

# ASSURANCE ASSISTANCE ET VOYAGE – POLICE D'ASSURANCE COLLECTIVE

## Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie: Inter Partner Assistance SA, une compagnie d'assurance belge reconnue sous le numéro 0487, RPM Bruxelles, TVA BE 0415.591.055, Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles

Référence du Produit: 20171220 EXCELLENCE ANNUEL COLLECTIF

Le but de ce document est de vous donner un aperçu des principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'a pas été personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour plus d'informations, consultez les conditions détaillées pour l'obtention de chacune des garanties énumérées ci-dessous se trouvent dans les Conditions Générales.

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

Il s'agit d'une assurance assistance qui offre une assistance si l'assuré est victime des événements décrits dans le présent contrat ainsi qu'une assistance dans les situations de la vie quotidienne prévues par ce contrat. Cette police comprend notamment l'assistance aux personnes, le remboursement des frais médicaux, l'assistance vélo, l'assistance en matière de franchise avec véhicules de location, l'assistance aux véhicules et passagers assurés, l'assistance juridique, l'assistance voyage, l'assistance à domicile, l'assistance psychologique, l'assistance sous forme d'information, l'assistance à l'annulation du billet, l'assistance à l'annulation et l'interruption du voyage, l'assistance accident voyage et assistance bagages.



### Qu'est-ce qui est assuré?

Les listes suivantes ne visent qu'à donner une idée générale du type de couverture offert par cette police. Les conditions détaillées pour l'obtention de chacune des garanties énumérées ci-dessous se trouvent dans les Conditions Générales.

#### Assistance aux personnes dans le pays de résidence

- ✓ Assistance médicale
- ✓ Frais de recherche et de sauvetage (max. 10.000 EUR)
- ✓ Assistance suite à un incident médical
- ✓ Assistance en cas de décès
  - Transport funéraire
  - Assistance aux formalités suite à un décès
  - Transport des autres assurés
  - Transport du véhicule
- ✓ Transmission des messages urgents
- ✓ Hospitalisation d'un assuré de moins de 18 ans (transport vers l'hôpital)
- ✓ Renseignements « santé »
- ✓ Assistance en cas d'hospitalisation suite à un incident médical
  - Assistance avant l'hospitalisation
  - Assistance pendant l'hospitalisation
  - Assistance pendant la période de convalescence
- ✓ Assistance aux enfants malades de moins de 18 ans
  - Garde des enfants
  - Transport en vue de garantir la garde des enfants
  - Mise à disposition d'un professeur privé

#### Assistance aux personnes à l'étranger

- ✓ Frais de recherche et de sauvetage (max. 10.000 EUR)
- ✓ Remboursement des forfaits remonte pentes ou des activités sportives (max. 250 EUR)
- ✓ Remboursement des leçons et de la location de matériel de sport (au prorata du temps durant lequel il n'aura pas pu être utilisé)
- ✓ Frais de communication à l'étranger (si ceux-ci dépassent 30 EUR, max. 100 EUR)
- ✓ Accident de ski sur piste : frais de descente en traineau
- ✓ Assistance suite à un incident médical
- ✓ Assistance suite à une hospitalisation d'un assuré voyageant seul
- ✓ Assistance suite à un rapatriement
- ✓ Assistance en cas de décès (rapatriement funéraire, assistance pour les formalités suite à un décès, rapatriement des autres assurés, rapatriement du véhicule, rapatriement des bagages)
- ✓ Retour anticipé d'un assuré
  - Aller-retour d'un assuré ou voyage retour de deux assurés
  - Retour des animaux domestiques
- ✓ Transmission de messages urgents
- ✓ Prolongation du séjour de l'assuré
- ✓ Prolongation du séjour des autres assurés (max. 125 EUR par nuit et par chambre et max. 1200 EUR + frais de taxis entre l'hôtel et l'hôpital max. 250 EUR.)
- ✓ Prolongation du séjour en cas de force majeure
- ✓ Prise en charge des enfants de moins de 18 ans (voyage aller-retour d'une personne désignée dans la famille pour aller chercher les enfants et les ramener à leur domicile + frais d'hôtel max. 125 EUR par nuit et par chambre)

#### Remboursement des frais médicaux

- ✓ Remboursement des frais médicaux à l'étranger :
  - A l'étranger : Max. 3.000.000 EUR par assuré, déduction d'une franchise 50 EUR par sinistre et par assuré
  - Post-hospitaliers dans le pays de résidence : Max 6.000 EUR

#### Assistance vélo

- ✓ En cas de vol du vélo : frais de transport de l'assuré jusqu'au lieu de départ (déclaration de vol dans les 24 heures)
- ✓ En cas d'accident, panne, crevaison, vandalisme ou tentative de vol du vélo, perte de clé du cadenas et/ou cadenas bloqué

#### Franchise véhicule de location

- ✓ Prise en charge de la franchise de l'assurance des dégâts au véhicule loué
  - Max. 2.500 EUR par sinistre (franchise de 75 EUR par sinistre)
  - Si pas d'assurance dégâts au véhicule loué dans le contrat d'assurance : max. 600 EUR

#### Assistance au véhicule assuré et aux occupants dans le pays de résidence

- ✓ Dépannage – remorquage suite à un incident technique (limité à 250 EUR si l'assuré organise lui-même le dépannage-remorquage)
- ✓ Mobilité des assurés (si véhicule irréparable dans un délai de 2 heures)
  - Véhicule de remplacement en option : Max 10 jours
  - Transport des assurés



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ Toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord d'AXA ASSISTANCE.



### Y a-t-il des limitations de couverture?

- ! Les frais engagés par un assuré sans accord préalable d'AXA ASSISTANCE
- ! La garantie est limitée aux déplacements à l'étranger de six mois consécutifs, ou neuf mois consécutifs si l'option a été choisie et est indiquée aux conditions particulières.
- ! Les frais de restauration à l'exception des frais de petit-déjeuner
- ! Les frais de taxi
- ! Les frais prévus avant le départ pour les voyages à l'étranger
- ! Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré
- ! Le besoin d'assistance qui est survenu alors que l'assuré se trouve en état d'intoxication alcoolique supérieure à 0,5g/l de sang ou état d'ivresse, ou dans un état analogue résultant de produits autres que de boissons alcoolisées
- ! Les événements provoqués par un acte intentionnel, par suicide ou tentative de suicide
- ! Les événements provoqués par un acte téméraire, un pari ou un défi de l'assuré
- ! Les événements qui sont la conséquence d'une guerre, d'une guerre civile, d'une mobilisation générale, d'une réclamation de personnes ou de matériel par les autorités, de conflits sociaux comme la grève, le lock-out, une émeute ou une insurrection populaire, le terrorisme ou le sabotage
- ! Les accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes
- ! La participation à titre professionnel à des compétitions ou entraînements en vue de telles épreuves

#### Assistance aux personnes :

- ! Les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage
- ! Les états de grossesse après la 28ème semaine et les interruptions volontaires de grossesse
- ! Les maladies, les rechutes et les convalescences de toute affection révélée, non encore consolidée et en cours de traitement avant la date de départ et comportant un danger réel d'aggravation rapide
- ! Les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI
- ! Les interventions et traitements d'ordre exclusivement esthétique
- ! Les frais de médecine préventive et les cures thermales

#### Assistance vélo :

AXA Assistance n'est pas tenue d'intervenir :

- ! En cas de participation, à titre amateur, à des courses et balades organisées pour lesquelles les organisateurs de l'évènement prévoient une assistance technique
- ! En cas de panne récurrente affectant le vélo, causés par un défaut d'entretien
- ! Pour couvrir des pannes résultant de l'utilisation de pièces de rechange non originales
- ! Pour les vélos de location
- ! En cas de transport direct chez un réparateur par AXA Assistance :
  - pour le transport de l'assuré vers son lieu de départ
  - pour les frais de devis, de démontage, de réparation et d'entretien par le réparateur
  - pour le prix des pièces détachées

#### Franchise véhicule de location :

- ! Les dégâts résultant de l'usure du véhicule, de vices de fabrication ou de conception ainsi que tous dommages causés volontairement
- ! Les dépenses qui n'ont pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception des frais de remorquage facturés)
- ! La location des véhicules suivants :
  - Toutes marques et modèles de limousines
  - Les véhicules anciens qui ont circulés plus de 20 ans ou dont le fabricant a cessé la production voici plus de 10 ans
  - Les véhicules ayant une charge utile de plus de 3,5 tonnes
  - Les véhicules ayant un volume de chargement de plus de 8 mètres cubes
  - Les véhicules loués pour une période de plus de 31 jours consécutifs, indépendamment de la date de l'incident donnant lieu à la demande d'indemnisation
  - Les véhicules loisirs

- ✓ Assistance carburant (panne de carburant ou erreur de carburant)
- ✓ Assistance crevaison
- ✓ Assistance ouverture du véhicule

#### Assistance au véhicule assuré et aux occupants à l'étranger

- ✓ Dépannage-remorquage suite à un incident technique (limité à 250 EUR si l'assuré organise lui-même le dépannage ou le remorquage)
- ✓ Envoi de pièce de rechange, transport/rapatriement du véhicule et des occupants, assistance formalités, carburant, crevaison, ouverture du véhicule, frais de communication à l'étranger (si plus de 30 EUR, max 100 EUR), poursuite du voyage et rapatriement en fin de séjour.

#### Assistance juridique

- ✓ Avance honoraire d'avocat à l'étranger (max. 1.250 EUR par assuré), à rembourser dans les 2 mois
- ✓ Avance de caution à l'étranger (max. 12.500 EUR), à rembourser dans les 2 mois
- ✓ Renseignements socio-juridiques à l'étranger

#### Assistance voyage à l'étranger

- ✓ Informations diverses
- ✓ Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identités ou des documents de voyage
- ✓ Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport
- ✓ Assistance en cas de retard, perte ou de vol des bagages (max. 250 EUR) (Voir CG pour les modalités)
- ✓ Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit
- ✓ Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses
- ✓ En cas de vol, perte ou oubli de médicaments nécessaires (envoi)
- ✓ Assistance linguistique
- ✓ Envoi de fonds (max. 2.500 EUR)
- ✓ Frais pour le traitement des animaux de compagnie par un vétérinaire (max. 250 EUR)

#### Assistance au domicile

- ✓ Service de renseignement 24h/24
- ✓ Domicile assuré inhabitable
- ✓ Perte, vol, oubli ou bris des clés du domicile

#### Assistance psychologique dans le pays de résidence

- ✓ Service de renseignement 24h/24
- ✓ Soutien psychologique

#### Assistance renseignements 24 heures sur 24

#### Annulation de ticket

- ✓ En cas d'annulation suite à certains événements (voir CG)
- ✓ Max. 1.000 EUR (franchise de 20 EUR)

#### Annulation et interruption de voyage (non cumulable avec l'annulation de ticket)

- ✓ Annulation : frais réellement exposés par l'assuré, à l'exclusion des primes d'assurance
- ✓ Interruption : montant calculé au pro-rata des jours non profités
- ✓ Limite: 2.500 EUR par sinistre et par assuré, max. 5.000 par an par assuré

#### Assurance accidents de voyage

- ✓ Décès
- ✓ Invalidité physiologique permanente

#### Assurance bagage optionnelle

- ✓ Vol, dommage, destruction et non délivrance des bagages

- Les véhicules qui peuvent être conduits sans permis et les véhicules à usage de transport rémunéré de personnes

- ! La location simultanée de plusieurs véhicules
- ! La location habituelle de véhicules de services pour la livraison, les courses et/ou les déménagements
- ! Les dégâts causés à l'intérieur du véhicule ne résultant pas d'un accident de la circulation

#### Annulation de ticket :

- ! Une annulation de l'évènement par les organisateurs
- ! Les frais de services liés à l'achat/ réservation des tickets ;
- ! Le cas où l'assuré a vendu/ donné ou mis son ticket en vente via des sites internet spécialisés

#### Assistance au véhicule :

- ! Les frais liés au dépannage ou au remorquage en cas d'inaccessibilité du véhicule
- ! Les pannes identiques au-delà de la seconde survenue au cours d'une même année de garantie
- ! Les frais subis par l'assuré en raison de l'indisponibilité du véhicule
- ! Les frais d'entretien et de réparation du véhicule assuré. Les frais de carburant et de péage
- ! Les frais résultant de dégâts causés lors d'un transport, d'un remorquage ou d'un rapatriement
- ! Tous les frais quelconques lorsque le véhicule assuré n'est pas en règle de contrôle technique

#### Assurance accidents :

- ! Les accidents dus à une des causes suivantes sont toujours exclus :
  - Pilotage d'aéronef ou exercice de toute autre fonction à bord en relation avec le vol
  - Usage comme conducteur ou passager d'un véhicule à deux roues de plus de 125 cm<sup>3</sup> de cylindrée
  - Travail manuel rémunéré
  - Présence de l'assuré dans les mines, carrières, fabriques d'explosifs et sur les chantiers

! Les enfants de moins de cinq ans ne peuvent être assurés en cas de décès

! Les accidents ayant pour conséquence une invalidité permanente physiologique de moins de 20% affectant des personnes âgées de plus de 70 ans ne seront pas indemnisés.

! Les personnes ayant atteint l'âge de 75 ans ne sont plus assurés

#### Assurance des bagages :

- ! Les espèces et valeurs, les billets de voyage, les perles fines et pierres précieuses non montées, les marchandises, les échantillons, les collections de représentants de commerce, les films, les prothèses, les lunettes et les verres de contact
- ! L'oubli, la perte, ainsi que les bris des objets assurés
- ! Les griffes, coups et déchirures survenus au cours du transport aux valises et sacs de voyage
- ! Les objets acquis au cours du voyage si l'assuré n'est pas en possession d'une preuve d'achat
- ! Les véhicules, les engins et les jouets à moteur, le matériel de camping, les objets se trouvant sous tente, hutte ou dans une caravane, et le matériel de sport lorsqu'on en fait usage
- ! Les pertes et dégâts causés directement ou indirectement par la capture, la saisie, la confiscation ou la détention des objets ou des moyens de transport par les autorités gouvernementales ou douanières
- ! Les préjudices résultant de la privation de jouissance



## Où suis-je couvert(e)?

- Le pays de résidence est défini comme étant la Belgique, le Grand Duché de Luxembourg et jusqu'à 30km autour des frontières de ces deux pays
- Assistance aux personnes : Sauf dérogation propre à certaines prestations, le service d'assistance est acquis dans les pays du monde entier
- Assistance au domicile : le service d'assistance est acquis au domicile de l'assuré dans le pays de résidence
- Assistance au véhicule et à ses occupants : à l'exclusion des parties de ces pays situées hors d'Europe : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Irlande, Italie, l'Etat du Vatican, Lichtenstein, Grand-Duché de Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Portugal, Grande Bretagne, Saint-Marin, Suisse, Albanie, Algérie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, îles Canaries, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Macédoine du Nord, Malte, Maroc, Monténégro, Norvège, Pologne, République Slovaque, République Tchèque, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Suède, Tunisie, Turquie



## Quelles sont mes obligations?

En cours de contrat :

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les sinistres

En cas de sinistre :

- L'assuré doit dès que possible, signaler à AXA ASSISTANCE la survenance du sinistre
- L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre
- L'assuré s'engage, dans un délai maximal de trois mois après l'intervention d'AXA Assistance à :
  - o Fournir les justificatifs des dépenses engagées
  - o Apporter la preuve des faits qui donnent droit aux prestations garanties
  - o Restituer d'office les titres de transports qui n'ont pas été utilisés parce qu'AXA Assistance a pris en charge ces transports
- Voir les conditions générales pour les obligations spécifiques pour certains types de garanties.



## Quand et comment effectuer les paiements?

La prime, majorée des taxes et contributions, est payable par anticipation aux échéances après réception d'une demande de paiement à domicile.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

Le contrat est conclu pour une durée d'un an.

A défaut de résiliation par l'une des parties par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé au moins trois mois avant son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an.

Si l'assuré, ayant prévu son retour avant la fin du contrat, se trouve dans l'impossibilité de revenir à la date prévue pour des raisons indépendantes de sa volonté, les garanties seront prolongées le temps nécessaire au retour de l'assuré. Les causes de cette prolongation sont limitées à un incident médical, au retard imprévu ou l'annulation du transport dû à un cas de force majeure tel qu'une catastrophe ou autre cause naturelle, une grève, émeute ou troubles de l'ordre public, un état de guerre ou le défaut du transporteur ou de l'organisateur de voyage, empêchant l'utilisation du moyen de transport prévu.



## Comment puis-je résilier le contrat?

- Les parties peuvent s'opposer au renouvellement tacite par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise d'une lettre de résiliation contre récépissé au moins trois mois avant l'échéance du contrat.
- Le client peut également résilier le contrat avant terme :
  - après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être notifiée à l'assureur par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé au plus tard un mois après paiement de l'indemnité ou après notification du refus d'intervention. Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après notification de la résiliation par lettre recommandée
  - dans les quatorze jours suivant la réception de l'exemplaire des conditions particulières si le contrat a été conclu pour une durée supérieure à trente jours.