

ASSURANCE ASSISTANCE

Document d'information sur le produit d'assurance



Compagnie : compagnie d'assurance ATV SA **Produit : Police Family Full Personnes**

ATV SA est immatriculée en Belgique comme compagnie d'assurances et agréée sous le numéro 1015.

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 exigences et de vos besoins spécifiques. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les conditions précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

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

Family Full personnes est un contrat d'assurance annuel par lequel l'assureur s'engage à intervenir en faveur de l'assuré lorsqu'en raison de certains événements, ce dernier requiert une assistance aux personnes lors d'un séjour à l'étranger, ou est victime d'incidents lors d'un séjour au ski à l'étranger. Cette assurance intervient également lorsque l'assuré subit un préjudice en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol.



Qu'est ce qui est assuré ?

Pour la garantie assistance aux personnes :

- ✓ Le rapatriement en cas d'accident ou de maladie grave;
- ✓ Remboursement illimité des frais médicaux en cas de maladie ou d'accident ;
- ✓ Les frais médicaux ambulatoires suite à une opération médicale ou un accident à l'étranger, à concurrence de maximum € 745 par assuré;
- ✓ Organisation du retour anticipé en Belgique en cas de décès, d'hospitalisation d'un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré, d'un sinistre grave au domicile ou de la disparition d'un enfant assuré âgé de moins de 16 ans;
- ✓ Le remboursement des forfaits remontées mécaniques et cours de ski de plus de 5 jours, à concurrence de maximum € 200 par assuré.

Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol :

- ✓ En cas de retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre la volonté, l'assuré a droit à une compensation financière à hauteur de € 250 pour tous les vols de 1.500 km ou moins ; € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1.500 à 3.500 km; ou € 600 pour tous les autres vols;
- ✓ En cas de déclassement : remboursement de 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1500 km ou moins; de 50 % du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres



Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assurance et/ou le départ à l'étranger ;
- ✗ Toutes les prestations et les frais non expressément prévus dans les conditions générales.

Pour la garantie assistance aux personnes

- ✗ Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- ✗ Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.
- ✗ Le retour anticipé pour des membres de la famille à partir du 3^{ème} degré, et pour des hospitalisations de 5 jours ou moins

Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol :

- ✗ Pour les assurés voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.

Pour l'option assurance annulation et pour l'option assurance compensation de voyage :

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les rechutes de maladies préexistantes.

Pour l'option assurance bagage :

- Le vol sans trace d'effraction caractérisée ;
- Les objets laissés dans un véhicule en stationnement entre 22h et 7h.

et les départements français d'outremer, ainsi que pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km; ou de 75 % du prix du billet pour tous les autres vols.

L'option assurance annulation et l'option assurance compensation de voyage couvre à concurrence d'un maximum de € 2.500 par personne, de € 12.500 par voyage et de € 20.000 par an, les événements suivants :

- Le décès, la maladie grave, l'accident corporel grave ou la transplantation d'organe d'urgence ;
- Les événements exceptionnels sur le lieu de destination, suite auxquels est émis un avis négatif de voyage (voyage interdit ou déconseillé) du Service Public Fédéral belge des Affaires étrangères;
- Le refus de délivrance d'un visa ou d'ESTA.

L'option assurance bagage couvre jusqu'à € 1.500 par assuré:

- Les bagages;
- Les objets et les vêtements portés par l'assuré à son endroit de destination habituel.



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

! Les voyages de plus de 90 jours ne sont pas couverts.

Pour la garantie assistance aux personnes :

! L'intervention pour les frais médicaux en Belgique est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger.

! Les frais de restaurant et de boissons.

Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassé ou de refus d'embarquement d'un vol :

! Les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.

Pour l'option assurance annulation et l'option Assurance compensation de voyage :

- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du dossier est supérieur à € 500 ;
- Les voyages de moins de € 150 pour une personne ou de € 250 pour une famille.

Pour l'option assurance bagage :

- L'assureur rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des objets assurés, la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage, fixée forfaitairement à 10 % par année entamée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25 % du montant total.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Pour la garantie assistance aux personnes : dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.
- ✓ Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassé ou de refus d'embarquement d'un vol : la garantie est d'application pour les assurés qui partent :
 - D'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif ;
 - D'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse.
- Pour l'option assurance annulation et l'option assurance compensation de voyage : dans le monde entier.
- Pour l'option assurance bagage : dans le monde entier, à l'exception du domicile de l'assuré.



Quelles sont mes obligations ?

- Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion qu'au cours du contrat, de signaler à l'assureur toutes les circonstances existantes ou nouvelles et les modifications de circonstances dont il a connaissance et qui sont dès lors susceptibles de modifier l'évaluation du risque.

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre.
- Pour la garantie assistance aux personnes : en Belgique, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la sécurité sociale.
- Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol : fournir l'attestation du transporteur (compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire) prouvant le retard et précisant les circonstances qui en sont à l'origine, la carte d'embarquement, le titre de transport, le bon de commande et/ou la facture du voyage.
- Pour l'option assurance annulation et l'option assurance compensation de voyage : avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum.
- Pour l'option assurance bagage : en cas de vol, faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Le montant total de la prime est payable en une seule fois par anticipation, à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurance désigné. Le paiement se fait soit via une demande de paiement soit via une domiciliation annuelle.

Le montant total de la prime peut aussi être versé à l'assureur de manière fractionnée, soit mensuellement. Dans ce cas, le paiement se fait obligatoirement via une domiciliation bancaire.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime, à 0 heure.



Comment puis-je résilier le contrat ?

À son échéance, le contrat d'assurance se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si le preneur d'assurance s'y oppose, moyennant un préavis notifié au plus tard 3 mois avant la date d'échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé (article 84 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

ASSURANCE ASSISTANCE

Document d'information sur le produit d'assurance



Compagnie : compagnie d'assurance ATV SA **Produit : Police Traveller Full personne**

ATV SA est immatriculée en Belgique comme compagnie d'assurances et agréée sous le numéro 1015.

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 exigences et de vos besoins spécifiques. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les conditions précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

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

Traveller Full personne est un contrat d'assurance annuel par lequel l'assureur s'engage à intervenir en faveur de l'assuré, soit une seule personne, lorsqu'en raison de certains événements, ce dernier requiert une assistance lors d'un séjour à l'étranger, ou est victime d'incidents lors d'un séjour au ski à l'étranger. Cette assurance intervient également lorsque l'assuré subit un préjudice en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol



Qu'est ce qui est assuré ?

Pour la garantie assistance aux personnes :

- ✓ Le rapatriement en cas d'accident ou de maladie grave;
- ✓ Le remboursement illimité des frais médicaux en cas de maladie ou d'accident;
- ✓ Les frais médicaux ambulatoires suite à une opération médicale ou un accident à l'étranger, jusqu'à maximum € 745 par assuré;
- ✓ L'organisation du retour anticipé en Belgique en cas de décès, d'hospitalisation d'un membre de famille jusqu'au 2^{ème} degré, d'un sinistre grave au domicile ou de la disparition d'un enfant assuré âgé de moins de 16 ans;
- ✓ Le remboursement des forfaits remontées mécaniques et cours de ski de plus de 5 jours, jusqu'à maximum € 200 par assuré.

Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol :

- ✓ En cas de retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre la volonté de l'assuré : compensation financière à hauteur de € 250 pour tous les vols de 1500 km ou moins; € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3 500 km; ou € 600 pour tous les autres vols;
- ✓ En cas de déclassement : remboursement de 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1500 km ou moins; de 50 % du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outremer, ainsi que pour



Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assurance et/ou le départ à l'étranger;
- ✗ Toutes les prestations et les frais non expressément prévus dans les conditions générales.

Pour la garantie assistance aux personnes :

- ✗ Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ;
- ✗ Les examens périodiques de contrôle ou d'observation;
- ✗ Le retour anticipé pour des membres de la famille à partir du 3^{ème} degré, et pour des hospitalisations de 5 jours ou moins.

Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol :

- ✗ Les assurés voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.

Pour l'option assurance annulation et pour l'option assurance compensation de voyage :

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier;
- Les rechutes de maladies préexistantes.

Pour l'option assurance bagage :

- Le vol sans trace d'effraction caractérisée;
- Les objets laissés dans un véhicule en stationnement entre 22h et 7h.

tous les autres vols de 1500 à 3500 km; ou de 75 % du prix du billet pour tous les autres vols.

L'option assurance annulation et l'option assurance compensation de voyage couvrent jusqu'à maximum € 2500 par personne, € 12.500 par voyage et € 20.000 par an, les évènements suivants :

- Le décès, la maladie grave, l'accident corporel grave ou la transplantation d'organe d'urgence;
- Les événements exceptionnels sur le lieu de destination, suite auxquels un avis négatif de voyage est émis (voyage interdit ou déconseillé) par le Service Public Fédéral belge des Affaires étrangères;
- Le refus de délivrance d'un visa ou d'ESTA.

L'option assurance bagage couvre jusqu'à maximum € 1500 par assuré :

- Les bagages;
- Les objets et les vêtements portés par l'assuré à son endroit de destination habituel.



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

Les voyages de plus de 90 jours ne sont pas couverts. Pour la garantie assistance aux personnes :

! L'intervention pour les frais médicaux en Belgique est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger.

! Les frais de restaurant et de boissons.

Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassé ou de refus d'embarquement d'un vol :

! Les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.

Pour l'option assurance annulation et l'option assurance compensation de voyage :

- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du dossier est supérieur à € 500;
- Les voyages de moins de € 150 pour une personne ou de € 250 pour une famille.

Pour l'option assurance bagage :

- L'assureur rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des objets assurés, la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage, fixée forfaitairement à 10 % par année entamée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25 % du montant total.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Pour la garantie assistance aux personnes : dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.
- ✓ Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassé ou de refus d'embarquement d'un vol : la garantie est d'application pour les assurés qui partent :
 - D'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume-Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif;
 - D'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume-Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse.
- Pour l'option assurance annulation et l'option assurance compensation de voyage : dans le monde entier.
- Pour l'option assurance bagage : dans le monde entier, à l'exception du domicile de l'assuré.



Quelles sont mes obligations ?

- Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion qu'au cours du contrat, de signaler à l'assureur toutes les circonstances existantes ou nouvelles et les modifications de circonstances dont il a connaissance et qui sont dès lors susceptibles de modifier l'évaluation du risque.
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre.

- Pour la garantie assistance aux personnes : en Belgique, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la sécurité sociale.
- Pour la garantie assistance en cas de retard, d'annulation, de déclassement ou de refus d'embarquement d'un vol : fournir l'attestation du transporteur (compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire) prouvant le retard et précisant les circonstances qui en sont à l'origine, la carte d'embarquement, le titre de transport, le bon de commande et/ou la facture du voyage.
- Pour l'option assurance annulation et l'option assurance compensation de voyage : avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum.
- Pour l'option assurance bagage : en cas de vol, faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Le montant total de la prime est payable en une seule fois par anticipation, à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurance désigné. Le paiement se fait soit via une demande de paiement soit via une domiciliation annuelle.

Le montant total de la prime peut aussi être versé à l'assureur de manière fractionnée, soit mensuellement. Dans ce cas, le paiement se fait obligatoirement via une domiciliation bancaire.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime, à 0 heure.



Comment puis-je résilier le contrat ?

À son échéance, le contrat d'assurance se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si le preneur d'assurance s'y oppose, moyennant un préavis notifié au plus tard 3 mois avant la date d'échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé (article 84 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).