

# ASSURANCE ASSISTANCE

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

AG Insurance

Entreprise d'assurance belge agréée sous le numéro 0079

TOP TRAVEL ASSIST



Ce document d'information a pour but de vous donner un aperçu des principales couvertures et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'est pas personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. L'étendue exacte des garanties et les limites d'intervention sont précisées dans les conditions générales du contrat. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les informations précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

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

Top Travel Assist est une assurance assistance qui permet au preneur d'assurance et aux membres de son foyer de bénéficier d'une très large gamme de prestations (aides pratiques et/ou interventions financières) lorsqu'en raison de certains événements, ils rencontrent des problèmes de santé ou autres à l'étranger ou même en Belgique.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

Top Travel Assist intervient notamment pour :

- ✓ Le remboursement illimité des frais médicaux en cas d'hospitalisation à l'étranger ;
- ✓ Le remboursement limité des frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers en cas d'hospitalisation ou de soins ambulatoires en Belgique ;
- ✓ L'envoi de médicaments, prothèses, lunettes introuvables à l'étranger ;
- ✓ La prise en charge des frais liés au retour anticipé en Belgique en cas de décès, d'hospitalisation d'un membre de la famille en Belgique ou de sinistre grave au domicile ;
- ✓ L'avance de l'indemnité due à l'assuré par la compagnie aérienne en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol ;
- ✓ Aider l'assuré en cas d'immobilisation à la suite d'un incident technique à son vélo ou assimilé (ex speed pedelec) ;
- ✓ Garantir la mobilité de l'assuré en cas de suppression ou de retard important d'un moyen de transport public ;
- ✓ Informer l'assuré 24/24h par téléphone sur les sujets suivants : informations voyage, informations loisirs, hôtels, restaurants, et réservations de spectacles, en Belgique ou dans une grande ville européenne, renseignements « Adresses utiles - Vie au quotidien » : urgences, dépannages, et aides à domicile, ligne « Info Docteur » via laquelle l'assuré peut poser ses questions médicales avant et pendant ses vacances. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations ;
- ✓ Mettre en oeuvre d'une assistance spécifique consistant dans la mise à disposition d'une personne de confiance, de checklists relatives à des événements importants de la vie courante, le transport des enfants, la garde d'enfants en cas d'indisponibilité des grands-parents et la garde des animaux domestiques ;
- ✓ Mettre à disposition des assurés un service d'informations juridiques effectuées par des juristes sans limitation quant au nombre d'appels par an ni quant aux domaines de droit ;
- ✓ Mettre à la disposition des assurés un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, destiné à apporter un premier soutien psychologique « on line ». L'appel peut intervenir notamment suite à car jacking, home jacking, agression, vol, accident de circulation, sinistre à l'habitation et de manière plus large, suite à tout incident de la vie professionnelle ou privée.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

**Exclusions communes à toutes les garanties :**

- ✗ La pratique des sports dangereux suivants : tous les sports aériens (aviation, deltaplane, parachutisme, parapente, etc), l'alpinisme, la spéléologie, le canyoning, le kitesurf, la plongée à l'exception du snorkeling ;

**Exclusions relatives à l'assistance aux personnes :**

- ✗ Les événements qui ne sont pas explicitement couverts dans le contrat ;
- ✗ Le terrorisme, la guerre, les grèves ;

**Exclusions relatives à l'assistance transports publics :**

- ✗ L'assistance transports publics n'est pas d'application si l'événement donnant lieu au retard ou à la suppression du transport public concerné s'est produit plus de 12 heures avant le départ prévu ;

**Exclusions particulières Retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol :**

- ✗ Le cas où des circonstances extraordinaires ont eu lieu qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.



### Y-a-t-il des restrictions à la couverture ?

- ! Toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord de l'ASSISTEUR ne donnent pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité ;
- ! Pour l'intervention dans les frais médicaux en Belgique, les frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers liés à un incident médical survenu à l'étranger sont pris en charge, à concurrence de € 6.000 au maximum par assuré. Dans le cas où une hospitalisation en Belgique n'est pas nécessaire, l'ASSISTEUR prend cependant en charge les frais médicaux ambulatoires liés à un incident médical à l'étranger jusqu'à concurrence de 745 EUR ;
- ! En cas d'hospitalisation ultérieure en Belgique liée à un incident médical assuré survenu à l'étranger, les frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers en Belgique sont pris en charge si l'intervention est demandée jusqu'à 3 mois à dater de l'incident médical. Dans le cas où une hospitalisation en Belgique n'est pas nécessaire, l'intervention doit être demandée dans l'année à dater de l'incident médical survenu à l'étranger ;
- ! La garantie est limitée aux déplacements de 90 jours calendrier consécutifs au maximum ;
- ! Pour justifier le retour anticipé d'un assuré, l'hospitalisation imprévisible en Belgique doit être de plus de 5 jours pour un membre de sa famille (partenaire assuré, enfant de 18 ans ou plus, petit-enfant, frère, soeur, père, mère, grands-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-soeur), ou de minimum 2 jours pour les enfants de moins de 18 ans ;

**Pour la garantie Mobilité transports publics :**

- ! Les prestations sont limitées à 200 EUR par assuré et à 500 EUR par événement.

## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Pour la garantie Personnes, dans le monde entier, quelle que soit la destination de voyage ;
- ✓ Pour la garantie Assistance Vélos et assimilés, dans l'Union européenne (sauf en Estonie, Lettonie, Lituanie et à Chypre), et également au Royaume uni, dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, en Andorre, au Lichtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Bosnie-Herzégovine, au Kosovo, en Islande, en Macédoine, en Norvège, en Serbie. Les prestations ne sont pas acquises dans les Iles Canaries et à Madère, dans les enclaves espagnoles Ceuta et Melilla sur le territoire africain, en Turquie ainsi que sur le territoire français en dehors de la France Métropolitaine ;
- ✓ Pour la garantie Assistance Transports publics, dans le monde entier ;
- ✓ Pour les garantie Assistance Information, Assistance Spécifique, Assistance Juridique et Assistance Psychologique, en Belgique.

## Quels sont mes obligations ?

- Lors de la conclusion du contrat, vous devez nous informer de manière complète et exacte sur le risque à assurer.
- Vous devez nous déclarer les modifications en cours de contrat.
- Vous devez prendre toutes les précautions d'usage pour éviter un sinistre.
- Vous devez déclarer un sinistre et ses circonstances aussi rapidement que possible. Vous devez également prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences du sinistre.

## Quand et comment dois-je effectuer les paiements ?

Vous avez l'obligation de payer annuellement la prime et vous recevez pour cela une invitation à payer. Une prime fractionnée est possible moyennant certaines conditions et des coûts supplémentaires. Vous pouvez les éviter en intégrant vos contrats dans **Familis** et ainsi bénéficier du fractionnement de prime **gratuit** (jusqu'à la mensualisation). Familis vous offre d'autres avantages, entre autres, le **remboursement des primes** jusqu'à un an en cas de décès ou d'incapacité de travail de plus d'un mois.

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

La date de début et de terme de l'assurance sont indiquées dans les conditions particulières du contrat. Le contrat dure un an et est prolongé automatiquement chaque année à défaut d'opposition.

## Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance au plus tard trois mois avant la date d'échéance annuelle du contrat. La résiliation 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.