



Informations précontractuelles



Compagnie d'assurance

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.

Téléphone: + 32 (2) 533 75 75 - Fax: +32 (2) 533 77 88 - E-mail: admin@europ-assistance.be - Site internet: www.europ-assistance.be

Agréée pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18

accidents, branche 1
dommage aux biens, branche 9
R.C. générale, branche 13
pertes financières diverses, branche 16
assistance, branche 18

Taxes

La souscription d'un contrat est soumise à une taxe légale de 9,25 % pour l'assistance aux personnes et de 16,75 % pour l'assistance au(x) véhicule(s). Conformément à la législation en vigueur, vous recevez les informations sur les coûts et frais compris dans la prime et qui sont à votre charge.

Règlement et exécution

Le règlement de la prime s'effectue par virement ou par carte bancaire à la demande d'Europ Assistance Belgium ou de votre courtier d'assurances.

Droit de rétractation

Le droit de rétractation s'applique uniquement aux polices d'assurance conclues entre Europ Assistance Belgium et les consommateurs.

Il ne s'applique pas aux polices d'assurance voyage, annulation et bagage ni aux polices d'assurance similaires à court terme avec une durée de moins d'un mois.

Pour les autres polices d'assurance conclues entre Europ Assistance Belgium et un consommateur, les règles suivantes s'appliquent :

Le souscripteur mais aussi la compagnie d'assurance peuvent résilier le contrat par courrier recommandé dans un délai de 14 jours calendaires, sans risque d'amende ni justification. Ce délai court à partir de la date de souscription du contrat ou de la date, ultérieure, à laquelle le souscripteur a reçu les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support d'information durable. La résiliation par le souscripteur prend effet dès sa notification. La résiliation par la compagnie d'assurance prend effet huit jours après sa notification. En cas de résiliation du contrat par le souscripteur ou par la compagnie d'assurance, si le souscripteur a demandé l'exécution du contrat avant la résiliation, il sera tenu de s'acquitter de la prime proportionnelle à la période couverte par l'assurance, ce qui correspond au règlement des prestations fournies. À l'exception du montant correspondant aux services fournis, la compagnie d'assurance rembourse le souscripteur du trop-perçu au titre du présent contrat. Elle dispose d'un délai de 30 jours calendaires à partir de :

- la date de réception de la notification de résiliation en cas de résiliation par le consommateur ;
- la date d'envoi de la notification de résiliation en cas de résiliation par la compagnie d'assurance.

Informations pratiques sur l'exercice

du droit de rétractation

Si besoin, le droit de rétractation peut être exercé en envoyant un courrier à Europ Assistance Belgium, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles ou un e-mail à admin@europ-assistance.be.

Durée du contrat

En vertu de l'article 85 § 1 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, la durée du contrat d'assurance ne peut excéder un an. Suivant votre produit d'assurances, votre police a une durée de moins d'un an ou est souscrite pour un an avec une reconduction tacite automatique, sauf en cas de résiliation à l'échéance annuelle par le souscripteur ou par la compagnie d'assurance.

Droit applicable

Les relations précontractuelles entre la compagnie d'assurance et le consommateur sont régies par le droit belge.

Tribunal compétent

Les tribunaux belges sont compétents pour les éventuels litiges liés au contrat d'assurance, sauf mention contraire dans les 24 articles, à savoir le 4, le 5, le 8 jusqu'à 14 du Règlement européen no 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions dans les affaires civiles et commerciales.

Communication et services

Les échanges d'informations et les communications entre Europ Assistance Belgium et vous se déroulent dans la langue de votre choix ou dans celle que vous utilisez pour vos échanges. Vous avez le choix entre le néerlandais et le français.

Concernant ces contrats d'assurance, Europ Assistance Belgium propose des services d'intermédiation en assurances qui contiennent le conseil, la proposition, l'offre ou l'exécution de travaux préparatoires à la souscription des contrats d'assurance précités et l'assistance à l'exécution et à la gestion du contrat.

Réclamations

Toute réclamation relative au contrat d'assurance peut être envoyée au service client d'Europ Assistance Belgium à l'adresse indiquée ci-après.

**Adresse: Europ Assistance Belgium, À l'attention du Complaints Officer
Cantersteen 47, 1000 Bruxelles
E-mailadres: complaints@europ-assistance.be**

**Téléphone : +32 (2) 541 90 48 du lundi au jeudi de
10 h à 12 h et de 14 h à 16 h**

**Si vous contestez la suite donnée à votre réclamation, vous pourrez contacter
l'ombudsman des assurances à l'adresse indiquée ci-après.**

**Adresse : square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
Téléphone: +32 (2) 547 58 71
Fax: +32 (2) 547 59 75
info@ombudsman.as
www.ombudsman.as**

Toute réclamation doit être formulée par écrit.

L'envoi d'une réclamation ne porte pas atteinte au droit pour le souscripteur d'intenter une procédure judiciaire.

Politique de conflits d'intérêts

Europ Assistance Belgium a mis en place une politique visant à préserver les intérêts de ses clients en cas de conflits d'intérêts découlant des services d'intermédiation en assurances.

Les principaux conflits d'intérêts susceptibles de se présenter ont été identifiés et ont donné lieu à l'élaboration de la politique de conflits d'intérêts. Le fichier des conflits d'intérêts est géré par le Compliance Officer et est régulièrement mis à jour.

Il existe trois types de relations susceptibles de léser un client à cause d'un conflit d'intérêts.

Client - Europ Assistance Belgium (les employés et les agents liés compris)

Client - Intermédiaire (qui vend un produit d'Europ Assistance Belgium)

Client - Tiers (les prestataires de services et autres clients compris)

Les conflits d'intérêts suivants ont été identifiés :

les intérêts financiers

les rapports / intérêts / objectifs personnels

les intérêts découlant de la structure du groupe

Différents contrôles et mesures sont mis en œuvre pour détecter les conflits d'intérêts et éviter tout effet sur le client. Les mesures peuvent être classées en quatre catégories:

les mémoires et codes sur la politique à suivre

les procédures

la formation et les contrôles de qualité

la transparence

Si un conflit d'intérêt ne peut être évité et risque de toucher le client, il sera fait preuve de transparence pour révéler les conflits d'intérêts. Si vous souhaitez plus d'informations, vous pourrez consulter la politique de conflits d'intérêts sur simple demande.

Adresse : Europ Assistance Belgium, À l'attention du Compliance Officer,

Cantersteen 47, 1000 Bruxelles

E-mail: compliance@europ-assistance.be