

# Assurance d'assistance

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

Assureur : Inter Partner Assistance NV, une compagnie d'assurance belge sous le numéro 0487, RPR Brussel BTW BE0415.591.055, Avenue Louise 166, 1000 Bruxelles



Référence du produit : 101150 – Cares Assistance

**Le but de ce document est de vous donner une synthèse de 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'information, consultez les conditions contractuelles et précontractuelles concernant ce produit d'assurance.**

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

Il s'agit d'une police d'assurance en vertu de laquelle l'assureur s'engage à fournir diverses formes d'assistance aux bénéficiaires du contrat d'assurance en cas de décès de l'assuré.



### Qu'est-ce qui est assuré?

#### ✓ Entretien "Intake"

Après la notification du décès, un entretien "intake" a lieu avec les bénéficiaires. Ce service est disponible de 9h à 17h et peut durer jusqu'à 2 heures. A partir de cet entretien, les besoins d'assistance des bénéficiaires seront déterminés.

#### ✓ Assistant social

Les bénéficiaires de l'assuré ont droit à 14 heures d'assistance sociale surplace. Ce service est disponible 24h/24 et 7j/7.

#### ✓ Assistance psychologique

AXA Assistance met à la disposition des bénéficiaires une ligne d'aide technique 24h/24 et 7j/7. Après la première assistance psychologique par téléphone, AXA Assistance organise l'intervention d'un psychologue. L'intervention d'AXA Assistance est limitée à un maximum de 5 heures de consultation.

#### ✓ Assistance juridique

AXA Assistance met à la disposition des bénéficiaires un service d'information sociale et juridique. Cela concerne un service d'information sans limitation du nombre d'appels.

#### ✓ Rapatriement

- Rapatriement des bénéficiaires
- Rapatriement du véhicule
- Rapatriement des animaux domestiques
- Rapatriement des bagages
- Rapatriement de la dépouille funéraire

#### ✓ Retour anticipé

En cas de décès de l'assuré AXA Assistance organise et prend en charge les frais de soit le voyage retour de 2 bénéficiaires qui se trouvaient à l'étranger soit le voyage



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ Les frais de repas, à l'exception du petit-déjeuner, sauf s'ils sont expressément prévus dans le contrat d'assurance
- ✗ Les frais de taxi, sauf s'ils sont formellement prévus dans le contrat d'assurance
- ✗ Les frais prévus avant le voyage vers l'étranger
- ✗ Les frais qui ont été causés par un acte intentionnel, par un suicide ou une tentative de suicide, ceci seulement durant la première année d'assurance
- ✗ Le besoin d'assistance apparu en raison d'événements qui avaient été causés par la témérité, 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 décrits dans la Convention de Paris du 29 juillet 1960 ou résultant de la radiation émise par des radio-isotopes
- ✗ La participation à des compétitions ou à des séances d'entraînement en vue de la préparation à des compétitions et/ou la participation à des sports de compétition
- ✗ Les prestations que l'assureur ne peut pas fournir en conséquence d'une force majeure



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

! Les prestations qui n'avaient pas été demandées au moment des faits, y compris les prestations qui avaient été refusées par l'assuré ou les prestations qui avaient été organisées sans l'accord d'AXA Assistance ne donnent aucun droit à remboursement ou quelques indemnisations que ce soit.

! La garantie du présent contrat d'assurance est limitée aux déplacements de maximum 90 jours calendriers consécutifs.

aller-retour d'un proche qui se trouvait à l'étranger jusqu'à leur domicile ou le lieu d'enterrement ou de crémation de l'assuré dans le pays du domicile.

- ✓ *Babysitting pour les enfants de – 18 ans de l'assuré*

maximum de 14 heures réparties sur les 7 jours qui suivent le décès de l'assuré

- ✓ *Surveillance du domicile*

Surveillance de l'habitation de l'assuré le jour de l'enterrement de l'assuré

- ✓ *Aide-ménagère*

maximum de 14 heures réparties sur les 7 jours qui suivent le décès de l'assuré

- ✓ *Repas*

Livraison des repas à la maison des bénéficiaires. Maximum 7 jours qui suivent le décès de l'assuré

- ✓ *Médicaments*

Fourniture des médicaments prescrits aux bénéficiaires. Maximum 7 jours suivant le décès de l'assuré.

- ✓ *Garde d'animaux domestiques*

maximum 7 jours suivant le décès de l'assuré

- ✓ *Transport de la dépouille mortelle vers le pays d'origine ou la Belgique*

- ✓ Les services susmentionnés peuvent également être sollicités pendant la phase palliative.

! La garantie n'est pas attribuée si l'assuré, malgré les communications officielles du Ministère des Affaires étrangères déconseillant formellement la visite d'un pays étranger parce qu'il y a des agitations, des révoltes, des guerres ou des guerres civiles, décide quand même d'entreprendre le déplacement.



## Où suis-je couvert(e)?

- ✓ En Belgique. Exceptions: les prestations de rapatriement, de retour anticipé qui sont acquises à partir de la résidence légale de l'assuré à tous les pays du monde



## Quelles sont mes obligations?

### **Déclaration de sinistre:**

- Informer AXA Assistance le plus rapidement possible du sinistre
- Fournir immédiatement tous les renseignements et réponses utiles aux questions qui vous sont posées.
- Voorafgaand aan elke interventie AXA ASSISTANCE contacteren en geen kosten voor bijstand maken zonder toestemming van AXA ASSISTANCE

### **Obligation du bénéficiaire en cas de sinistre:**

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter le plus possible les conséquences du sinistre pour limiter le plus possible les conséquences du sinistre
- Dans un délai de max. 3 mois :
  - o Remettre tous les justificatifs originaux des dépenses encourues à AXA ASSISTANCE
  - o Fournir la preuve des faits donnant droit aux prestations garanties
  - o Remettre les preuves de transport qui n'avaient pas été utilisées parce que AXA ASSISTANCE a pris ce

transport en charge

- Il est possible qu'AXA Assistance ait pris en charge, dans l'intérêt de l'assuré, des frais ne bénéficiant pas d'une couverture dans le cadre du présent contrat d'assurance. Dans tous les cas, l'assuré doit rembourser ces frais dans le mois suivant le paiement par AXA Assistance



### Quand et comment effectuer les paiements?

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation à la demande d'AXA Assistance ou de l'intermédiaire d'assurance désigné dans les conditions particulières.



### Quand et comment effectuer les paiements?

Sauf stipulation contraire, la couverture prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières. Le contrat d'assurance est conclu pour une période d'une année civile, à compter du paiement de la première prime. A l'issue de cette période, l'accord est reconduit tacitement pour un an.



### Comment puis-je résilier le contrat?

Les parties peuvent s'opposer à ce renouvellement tacite par courrier recommandé, par exploit d'huissier de justice ou par remise de la lettre de préavis contre accusé de réception au plus tard trois mois avant l'échéance de la période en cours du contrat d'assurance.

AXA Assistance peut résilier le contrat d'assurance par anticipation en cas de non-paiement ou de paiement tardif de la prime par l'assuré.