



Guide pratique



COMMENT JOINDRE EUROP ASSISTANCE



Le plus efficacement :

Par téléphone

- Pour effectuer un changement dans votre contrat, appelez le **437 440**
- En cas d'assistance, contactez notre centrale d'assistance en Belgique. Formez d'abord **le numéro d'accès** au réseau téléphonique international et faites-le suivre par **32.2.533.75.75**

Par fax

- Pour nous signaler un changement dans votre contrat, composez le **421 527**
- Pour joindre notre centrale d'assistance en Belgique : formez d'abord **le numéro d'accès** au réseau téléphonique international et faites-le suivre par **32.2.533.77.75**


Par e-mail

- **help@europ-assistance.be**

Attention :

Quel que soit le moyen utilisé, précisez bien:

- vos nom et prénom;
- l'endroit où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre;
- votre numéro de contrat Europ Assistance.



**Cette brochure
vous explique clairement
ce qu'il faut faire
si vous avez besoin
d'assistance.**

**Afin de gagner du temps
lors de votre appel**

**REMP LISSEZ DES MAINTENANT
VOTRE FICHE D'IDENTITE**

Elle se trouve à la page suivante.

**Emportez cette brochure
partout où vous allez.**

FICHE D'INFORMATIONS

N° de contrat Europ Assistance:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nom:

Prénom:

Rue:.....

N°: Boîte:..... Code postal:

Localité:.....

Téléphone:.....

Coordonnées de votre caisse de maladie ou autre assurance

Nom

Adresse

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Véhicule(s)

Plaque d'immatriculation
Date de mise en circulation
N° de châssis
Marque du véhicule
Type du véhicule

A remplir dès maintenant

Nom de votre médecin au Grand-Duché de Luxembourg:

.....

Téléphone:

Adresse:

.....

.....

maladie:

N° de téléphone

N° d'affiliation

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FICHE D'INFORMATIONS



Si vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement.

Dès le premier appel, nous vous demanderons certains renseignements précis que vous trouverez ci-dessous.

Un conseil: préparez-les avant de nous appeler.

- Votre nom (et éventuellement, votre nom de jeune fille), votre âge et votre adresse au Grand-Duché de Luxembourg;
- l'endroit où vous vous trouvez: adresse et numéro de téléphone ainsi que le nom et le numéro de téléphone du médecin qui vous soigne;
- en cas d'hospitalisation:
 - le nom de l'hôpital et du service où vous vous trouvez;
 - votre état;
 - votre traitement actuel;
- nom, adresse et numéro de téléphone de votre médecin de famille au Grand-Duché de Luxembourg.

Si vous êtes malade ou blessé.

- **En cas d'urgence**, consultez d'abord les services de secours et contactez-nous ensuite en nous précisant les coordonnées du médecin traitant. Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec ce médecin.
- **Si vous êtes hospitalisé**, prévenez-nous le jour même ou au plus tard dans les 48 heures et communiquez-nous les coordonnées de l'hôpital et du médecin traitant.
- **Si vous avez besoin de soins ambulatoires**, prévenez-nous le jour même ou au plus tard dans les 48 heures. Demandez au médecin prescripteur de vous remettre un rapport médical pour nos médecins.



Comment obtenir le remboursement de vos frais médicaux à l'étranger ?

- **Avant votre départ.**

Demandez à votre caisse de maladie les formulaires donnant droit à l'intervention de la Sécurité sociale.

- **Après votre visite chez le médecin.**

Gardez précieusement les factures de vos frais médicaux. Vous en aurez besoin pour leur remboursement .

- **A votre retour.**

Transmettez vos notes de frais à votre caisse de maladie. Dès que votre caisse de maladie aura remboursé sa quote-part, envoyez-nous son décompte et les photocopies des factures. Nous vous rembourserons le solde de vos frais médicaux dans la limite du montant garanti par votre contrat.

QUE FAIRE

Si vous nous écrivez à la suite d'une assistance.

Mentionnez toujours :

- vos nom et prénom;
- votre adresse au Grand-Duché de Luxembourg;
- le numéro du dossier qui vous a été communiqué par nos services;
- votre n° de contrat et, suivant le cas, joignez toujours :
 - les originaux des justificatifs des frais pour lesquels Europ Assistance a donné son accord de remboursement;
 - toutes les autres pièces justificatives demandées par Europ Assistance, ou ayant trait à l'objet de votre correspondance.

Votre courrier est à adresser à :

EUROP ASSISTANCE (Belgium) S.A.

Service Gestion Assistance

Boulevard du Triomphe 172

1160 Bruxelles.

SI VOUS AVEZ DES PROBLÈMES AVEC VOTRE VOITURE



- **En cas de panne ou d'accident sur l'autoroute**, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Communiquez à votre interlocuteur vos nom et prénom, le n° d'immatriculation de votre véhicule et l'endroit exact où vous êtes immobilisé. Attention! L'appel par téléphone mobile ne permet pas de vous situer avec précision. Et dans certains pays, l'utilisation de la borne téléphonique est obligatoire.

Au Grand-Duché de Luxembourg : demandez à la Police Grand-Ducale de prévenir tout de suite Europ Assistance. N'omettez pas de lui communiquer votre n° de contrat. Europ Assistance vous enverra un dépanneur dans les meilleurs délais.

A l'étranger: demandez à votre interlocuteur l'envoi d'un dépanneur. Réglez la facture. Conservez-la pour vous la faire rembourser par Europ Assistance dès votre retour.

- **Si vous avez une panne ou un accident sur une autre route**, appelez-nous et communiquez-nous votre numéro de contrat et l'endroit exact où votre véhicule est immobilisé.
- **Si vous avez besoin de pièces détachées**, lors de votre appel, nous vous demanderons les renseignements suivants :
 - le nom exact des pièces détachées;
 - le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du garage où se trouve votre véhicule.

• Si nous rapatrions votre véhicule,

ce dernier doit être déposé dans un garage.

Pour le transport, nous avons besoin :

- des clés du véhicule (y compris clés du coffre) et/ou de la remorque;
- du carnet d'immatriculation;
- d'une attestation d'assurance du véhicule et/ou de la remorque;
- et, éventuellement d'une procuration légalisée.

Laissez le tout dans votre véhicule.

Ne laissez pas dans le véhicule des objets, tels que bagages, radio, marchandises, etc.

Envoyez à Europ Assistance la fiche "Renseignements Véhicule" après l'avoir complétée et ce, dans les 24 heures qui suivent votre demande de rapatriement du véhicule.

• Si un chauffeur ramène votre voiture à la maison nous vous demanderons :

- les renseignements figurant sur le carnet d'immatriculation;
- la compagnie d'assurance du véhicule;
- où doit se présenter le chauffeur.

Si vous devez rentrer en laissant sur place votre véhicule, n'oubliez pas de laisser au gardien les clés des portes, du coffre et du réservoir de carburant, les papiers et une autorisation écrite de prise en charge du véhicule.

RENSEIGNEMENTS VEHICULE

**A remplir, à signer par vous
et par le gardien du véhicule,
et à envoyer à Europ Assistance Belgique
dans les 24 heures qui suivent
votre demande de transport du véhicule.**

Nom.....

N° de contrat

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nom du propriétaire du véhicule
.....

Adresse complète au Grand-Duché de Luxembourg
.....

.....Téléphone.....

N° du dossier qui vous a été communiqué lors de votre
appel à Europ Assistance

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Véhicule à transporter:

Auto Caravane Remorque

MarqueType

Année.....Immatr.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Pour les remorques:

PoidsLargeur.....

LongueurHauteur.....
(Crochet compris)

Coordonnées du garage où se trouve le véhicule à transporter:

Nom.....

Adresse complète.....
.....

Téléphone.....

Confié au gardien du véhicule:

Clés (portes, coffre, réservoir de carburant)

Carnet d'immatriculation Carte verte

Autres documents.....

Coordonnées du garage où doit être déposé votre véhicule au Grand-Duché de Luxembourg:

Nom.....

Adresse complète

Téléphone

N'oubliez pas de compléter le verso de cette fiche.

RENSEIGNEMENTS VEHICULE

**A remplir, à signer et à remettre au
gardien du véhicule.**

Nom.....

N° de contrat

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nom du propriétaire du véhicule

Adresse complète au Grand-Duché de Luxembourg

.....Téléphone.....

N° du dossier qui vous a été communiqué lors de votre
appel à Europ Assistance

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Véhicule à transporter: Auto Caravane Remorque

MarqueType.....

Année..... Immatr.

--	--	--	--	--	--	--	--

Pour les remorques:

PoidsLargeur.....

Longueur.....Hauteur.....

(Crochet compris)

Coordonnées du garage où se trouve le véhicule à transporter:

Nom.....

Adresse complète.....

Téléphone.....

Confié au gardien du véhicule:

Clés (portes, coffre, réservoir de carburant)

Carnet d'immatriculation Carte verte

Autres documents.....

**Coordonnées du garage où doit être déposé votre véhicule
au Grand-Duché de Luxembourg:**

Nom.....

Adresse complète.....

Tél.....

Je, soussigné(e).....

propriétaire du véhicule immatriculé.....

autorise la société Europ Assistance ou toute personne
mandatée par elle, à effectuer les démarches nécessaires au
rapatriement de mon véhicule.

Fait à, le

Signature

N'oubliez pas de compléter le verso de cette fiche.

ETAT DESCRIPTIF DU VÉHICULE

Cause d'immobilisation du véhicule:

Panne Accident

Nature de la panne

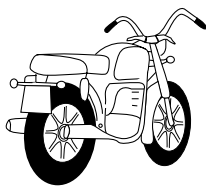
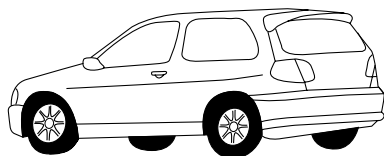
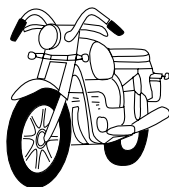
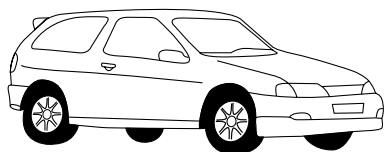
.....

Accident: Indiquez ici le nom et l'adresse de la compagnie d'assurances du tiers responsable

.....

Complétez le croquis ci-dessous, si votre véhicule est accidenté:

○ = Cabossé ● = Cassé ~ = Eraflure X = Manquant



Équipement laissé sur le véhicule:

- Phares antibrouillards Rétroviseur ext. Essuie-glace
 Antenne Phare de recul Trousse à outils
 Installation GSM Extincteur Roue de secours Cric
 Boîte de secours Triangle de signalisation Cassette
 Lecteur CD Radio.

Observations:

Fait à, le

Signature
du propriétaire du véhicule

Signature
du dépositaire

ETAT DESCRIPTIF DU VÉHICULE

Cause d'immobilisation du véhicule:

Panne Accident

Nature de la panne

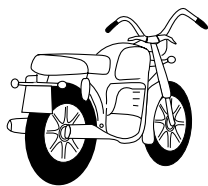
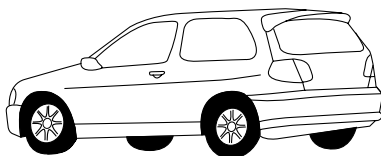
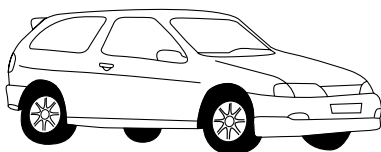
.....

Accident: Indiquez ici le nom et l'adresse de la compagnie d'assurances du tiers responsable

.....

Complétez le croquis ci-dessous, si votre véhicule est accidenté:

○ = Cabossé ● = Cassé ~ = Eraflure X = Manquant



Équipement laissé sur le véhicule:

- Phares antibrouillards Rétroviseur ext. Essuie-glace
 Antenne Phare de recul Trousse à outils
 Installation GSM Extincteur Roue de secours Cric
 Boîte de secours Triangle de signalisation Cassettes
 Lecteur CD Radio.

Observations:

Fait à, le

Signature
du propriétaire du véhicule

Signature
du dépositaire

EUROP ASSISTANCE (Luxembourg) S.A.
Société d'assistance
R.C. Lux. BA 3855
Siège Social : 6, rue Albert Borschette
L – 1246 Luxembourg
Téléphone : 437 440
Fax: 421 527
Centre d'assistance de Bruxelles
Téléphone : (0032) 2 533 75 75
Assistance: 24h/24



 **437 440**