

## Fiche produit - informations précontractuelles contrats annuels ING Lion Assistance

### Identité et coordonnées des parties concernées

L'assurance ING Lion Assistance vous est proposée par :

**Assureur :** Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 0487. Siège social : avenue Louise 166, BP 1, B-1050 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0415.591.055. - Tél. + 32 2 550 04 00 - BIC : BBRUBEBB - IBAN : BE66 3630 8057 8243.

**Intermédiaire d'assurances :** ING Belgique SA, courtier en assurances, inscrit à la FSMA sous le numéro de code 12381A. Siège social : avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393 - Tél. + 32 2 547 21 11 - info@ing.be - www.ing.be - BIC : BBRUBEBB - IBAN : BE45 3109 1560 2789.

### Caractéristiques principales du produit

ING Lion Assistance offre une couverture très étendue pour vous ou votre famille, pour votre habitation et votre animal domestique, aussi bien en Belgique qu'à l'étranger, pendant toute une année. En plus des garanties de base très étendues, vous pouvez souscrire à titre complémentaire une garantie pour l'assistance d'un maximum de 4 véhicules.

Les garanties peuvent être souscrites par toute personne physique âgée d'au moins 18 ans domiciliée en Belgique ou qui y réside habituellement (c'est-à-dire au moins 180 jours par an).

Si vous avez souscrit la garantie "Assistance au(x) véhicule(s)", les prestations d'assistance s'appliquent à tous les véhicules désignés dans le contrat qui ne dépassent pas les 10 ans à la date de la souscription de la garantie. Les prestations d'assistance restent acquises si le véhicule assuré atteint les 10 ans.

#### Le contrat

Les conditions générales et les conditions particulières constituent ensemble le contrat de l'ING Lion Assistance. Le contrat prend cours aux date et heure indiquées dans les conditions particulières. L'ING Lion Assistance a une durée d'un an et est prorogée chaque année par reconduction tacite.

#### Les assurés

Vous pouvez choisir de souscrire le contrat uniquement pour vous-même ou également pour les membres de votre famille. Si vous choisissez une police pour votre famille, les assurés sont d'une part le preneur d'assurance mentionné dans les conditions particulières et, d'autre part, les personnes qui vivent sous le même toit que le preneur d'assurance ainsi que, dans la plupart des cas, ses enfants célibataires (pour plus de détails, consultez les conditions générales). En outre, d'autres personnes peuvent également être assurées. Ainsi, en cas d'accident de la circulation, de panne mécanique, de vol ou de car-jacking du véhicule assuré, les personnes transportées à titre gratuit dans le véhicule assuré et participant au voyage sont également assurées (voir les conditions générales pour plus de détails).

Tous les assurés doivent être domiciliés en Belgique ou y résider habituellement (c'est-à-dire au moins 180 jours par an).

### Les garanties

ING Lion Assistance fournit les garanties ou prestations suivantes :

- assistance aux personnes ;
- assistance voyage à l'étranger ;
- assistance juridique à l'étranger ;
- assistance au(x) véhicule(s) (en option) ;
- assistance à domicile.

L'étendue territoriale de la couverture de l'ING Lion Assistance varie en fonction de la prestation :

- assistance aux personnes et assistance voyage : les assurés dans le monde entier<sup>1</sup>, sauf dans des pays en guerre ;
- assistance au(x) véhicule(s) : en Belgique et dans les autres pays et îles de l'Europe géographique<sup>1</sup> (pour plus de détails, consultez les conditions générales) ;
- assistance à domicile : le domicile du preneur d'assurance et la seconde résidence en Belgique du preneur d'assurance ou d'un des autres assurés.

Vous trouverez une description complète des garanties dans les conditions générales.

### La déclaration de sinistre ou l'aide après un sinistre

Dans un tel cas, vous devez contacter l'ING Assist'Line :

- en Belgique au numéro 02 550 06 00 ;
- à l'étranger au numéro +32 2 550 06 00.

L'ING Assist'Line est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### Prix du service

Le tarif est calculé sur base de votre situation individuelle et des garanties choisies. Il s'agit d'un tarif forfaitaire dans lequel les taxes et les frais sont inclus. Pour le paiement de la première prime due, vous disposez des possibilités suivantes :

- souscription via [www.ing.be](http://www.ing.be) : carte de crédit, Bancontact/Mister Cash Online ou ING Home'Pay ;
- souscription via Home'Bank : carte de crédit ou ING Home'Pay ;
- souscription via votre agence ING ou le Contact Center ING : domiciliation sur un compte à vue ING.

### Procédure de souscription

1. Vous choisissez vous-même le canal par lequel vous souhaitez souscrire votre ING Lion Assistance : [www.ing.be](http://www.ing.be), ING Home'Bank, [mobile.ing.be](http://mobile.ing.be), le Contact Center ING ou une agence ING. La procédure suivante n'est pas d'application pour [mobile.ing.be](http://mobile.ing.be).
2. Vous communiquez les données nécessaires pour le calcul de la prime. Il s'agit de données concernant le preneur d'assurance et le(s) véhicule(s) éventuel(s) à assurer, ainsi que les personnes que vous souhaitez assurer (police pour "isolé" ou "famille").
3. La prime est basée sur les tarifs en vigueur le jour de l'offre.
4. Si vous donnez suite à notre offre, vous devez alors introduire les données qui sont nécessaires pour établir la police.

<sup>1</sup> En cas de séjour prolongé à l'étranger, vous ne pouvez avoir recours aux prestations garanties que pendant les 90 premiers jours consécutifs.

5. Avant de confirmer définitivement la souscription, vous recevrez toujours un relevé complet des données vous concernant ainsi que des données de notre offre, afin que vous puissiez relire le tout et décider si cette assurance répond à vos besoins.
6. Lorsque vous souscrivez l'ING Lion Assistance, vous déclarez que vous avez reçu la présente fiche produit et les conditions générales, que vous en avez pris connaissance et que vous les acceptez. Les conditions générales peuvent être consultées sur [www.ing.be](http://www.ing.be) et dans chaque agence ING. Après la souscription, vous en recevrez un exemplaire en même temps que les conditions particulières.
7. Dans tous les cas, vous saurez immédiatement si votre demande d'assurance est acceptée.
8. En cas d'acceptation, vous recevrez par e-mail un exemplaire de cette fiche produit contenant les informations précontractuelles ainsi que des conditions générales et particulières de l'ING Lion Assistance. Si vous souscrivez l'ING Lion Assistance dans votre agence ING, vous recevrez également un exemplaire papier.

Tous les documents relatifs à la souscription et au déroulement de votre ING Lion Assistance seront archivés électroniquement pendant une période d'au moins 5 ans après la fin du contrat. Pendant cette période, vous aurez la possibilité de réclamer ces données auprès d'ING Belgique SA en adressant une lettre à cet effet au siège de la société à l'adresse figurant sous le point intitulé "Identité et coordonnées des parties concernées".

### Gestion de contrat

Vous pouvez adapter votre police à l'aide des modèles destinés à cet effet que vous trouverez sur [www.ing.be](http://www.ing.be). Vous pouvez également vous rendre, pour cela, dans une agence ING. L'adaptation du contrat n'entraîne aucun frais et vous recevrez toujours par courrier la confirmation des adaptations que vous avez apportées.

### Information sur votre contrat

Vous pouvez toujours obtenir des informations relatives à votre contrat :

- en ligne via Home'Bank (les données relatives à la police peuvent être consultées à tout moment) ;
- par téléphone auprès du Contact Center ING au + 32 2 464 60 02 (accessible la semaine de 8 h à 22 h et le samedi de 9 h à 17 h) ;
- dans toutes les agences ING.

### Droit de rétractation

Si vous souscrivez la police via [www.ing.be](http://www.ing.be), Home'Bank ou le Contact Center ING, vous avez le droit d'informer Inter Partner Assistance SA que vous renoncez au contrat ING Lion Assistance, sans encourir de pénalité et sans devoir donner de motif, dans les 14 jours calendrier. Ce délai commence à courir le jour où vous recevez le contrat. Le preneur d'assurance peut exercer ce droit en adressant une lettre recommandée à : ING Lion Assistance, Cours Saint-Michel 70, B-1040 Bruxelles.

La rétractation par le preneur d'assurance prend effet immédiatement au moment de sa notification. Si vous renoncez au contrat et si l'exécution de celui-ci a déjà été entamée avant la rétractation, vous avez l'obligation de payer les primes en proportion de la période pendant laquelle la couverture du risque a été accordée. Ces montants constituent une indemnisation pour les services qui ont déjà été fournis par l'assureur.

Si vous exercez votre droit de renonciation, l'assureur vous remboursera dans les 30 jours calendrier toutes les primes payées par vous ainsi que tous les autres montants reçus de votre part dans le cadre de l'ING Lion Assistance, sous réserve de l'indemnisation pour les services déjà prestés mentionnée ci-dessus. Ce délai commence à courir le jour où l'assureur reçoit la notification de la rétractation par lettre recommandée.

L'assureur dispose également d'un droit de renonciation. La renonciation émanant de l'assureur n'entre en vigueur que 8 jours après sa notification.

### Droit de résiliation

Après l'expiration du délai de renonciation de 14 jours, vous pouvez - sans devoir justifier votre décision - mettre fin au contrat à la date de la première échéance principale suivante, moyennant le respect du délai de préavis légal de 3 mois.

Vous pouvez exercer ce droit de résiliation en adressant, au plus tard 3 mois avant l'échéance annuelle, une lettre recommandée à : ING Lion Assistance, Cours Saint-Michel 70, B-1040 Bruxelles.

Toutes les modalités relatives à la résiliation du contrat sont fixées par la loi et sont reprises dans le chapitre "Cadre juridique" des conditions générales de l'ING Lion Assistance.

### Plaintes et litiges

Les plaintes relatives au contrat «ING Lion Assistance» peuvent être transmises par écrit à l'adresse suivante :

- soit ING Customer Service, Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles (mediationservice-reclamations@ing.be - Tél. +32 2 547 61 02 - Fax +32 2 547 83 20);
- soit à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, B-1000 Bruxelles ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as) - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - Tél. +32 2 547 58 71 - Fax +32 2 547 59 75).

Ceci n'exclut pas la possibilité d'entamer une procédure judiciaire.

### Langues utilisées dans vos relations avec ING

La présente fiche produit, les conditions générales et les conditions particulières de l'ING Lion Assistance sont disponibles en quatre langues : en français, en néerlandais, en allemand et en anglais. Vous pouvez également consulter cette fiche produit et les conditions générales sur [www.ing.be](http://www.ing.be) en français, en néerlandais et en anglais. Toute communication écrite après la signature du contrat d'assurance se fera, au choix du client, en français ou en néerlandais. Une traduction en allemand ou en anglais pourra toutefois être obtenue sur simple demande. Bien entendu, vous pouvez toujours vous rendre dans une agence ING pour en obtenir un exemplaire dans la langue (français, néerlandais ou allemand) de la région dans laquelle se situe l'agence en question. Vous serez aidé en anglais dans la plupart des agences ING, et particulièrement auprès du Contact Center (+32 2 464 60 04) ou via [info@ing.be](mailto:info@ing.be).

### Législation applicable et tribunaux compétents

La loi belge s'applique à tout litige relatif à vos relations avec ING en ce qui concerne la conclusion, l'application, l'interprétation ou l'exécution du contrat ING Lion Assistance. En particulier :

- la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur ;
- la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances ;
- l'A.R. du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances ;
- la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre ;
- la loi du 11 mars 2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

Ceci sous réserve des cas où le droit applicable est déterminé par des dispositions légales ou réglementaires qui sont impératives ou d'ordre public, ou sauf disposition contraire des articles 28<sup>ter</sup> à 28<sup>decies</sup> de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances.

Les tribunaux belges du ressort du domicile du preneur d'assurance sont compétents pour les éventuels litiges qui découleraient du contrat d'assurance, sauf disposition contraire des articles 4, 5, 8 à 14 du Règlement européen n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

### **Code de conduite et instances compétentes**

En tant qu'intermédiaire d'assurances, ING Belgique SA est soumise au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (rue du Congrès 12-14, B-1000 Bruxelles, Tél. + 32 2 220 52 11 - Fax + 32 2 220 52 75), accessible sur [www.fsma.be](http://www.fsma.be).

ING Belgique SA adhère aux codes de conduite suivants :

- Code de conduite de l'Association belge des Banques, disponible sur [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) ;
- Règles de conduite de l'intermédiaire d'assurances de l'Union professionnelle des entreprises d'assurances, disponibles sur [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be) ;
- Règles de conduite relatives au commerce électronique de la Fédération des Entreprises de Belgique, disponibles sur [www.feb.be](http://www.feb.be).

Les informations, les offres et les tarifs mentionnés sur le site Internet ne sont valables qu'à la date où ils sont fournis, sauf si une autre date est expressément mentionnée.

Copyright © 2012 ING – Tous droits réservés. La reproduction et la diffusion sont interdites sans l'accord écrit préalable d'ING.

ING Belgique SA – Siège social : Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0403.200.393 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789.  
Éditeur responsable : Inge Ampe – Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles – 706156F – 10/12 © Editing Team & Graphic Studio – Marketing ING Belgium.

