

# ASSURANCE ASSISTANCE

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

AG Insurance SA

Top Travel Assist



Entreprise d'assurance belge agréée sous le numéro 0079

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 :

#### Assistance Multimodalité :

- ✓ 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.

#### Assistance aux personnes :

- ✓ Le remboursement illimité des frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers en cas d'hospitalisation ou de soins ambulatoires 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.

#### Assistance Renseignements :

- ✓ Informer l'assuré 24h/24 par téléphone sur des sujets tels que : loisirs, hôtels, restaurants, réservations de spectacles, soins urgents, dépannage, aides à domicile, ligne « Info Docteur ».

#### Assistance Spécifique en Belgique :

- ✓ La mise en œuvre 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.

#### Assistance Juridique en Belgique :

- ✓ Assistance téléphonique pour vos questions juridiques dans tous les domaines et sans limitation quant au nombre d'appels.

#### Assistance Psychologique en Belgique :

- ✓ La mise à la disposition des assurés d'un service d'assistance téléphonique 24h/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 ?

#### Exclusion générale pour toutes les garanties :

- ✗ La pratique des sports dangereux tels que : tous les sports aériens non encadrés par un instructeur, le benji, la plongée de falaise, le saut à ski.

#### Exclusions relatives à l'Assistance Multimodalité :

- ✗ Lorsque 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.
- ✗ 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.

#### Exclusions relatives à l'Assistance aux personnes :

- ✗ Les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses.
- ✗ Les vaccins et les vaccinations.



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

#### Restrictions relatives à toutes les garanties :

- ! Toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord de l'assiste ne donnent pas droit à posteriori à un remboursement ou à une indemnité.
- ! La garantie est limitée aux déplacements de 90 jours calendrier consécutifs au maximum.

#### Restriction relative à l'Assistance Multimodalité :

- ! Dans le cadre de l'Assistance transports publics, les prestations sont limitées à 200 EUR par assuré et à 500 EUR par événement.

#### Restrictions relatives à l'Assistance aux personnes :

- ! Les frais relatifs à des soins reçus à l'étranger à la suite d'un incident médical sont pris en charge sans limite de montant après déduction des interventions de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné, sur présentation des pièces justificatives.
- ! 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, à concurrence de 6.000 EUR au maximum par assuré et seulement 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'assiste prend en charge les frais médicaux ambulatoires liés à un incident médical à l'étranger jusqu'à concurrence de 745 EUR. L'intervention doit être demandée dans l'année à dater de l'incident médical survenu à l'étranger.



## Où suis-je couvert(e) ?

✓ Pour l'Assistance Multimodalité :

- 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.
- Assistance Transports publics : dans le monde entier.

✓ Pour l'Assistance aux personnes : dans le monde entier, quelle que soit la destination de voyage.

✓ Pour l'Assistance Renseignements, Assistance Spécifique, Assistance Juridique et Assistance Psychologique : en Belgique.



## Quelles 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 d'éventuels coûts supplémentaires.



## 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, sauf si vous ou nous résilions le contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance au plus tard deux mois avant la date d'échéance annuelle du contrat. La résiliation du contrat doit se faire par envoi recommandé, par exploit d'huissier ou par la remise d'une lettre de résiliation avec accusé de réception.