

Document d'information sur le produit d'assurance

Entreprise : EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Produit : Police EUROPE SMART & WORLD SMART

Ce document n'est pas destiné à vos besoins spécifiques et les informations et obligations contenues dans ce document ne sont pas exhaustives. Pour toute information complémentaire concernant les droits et obligations de la compagnie d'assurance et de l'assuré, veuillez vous référer à la documentation précontractuelle et contractuelle du produit d'assurance choisi. (Réf. Doc. 12/2024)

Quel type d'assurance est-ce ?

Cette assurance annuelle vous permet d'obtenir de l'assistance en cas de maladie, accident corporel ou de votre décès, du décès d'un membre de votre famille assuré ou les membres de la famille restés à la maison. Vous pouvez souscrire cette assurance pour vous-même, votre partenaire et/ou vos enfants à condition qu'ils vivent sous le même toit. Vous pouvez compléter cette assurance par une assistance pour une ou plusieurs voitures et/ou une couverture annulation, c'est à dire la partie que vous ne récupérez pas ou les coûts supplémentaires auxquels vous devez faire face en cas d'annulation ou de transformation de votre voyage ou par une option bagage (Assurance de perte ou vol de bagages).



Qu'est-ce qui est assuré ?*

COUVERTURE ASSISTANCE À PERSONNES

- ✓ Assistance aux personnes en déplacement en cas de maladie, accident corporel, décès, catastrophe naturelle. Transport à domicile en cas de force majeure ou de la personne malade ou blessée et d'une personne assurée accompagnante. Si ceci empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement, leur séjour prolongé ou retour est pris en charge ;
- ✓ Les visites à l'hôpital si vous êtes hospitalisé pendant votre voyage sans accompagnant (si 5 jours d'hospitalisation au minimum et + 18 ans);
- ✓ Retour et accompagnement d'enfants de – 18 ans, frais d'hôtel de la personne accompagnante ;
- ✓ Le remboursement des frais médicaux payés à l'étranger à concurrence de 750.000 EUR pour la formule Europe SMART et 1.250.000 EUR pour la formule World SMART, par personne assurée par sinistre, après intervention de votre mutuelle et/ou assurance maladie ;
- ✓ Remboursement des frais de recherche et de sauvetage en cas d'accident sur ou hors des pistes de ski jusqu'à un max. de 5.000 EUR ;
- ✓ Retour anticipé en cas de décès ou hospitalisation en Belgique d'un de vos proches ou si votre domicile est gravement endommagé (+ 2.500 EUR) ;
- ✓ Les frais de prolongation de séjour si ordonné par un médecin à l'hôtel à concurrence de max. 500 EUR ;
- ✓ Catastrophes naturelles : frais de prolongation de séjour, hébergement, petit déjeuner, transport jusqu'à 150 EUR par jour (1^{er} assuré) et 50 EUR par jour (autres assurés), pendant au max. 5 jours ;
- ✓ Les soins dentaires urgents à concurrence de 125 EUR par personne ;
- ✓ Les frais médicaux exposés en Belgique prescrits par un médecin pendant les 3 premiers mois suivant votre rapatriement à la suite d'un accident survenu à l'étranger, à concurrence de 6.500 EUR ;
- ✓ Rapatriement en cas de décès et frais de cercueil et d'urne funéraire à concurrence de 620 EUR en Belgique et de 1.500 EUR à l'étranger ;
- ✓ Compensation de voyage en cas de retour anticipé (max. 2.500 EUR/assuré, avec un max. de 12.500 EUR pour tous les assurés ensemble) ;
- ✓ Intervention à concurrence de 125 EUR en cas de perte ou vol de documents de voyage ;
- ✓ Participation dans vos achats urgents de première nécessité à concurrence de 250 EUR par assuré en cas de retard de bagage + 12h ;
- ✓ 1 nuit d'hôtel à concurrence de 125 EUR par chambre en cas de sinistre grave au domicile, véhicule utilitaire pour transporter votre mobilier à concurrence de 250 EUR, 48h de frais de gardiennage ;
- ✓ Avancement des frais d'avocat à concurrence de 1.250 EUR et des frais de la caution pénale à concurrence de max. 12.500 EUR;
- ✓ Serrurier à concurrence de 125 EUR.

COUVERTURE OPTIONNELLE ANNULATION & TRANSFORMATION DE VOYAGE

- Les frais de transformation ou d'annulation réclamés par l'organisateur de voyage suite à une annulation par l'assuré d'un voyage privé à cause d'un évènement couvert, pour autant que la décision d'annulation n'ait pas été prise par l'organisateur de voyage.

COUVERTURE OPTIONNELLE AVIS DE VOYAGE NEGATIF

- Couverture des frais d'annulation par l'assuré auprès de l'organisateur de voyage dans une période de 30 jours à 1 jour avant la date de départ du voyage pour lequel l'avis négatif de voyage est toujours en vigueur.

COUVERTURE OPTIONNELLE BAGAGE

- Nous assurons vos bagages, vos objets, matériel de sport et biens personnels que vous emportez en voyage, contre le vol, la détérioration totale ou les dommages partiels causés par des tiers et/ou par un accident, la perte pendant le transport par une société de transport, le vol des documents d'identité ;
- Nous indemnisons un équipement sportif personnel ou loué en cas de vol ou de dommages sur place jusqu'à un montant max. de 1.000 EUR pour l'ensemble des assurés par année de souscription.

OPTION ASSISTANCE MOBILITE VOITURE

- Dépannage, remorquage, transport de votre véhicule en cas de panne, accident ou vol du véhicule en Belgique (à partir du domicile de l'assuré) et à l'étranger ;
- Rapatriement du véhicule et des assurés étant immobilisés à l'étranger pendant plus de 2 jours ;
- Frais de gardiennage du véhicule ;
- Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations du véhicule à concurrence de 125 EUR;
- Rapatriement et/ou poursuite du voyage (budget de 400 EUR pour le conducteur et 100 EUR par passager assuré) des passagers assurés qui sont immobilisés à l'étranger pendant plus de 2 jours suite à une panne, un accident ou le vol du véhicule ;
- Cycle assistance : assistance en cas d'immobilisation ou vol du vélo, vélo électrique ou autre moyen de locomotion léger (1 à 3 roues) : l'assuré, ses enfants mineurs et son moyen de locomotion seront rapatriés, soit vers son domicile, vers un réparateur, ou vers sa destination finale en Belgique, y compris les frais de gardiennage pendant 7 jours au maximum.

OPTION VEHICULE DE REMPLACEMENT (Extension à l'Option Assistance Mobilité)

- Véhicule de remplacement cat. A ou B en Belgique pendant l'immobilisation du véhicule assuré pendant maximum 5 jours consécutifs.

OPTION VEHICULE DE REMPLACEMENT PLUS (Extension à l'Option Assistance Mobilité)

- Véhicule de remplacement de max. cat. D en Belgique pendant l'immobilisation du véhicule assuré pendant maximum 5 jours consécutifs ;
- Budget continuation du voyage en cas d'immobilisation du véhicule augmenté à max. 800 EUR pour le conducteur et 150 EUR par passager assuré.

*Pour un aperçu complet des couvertures, des plafonds et des exclusions, nous vous renvoyons aux conditions générales.

Qui est assuré ?*

- Le couple de droit ou de fait vivant sous le même toit, ses parents et ses enfants célibataires à charge ou pas à charge, tous vivant sous le même toit ;
- L'assuré, son partenaire, leurs parents et enfants cohabitant, leurs parents, les enfants célibataires vivant sous le même toit ;
- Les enfants célibataires habitant ailleurs dans le pays de domicile pour des raisons d'études ou stage d'étude ou de parents divorcés pour autant que domiciliés au pays de l'assuré.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?*

COUVERTURE DE BASE

- * Tout ce qui n'est pas explicitement couvert dans les conditions générales ;
- * Les faits découlant des suites de terrorisme, un accident nucléaire ou de l'usage d'alcool ou de drogues, événements causés intentionnellement, fraude, amendes, infractions;
- * Les diagnostics et les traitements ordonnés en Belgique ;
- * Les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- * Les frais de réparation du serrurier ;
- * Tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI. Les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie, les examens périodiques, les vaccins, les traitements esthétiques;
- * Les états pathologiques connus avant le départ, en phase de traitement et comportant un réel danger d'aggravation rapide ou non encore consolidés depuis au moins 2 mois ; le rapatriement pour transplantation d'organe ;
- * La grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant);
- * Les sports extrêmement dangereux, sauf si pratiqués ou accompagnés par une personne ayant une formation professionnelle ; les droits de douane ; armes à feu; les frais de restaurant et de boissons ;
- * Les tentatives de suicide, états dépressifs préexistants ;
- * Le rapatriement pour un état pathologique qui peut être traité sur place et ne vous empêche pas de poursuivre votre voyage.

COUVERTURE OPTIONNELLE ASSISTANCE VOITURE

- Les véhicules dont la MMA excède les 3,5 tonnes ;
- Les véhicules de moins de 50 cm³ ;
- Les véhicules avec plaque d'immatriculation commerciale, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, les taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, véhicules agricoles, les véhicules destinés à être donnés en location ;
- Les remorques destinées au transport de véhicules, et remorques soumises à la législation du transport exceptionnel ;
- Le prix des pièces et les frais de diagnostic, démontage, réparation, entretien et signalisation, catastrophes naturelles, terrorisme ;
- Essence, droits de douane, frais causés par une omission de réparation.

COUVERTURE OPTIONNELLE ANNULATION & TRANSFORMATION DU VOYAGE

- L'interruption ou la transformation d'un voyage qui a déjà commencé ;
- Les maladies préexistantes à un stade très avancé ou terminal au moment de la réservation du voyage/séjour ou au moment de la souscription du contrat ;
- Toute raison donnant lieu à l'annulation ou la transformation et qui était connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat d'assurance, à l'exception de ce qui est explicitement stipulé dans les événements couverts.

COUVERTURE OPTIONNELLE BAGAGE

- Bagage: Pas de couverture pour certains objets précieux ou spéciaux, uniquement couverture en cas de vol avec casse, dans un véhicule uniquement si hors vue et entre 6 et 22h, intervention max. de 50%;
- En formule Individuelle nous couvrons maximum 1.250 EUR par voyage, en formule Couple nous couvrons maximum 2.500 EUR par voyage, en formule Famille nous couvrons maximum 3.750 EUR par voyage. Pour le matériel, l'équipement et les vêtements de sports nous couvrons maximum 2.500 EUR par voyage, et un maximum de 12.500 EUR pour l'ensemble des assurés par année de souscription.

COUVERTURE OPTIONNELLE AVIS DE VOYAGE NEGATIF

- Sont exclus, les voyages vers les destinations pour lesquelles un avis de voyage négatif avait déjà été publié au moment de la réservation du voyage ou au moment de la souscription de l'extension optionnelle.

* Pour un aperçu complet des couvertures, des plafonds et des exclusions, nous vous renvoyons aux conditions générales.



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?*

La garantie Europe SMART est d'application en Europe, la garantie World SMART est d'application dans le monde entier (voir la rubrique "Où suis-je assuré ?")

Assistance aux personnes et au véhicule :

- ! Si la personne assurée n'est pas affiliée ou pas en règle 'affiliation à une mutuelle, la prise en charge des frais médicaux se limite à un max. de 1.240 EUR ;
- ! En cas de remboursement des frais médicaux une franchise de 60 EUR (EU) / 125 EUR (World) reste à charge de l'assuré ;
- ! La durée de la garantie est limitée à une assistance à l'étranger (aux personnes et véhicule) jusqu'à 3 mois consécutifs.
- ! Les accidents en dehors des pistes de ski balisées ne sont couverts que si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur d'une organisation agréée pour pratiquer le ski hors-piste.

Assistance optionnelle au véhicule :

- Le véhicule doit être immobilisé sur une voie carrossable ou dans un garage ;
- Si le dépannage-remorquage n'a pas été organisé par nos soins, nous vous en remboursons les frais à concurrence de 250 EUR ;
- La prestation 'Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations du véhicule' n'est pas applicable si vous disposez immédiatement d'une voiture de remplacement.

Annulation, transformation de voyage et indemnisation de voyage:

- ! Tout voyage / séjour de moins de trois nuitées en Belgique et moins d'un jour à l'étranger ;
- ! Tout voyage / séjour réservé avant la souscription du contrat et dont le début est prévu moins de 30 jours après la date de prise d'effet de l'assurance ;
- ! Seuls les frais contractuellement réclamés par l'organisateur du voyage seront considérés pour le remboursement.
- ! Pour la garantie "transformation de voyage" les frais de la transformation ne peuvent pas excéder les frais d'une annulation du voyage ou du séjour ;
- ! La garantie "annulation de voyage" ne peut pas dépasser le montant assuré avec un max. de 2 500 EUR par assuré et par voyage et un max. de 20 000 EUR par année de souscription pour l'ensemble des assurés et à concurrence de la quote-part de chaque assuré dans le prix du voyage ou du séjour, quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de nous.

Couverture optionnelle bagage :

- ! Tout voyage à l'étranger doit avoir une valeur minimale de 150 EUR, le matériel de sport est couvert à concurrence de 2.500 EUR par voyage et 12.500 EUR pour tous les assurés ensembles, 10% de dépréciation/année à partir de l'achat;
- ! Pas de couverture pour des objets laissés sans surveillance, vol par des membres de votre personnel, coulage, biens périssables, documents de valeur, usure, brûlures, bris, transport par un véhicule à 2 roues, chaises roulantes.



Où suis-je assuré ?

COUVERTURE DE BASE ET ASSURANCE ANNULATION

- ✓ Dans la formule Europe SMART : Les pays de la couverture Optionnelle Assurance Mobilité (voir ci-dessous), y compris Chypre, Madère, Malte, îles Canaries.
- ✓ Dans la formule World SMART : Le monde entier

Sont exclus, même s'ils figurent dans les pays couverts

- ✓ Les pays en état de guerre (civile), où la sécurité est tellement troublée que ceci empêche l'exécution de la convention ou ciblés par des sanctions internationales ;
- ✓ 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 les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité ;
- ✓ Font partie des exclusions : la Corée du Nord, la Syrie, l'Iran, le Venezuela, le Myanmar (Birmanie), l'Afghanistan, la Biélorussie, la Fédération de Russie, les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson.

COUVERTURE OPTIONNELLE ASSISTANCE MOBILITE

Albanie - Allemagne - Andorre - Autriche - Belgique - Bosnie-Herzégovine - Bulgarie - Croatie - Danemark - Espagne (dont Baléares, sauf les Canaries, Ceuta et Melilla) - Estonie - Finlande - France sauf outre-mer - Gibraltar - Grèce + îles - Hongrie - Irlande - Italie + îles - Kosovo - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg - Macédoine du Nord (République de) - Moldavie - Monaco - Monténégro - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal sauf Açores et Madère - Roumanie - Royaume-Uni - Saint-Marin - Serbie - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse - Tchéquie (République) - Turquie (partie européenne) - Ukraine - Vatican.



Quelles sont mes obligations ?

Engagements à la souscription :

- Nous donner des informations honnêtes, précises et complètes.

Engagements pendant la durée du contrat :

- Nous informer de tout changement au risque assuré (p. ex. nombre de personnes assurées, destination du voyage, immatriculation du véhicule...).

Engagements en cas de sinistre (couverture de base, bagages et couverture optionnelle Assistance Mobilité) :

- Si vous êtes malade ou blessé, vous devez d'abord faire appel aux services de secours locaux et ensuite nous fournir les données du médecin traitant local ;
- Vous conformer aux solutions que nous proposons ;
- nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie ;
- Nous consulter le plus rapidement possible avant de prendre des mesures en relation avec le sinistre ;
- Nous informer des garanties assurées en totalité ou en partie par un autre assureur ;
- Nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis ;
- Nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.

Engagements en cas d'annulation ou transformation du voyage :

- Prévenir sans délai votre agence de voyage ou votre organisateur de voyage que vous souhaitez transformer ou annuler votre voyage afin que ceux-ci établissent une facture d'annulation ;
- Nous prévenir sans délai que vous ne pouvez pas partir en voyage et nous remettre la déclaration que vous avez fournie à votre agence de voyage ou votre organisateur de voyage ;
- Nous fournir une copie de la réservation et de la facture de votre voyage ;
- Nous fournir la facture originale d'annulation, établie par l'organisateur ou l'agent de voyage ;
- Nous fournir tous les justificatifs, déclarations et documents qui mentionnent la raison de votre annulation garantie.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée annuellement. A cet effet vous recevrez un avis de paiement. Le paiement peut être effectué par virement, carte de débit (Bancontact) ou carte de crédit.



Quand commence la garantie et quand prend-elle fin ?

La date de prise d'effet et la durée de l'assurance sont fixées dans les Conditions Particulières. La durée du contrat est de 1 an. Il se reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an, sauf si une des parties s'y oppose. Si, en cours de contrat, vous êtes passé d'une formule Europe VIP à une formule World VIP, cette dernière formule sera reconduite lors de tout renouvellement tacite, sauf si vous en faites la demande avant l'échéance annuelle pour revenir à la formule Europe VIP. Le passage d'une formule World Smart à une formule Europe VIP a lieu sur demande à la date d'échéance annuelle de l'assurance.



Comment puis-je résilier le contrat ?

La convention a une durée d'un an et, sauf opposition de l'une des parties, elle est reconduite tacitement pour des périodes successives d'un an. Vous pouvez résilier le contrat d'assurance au moins trois mois avant la date d'échéance annuelle. Vous pouvez le faire par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou en remettant la lettre de résiliation contre récépissé.

Si le contrat est souscrit pour plus de 29 jours, le preneur d'assurance a la possibilité de résilier le contrat par lettre recommandée dans un délai de 14 jours à compter de l'accusé de réception par l'assureur de la proposition d'assurance ou de la police pré-signée.