



Assurance Assistance Sérénité

Document d'information sur le produit d'assurance



Ce document d'information a pour but de donner un aperçu des principales garanties et exclusions relatives aux produits d'assurance. Il ne prend pas en compte les besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires sur l'assurance souscrite, veuillez lire les conditions générales et particulières et/ou contacter l'intermédiaire ou l'assureur.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

En fonction de la formule et des garanties souscrites (voir les conditions particulières du contrat), la police offre une assistance médicale à l'étranger, l'annulation d'un voyage, l'assistance en cas de dommage à l'habitation, le dépannage de la voiture et la mise à disposition d'un véhicule de remplacement. Consultez également les conditions générales du contrat pour toutes informations sur les garanties, les obligations, les exclusions et les limitations. Ces conditions générales ont toujours la priorité sur tout autre document.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Assistance Personnes :

- ✓ Frais médicaux nécessaires à l'étranger jusqu'à 250.000 €/assuré
- ✓ Frais de rapatriement illimités en cas de maladie, d'accident ou de décès
- ✓ Prolongation ou amélioration du séjour jusqu'à 7 nuitées sur ordonnance médicale
- ✓ Frais de suivi médical en Belgique jusqu'à 6.250 €/personne après un accident à l'étranger
- ✓ Transport d'un proche en cas d'hospitalisation à l'étranger
- ✓ En cas de déplacement professionnel : le transport de votre remplaçant jusqu'à votre destination
- ✓ Frais de recherche et de secours à l'étranger jusqu'à 5.000 €/personne

Assistance Domicile :

- ✓ Assistance en cas de dommage grave à l'habitation
- ✓ Assistance en cas de maladie en Belgique (transport, aide familiale)
- ✓ Serrurier jusqu'à 100.00 €

Assistance Véhicules :

- ✓ Dépannage et service de remorquage du véhicule
- ✓ Caravane et remorque également assurées gratuitement
- ✓ Rapatriement du véhicule, des passagers, des bagages et des animaux domestiques



- ✓ Nuitées supplémentaires à l'hôtel en cas de réparation sur place
- ✓ Assistance en cas de vol du véhicule
- ✓ Véhicule de remplacement pendant 5 jours, en cas de panne
- ✓ Couverture FAST (frais sur dépannage sur autoroute en Flandre).



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Sont notamment exclus :

- ✗ Sinistres existants et acte intentionnel
- ✗ Frais médicaux non nécessaires, interventions et traitements esthétiques non reconnus par la sécurité sociale
- ✗ Grossesse et accouchement sauf en cas de complications inattendues
- ✗ Sports et entraînements professionnels et/ou rémunérés (primes)
- ✗ Demandes d'indemnisation à la suite de grèves et de catastrophes naturelles
- ✗ Frais de devis, frais de réparation et pièces de rechange pour le véhicule
- ✗ Bagages : négligence ou défaut de surveillance
- ✗ Bagages : objets de valeur comme des bijoux ou des instruments de musique
- ✗ Compensation du revenu en cas de retard de l'assistance
- ✗ Véhicules de location avec une durée de location de moins de 6 mois



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

Sont notamment exclus :

- ! Sinistres après 26 semaines de grossesse
Pour la liste des exclusions cfr. Les Conditions générales.



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Pour la garantie "Assistance Personnes" : Dans le monde entier.
- ✓ Pour la garantie "Assistance Véhicules" : Les pays sur le continent européen suivants : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord (République de), Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie (République), Turquie (partie européenne), Ukraine, Vatican et sur les îles de la mer Méditerranée
- ✓ Pour la garantie "Home Assistance" : Dans le monde entier.
Pays et territoires exclus :
Sont exclus, 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 un avis de voyage négatif ou ont déconseillé tout voyage pour toute raison autre qu'un voyage essentiel
- ✓ 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. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territorialesbusiness>.
Font partie des exclusions : la Corée du Nord, la Syrie, Iran, le Venezuela, la Biélorussie, Myanmar (Birmanie), Afghanistan, la Fédération de Russie, la Crimée et les Républiques Populaires de Donetsk et de Lougansk.



Quelles sont mes obligations ?

Lors de la souscription de la police :

- Fournir toutes les informations utiles à l'assureur et répondre aux questions qui vous sont posées.
- Remettre à l'assureur tous les documents pertinents demandés.
- Payer dans les délais la prime mentionnée dans les Conditions particulières.

Lors de l'entrée en vigueur de la police :

- Informer l'assureur le plus rapidement possible de toute modification qui pourrait avoir un effet sur la couverture.

Lors de la notification d'un sinistre :

- En cas de sinistre, contacter l'assureur ; en cas de besoin urgent d'assistance, téléphoner immédiatement à la centrale d'assistance et signaler dans tous les cas le sinistre par écrit à Europ Assistance Global Assistance dans les 7 jours calendrier.
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.
- Toute maladie ou lésion en cas d'accident doit être objectivée médicalement et les mesures nécessaires doivent être prises pour récupérer les frais médicaux auprès de la sécurité sociale et de chaque organisme assureur.
- Transmettre les preuves initiales du dommage et en cas de vol ou d'acte de vandalisme, un procès-verbal doit être dressé par les autorités locales.
- L'assuré doit communiquer à Europ Assistance Global Assistance l'identité d'autres assureurs qui couvrent le même risque.
- Bagages : en cas de vol, de non-livraison, de livraison tardive, d'endommagement total ou partiel des objets pris en charge par une compagnie de transport : Mettre immédiatement – et dans tous les cas dans le délai déterminé par le contrat de transport – le transporteur en demeure



Quand et comment effectuer les paiements ?

Vous avez l'obligation de payer mensuellement la prime et vous recevez pour cela une invitation à payer.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La date de début et la durée de l'assurance sont indiquées dans les conditions particulières du contrat. Le contrat dure un mois et est reconductible tacitement.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance :

- au plus tard 8 jours avant la date d'échéance mensuelle du contrat.
- En cas de transfert définitif du domicile du preneur d'assurance à l'étranger.
- Après une déclaration de sinistre, mais au plus tard dans le mois du dernier paiement ou du refus de paiement de l'indemnité par la Compagnie.

L'annulation du contrat doit se faire par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par la remise d'une lettre de résiliation avec accusé de réception.