



Informations précontractuelles



Compagnie d'assurance

Europ Assistance Luxembourg, R.C. Lux B 133070, 12, rue Léon Laval, 3372 Leudelange, succursale luxembourgeoise d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée pour les branches 16 et 18.
Téléphone: +352 437 440 - **E-mail:** eal@europ-assistance.lu - **Site internet:** www.europ-assistance.lu

Agréée pour les branches 16 et 18

Taxes

La souscription d'un contrat est soumise à une taxe légale de 4%. Conformément à la législation en vigueur, vous recevez les informations sur les coûts et frais compris dans la prime et qui sont à votre charge.

Règlement et exécution

Le règlement de la prime s'effectue par virement ou par carte bancaire à la demande d'Europ Assistance ou de votre courtier d'assurances.

Droit de rétractation

Si le contrat est souscrit pour une durée supérieure à 29 jours, le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de l'accusé de réception par l'assureur de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. L'assureur a la même faculté dans le même délai, la résiliation devenant effective 8 jours après sa notification. En cas de dédit, l'assureur remboursera au preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime que l'assureur aurait appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

Informations pratiques sur l'exercice du droit de rétractation

Si besoin, le droit de rétractation peut être exercé en envoyant un courrier à Europ Assistance, rue Léon Laval 12, L-3372 Leudelange ou un e-mail à eal@europ-assistance.lu.

Durée du contrat

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. Les produits temporaire et temporaire snow ont une durée fixe et terminent automatiquement après la date d'échéance.

Les produits Anuel et Anuel Plus ont une durée d'1 an. A chaque échéance annuelle, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an. Vous pouvez résilier le contrat à la fin de la période en cours au moins 30 jours avant l'échéance annuelle. La notification de la résiliation se fait par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Droit applicable

Les relations précontractuelles entre la compagnie d'assurance et le consommateur sont régies par le droit luxembourgeois.

Tribunal compétent

Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg sont compétents pour les éventuels litiges liés au contrat d'assurance.

Communication et services

Les échanges d'informations et les communications entre Europ Assistance et vous se déroulent en français ou en anglais. Concernant ces contrats d'assurance, Europ Assistance propose des services d'intermédiation en assurances qui contiennent le conseil, la proposition, l'offre ou l'exécution de travaux préparatoires à la souscription des contrats d'assurance précités et l'assistance à l'exécution et à la gestion du contrat.

Réclamations

Toute réclamation relative au contrat d'assurance peut être envoyée au service client de Europ Assistance à l'adresse indiquée ci-après.

Adresse: Europ Assistance Luxembourg, À l'attention du Complaints Officer, rue Léon Laval 12, L-3372 Leudelange
E-mailadres: complaints@europ-assistance.be
Téléphone : +32 (2) 541 90 48 du lundi au jeudi de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h

Si vous contestez la suite donnée à votre réclamation, vous pourrez contacter l'ombudsman des assurances à l'adresse indiquée ci-après.

Adresse : 12, rue Erasme, 1468 Kirchberg
Téléphone: (+352) 44 21 44 1
Fax : (+352) 44 02 89
mediateur@aca.lu
www.ulc.lu

Vous pouvez également contacter le Commissariat aux Assurances (CAA).

Adresse: 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg
Téléphone: (+352) 22 69 11 1
Fax: (+352) 22 69 10
www.caa.lu

Toute réclamation doit être formulée par écrit.

L'envoi d'une réclamation ne porte pas atteinte au droit pour le souscripteur d'intenter une procédure judiciaire.

Politique de conflits d'intérêts

Europ Assistance a mis en place une politique visant à préserver les intérêts de ses clients en cas de conflits d'intérêts découlant des services d'intermédiation en assurances.

Les principaux conflits d'intérêts susceptibles de se présenter ont été identifiés et ont donné lieu à l'élaboration de la politique de conflits d'intérêts. Le fichier des conflits d'intérêts est géré par le Compliance Officer et est régulièrement mis à jour. Il existe trois types de relations susceptibles de léser un client à cause d'un conflit d'intérêts.

Client - Europ Assistance (les employés et les agents liés compris)

Client - Intermédiaire (qui vend un produit d'Europ Assistance)

Client - Tiers (les prestataires de services et autres clients compris)

Les conflits d'intérêts suivants ont été identifiés :

les intérêts financiers

les rapports / intérêts / objectifs personnels

les intérêts découlant de la structure du groupe

Différents contrôles et mesures sont mis en œuvre pour détecter les conflits d'intérêts et éviter tout effet sur le client. Les mesures peuvent être classées en quatre catégories:

les mémoires et codes sur la politique à suivre

les procédures

la formation et les contrôles de qualité

la transparence

Si un conflit d'intérêt ne peut être évité et risque de toucher le client, il sera fait preuve de transparence pour révéler les conflits d'intérêts. Si vous souhaitez plus d'informations, vous pourrez consulter la politique de conflits d'intérêts sur simple demande.

**Adresse : Europ Assistance Luxembourg, À l'attention du Compliance Officer,
rue Léon Laval 12, L-3372 Leudelange**

E-mail: compliance@europ-assistance.be