l'indice des prix à la consommation (voir point 13.1).

Dans le présent document, l'indice des prix à la consommation de référence est celui de décembre 2020 à savoir 255.72 (base 1981 = 100). En cas de sinistre, l'indice appliqué sera celui du mois qui précède la survenance du sinistre.

$$\frac{\text{Montant minimum d'intervention} \times \text{Indice en vigueur le mois qui précède le sinistre}}{255.72}$$

13.2.2. Les plafonds maximum d'intervention

Sauf mention contraire dans ce document, les plafonds maximum d'intervention sont liés à l'indice des prix à la consommation (voir point 13.1).

Dans le présent document, l'indice des prix à la consommation de référence est celui de décembre 2020 à savoir 255.72 (base 1981 = 100). En cas de sinistre, l'indice appliqué sera celui du mois qui précède la survenance du sinistre.

Plafond maximum d'intervention x Indice en vigueur le mois qui précède le sinistre

255.72

14. Comment modifier ou mettre fin au contrat d'assurance ?

14.1. Modification du risque

Avec sa tarification plus fine, Flora souhaite te faire payer la prime la plus adaptée possible à ta situation (exemples : tu vis seul, tu as un chien, tu as des enfants...). Par conséquent, si tu as indiqué lors de la conclusion de ton contrat que tu étais isolé(e) et que cette situation change en cours de route (exemples : ta compagne/ton compagnon vient vivre avec toi, tu t'installes en colocation...), tu as l'obligation d'adapter ton contrat dans l'app Flora.

Tes informations seront dès lors actualisées et ta prime d'assurance sera adaptée pour tenir compte de cette modification.

Attention, si tu n'as pas déclaré ton changement de situation et qu'un sinistre survient, Flora pourra réduire son intervention, voire purement refuser celle-ci si nous pouvons prouver que tu as agi dans une intention frauduleuse.

14.2. Résiliation du contrat à ta demande

14.2.1. Résiliation à l'échéance ou à tout moment

Si tu veux résilier ton contrat, tu peux le faire dans les hypothèses suivantes :

- au plus tard 2 mois avant la date d'échéance annuelle, c'est-à-dire la date d'anniversaire de ton contrat afin que la résiliation prenne effet à cette date ;
- à tout moment dès qu'une période de couverture d'un an s'est écoulée. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 2 mois à compter du lendemain de la signature électronique du document qui figure dans l'app Flora ou du dépôt de ce document signé à la poste si tu nous l'envoies par recommandé.

Concrètement, pour nous communiquer ta décision de résilier ton contrat, tu dois te rendre dans l'app Flora et nous confirmer la résiliation. Cette étape est indispensable. Cela peut se faire de deux manières :

- via itsme qui te permet d'ajouter une signature électronique valide au document de résiliation ;
- via envoi recommandé si tu n'as pas itsme. Dans ce cas, tu dois imprimer le document et nous le renvoyer signé par envoi recommandé à l'adresse suivante : Flora, voie Gisèle Halimi 10 à 4000 Liège

14.2.2. Cas particuliers

Tu peux résilier ton contrat via l'app Flora :

- après un sinistre, au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention par Flora. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de ta demande ;
- en cas d'adaptation tarifaire, conformément au point 12.2 ;
- si le délai entre la date de souscription du contrat d'assurance et la date de prise d'effet de celui-ci (date à laquelle tu veux commencer à être couvert(e)) est supérieur à un an. Attention tu dois cependant nous annoncer ton envie de résilier ton contrat au plus tard 3 mois avant sa date de prise d'effet pour que ce dernier ne soit jamais actif ;
- si nous résilions une des garanties de celui-ci. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain du jour où tu as adressé ta demande ;
- si tu es dans les 14 premiers jours qui suivent la souscription de ton contrat. Dans ce cas précis, le contrat sera résilié à sa date de prise d'effet et tu seras remboursé des éventuelles primes déjà payées.

Dans tous les cas repris ci-dessus, tu dois nous informer de ton intention de résilier le contrat selon les modalités prévues au point 14.2.1 à savoir via un document signé électroniquement via itsme ou envoyé signé par recommandé.

14.3. Résiliation du contrat par Flora

14.3.1. Règle générale

Flora peut résilier ton contrat à la date d'échéance annuelle, c'est-à-dire à la date d'anniversaire de ton contrat, pour autant que tu en sois averti(e) au plus tard 3 mois avant cette date. Cette résiliation doit être actée par l'envoi d'un recommandé.

14.3.2. Cas particuliers

Flora peut résilier ton contrat au moyen d'un recommandé :

- après un sinistre. Dans ce cas, Flora doit t'avertir au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention. La résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de sa notification ;
- en cas de non-paiement de la prime, selon les modalités prévues au point 14.3 ;
- en cas d'omissions ou d'inexactitudes non intentionnelles dans la déclaration du risque si nous pouvons prouver qu'avec ces informations nous n'aurions pas assuré le risque. Dans ce cas, Flora peut résilier ton contrat d'assurance dans le délai de 1 mois à compter du jour où elle a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude. Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai de 15 jours si tu n'es pas d'accord sur la proposition de modification ou si tu ne réagis pas à celle-ci dans le mois.

14.4. Décès

En cas de décès du preneur d'assurance, l'héritier nous envoie par e-mail une copie de l'acte de décès à l'adresse support@flora.insure. Nous le recontacterons pour les démarches administratives.

Si l'héritier désire résilier le contrat, il doit nous en avertir dans les 3 mois et 40 jours qui suivent le décès. Le contrat sera alors résilié à la date à laquelle Flora aura été avertie.

Flora peut résilier le contrat d'assurance dans les 3 mois où nous avons eu connaissance du décès.

14.5. Déménagement à l'étranger

En cas de déménagement à l'étranger, tu dois également nous en avertir dans l'appet l'assurance cessera à la date de ton déménagement que tu nous auras renseignée.

15. Que dois-tu encore savoir ?

15.1. Textes légaux et tribunaux compétents

Le droit belge est applicable au contrat d'assurance.

Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat d'assurance est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

15.2. Autorités de contrôle

- FSMA : L'Autorité des Services et Marchés Financiers
Rue du Congrès 12-14 - 1000 BRUXELLES
Tél. + 32 2 220 54 10 - Fax +32 2 220 52 75
www.fsma.be
- BNB : Banque Nationale de Belgique
Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 BRUXELLES
Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00
www.nbb.be

15.3. Gestion des plaintes

Toute plainte relative à ton contrat d'assurance ou à la gestion d'un sinistre peut être adressée à :

- Flora, marque d'Ethias SA,
voie Gisèle Halimi 10 - 4000 LIÈGE, complaint@flora.insure
- Service Ombudsman des Assurances,
Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES, info@ombudsman-insurance.be
- Online Dispute Resolution de la Commission européenne, <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à ta possibilité d'intenter une action en justice.

15.4. Modes de communication et langues

15.4.1. Modes de communication

Flora communiquera avec toi à travers différents canaux :

- via l'app (chat, notifications...);
- par e-mail ;
- par recommandé.

15.4.2. Langues de communication

Toutes nos communications se tiendront en français, en néerlandais ou en anglais selon ton choix. Tous nos documents (conditions particulières, conditions générales...) seront également disponibles dans ces trois langues.

