Redion

Informations précontractuelles

Version: 10/2026

Redion

Assureur

Redion S.A., Succursale belge, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge de REDION S.A., assureur de droit français ayant son siège social au 89, Rue Taitbout à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Téléphone: + 32 (2) 533 75 75 – Formulaire de contact : https://www.redion.be/fr/contact – Site internet: www.redion.be

Agréée pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18

- **Accidents, branche 1**
- **Dommage aux biens, branche 9**
- **R.C. générale, branche 13**
- **Pertes financières diverses, branche 16**
- **Assistance, branche 18**

Taxes

La souscription d'un contrat est soumise à une taxe légale de 9,60 % pour l'assistance aux personnes et de 17,10 % pour l'assistance au(x) véhicule(s). 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 de Redion ou de votre courtier d'assurances.

Droit de rétractation

Le droit de rétractation s'applique uniquement aux polices d'assurance conclues entre Redion et les consommateurs.

Il ne s'applique pas aux polices d'assurance voyage, annulation et bagage ni aux polices d'assurance similaires à court terme avec une durée de moins d'un mois.

Pour les autres polices d'assurance conclues entre Redion et un consommateur, les règles suivantes s'appliquent :

Le souscripteur mais aussi l'assureur peuvent résilier le contrat par courrier recommandé dans un délai de 14 jours calendaires, sans risque d'amende ni justification. Ce délai court à partir de la date de souscription du

contrat ou de la date, ultérieure, à laquelle le souscripteur a reçu les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support d'information durable. La résiliation par le souscripteur prend effet dès sa notification. La résiliation par l'assureur prend effet huit jours après sa notification. En cas de résiliation du contrat par le souscripteur ou par l'assureur, si le souscripteur a demandé l'exécution du contrat avant la résiliation, il sera tenu de s'acquitter de la prime proportionnelle à la période couverte par l'assurance, ce qui correspond au règlement des prestations fournies. À l'exception du montant correspondant aux services fournis, l'assureur rembourse le souscripteur du trop-perçu au titre du présent contrat.

Elle dispose d'un délai de 30 jours calendaires à partir de :

- la date de réception de la notification de résiliation en cas de résiliation par le consommateur ;
- la date d'envoi de la notification de résiliation en cas de résiliation par l'assureur.

Informations pratiques sur l'exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation peut, le cas échéant, être exercé en envoyant un courrier à Redion, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, ou via le formulaire de contact sur notre site internet.

Si vous envoyez votre demande via le formulaire de contact sur notre site web , nous vous enverrons sans délai un accusé de réception par e-mail, mentionnant le contenu de la demande ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Droit à l'oubli pour les assurances annulation

Depuis le 1er juin 2026, il existe un « droit à l'oubli » pour les assurances annulation de voyage. Cela signifie que si vous souscrivez une assurance annulation de voyage, l'assureur ne peut pas invoquer une pathologie stable pour refuser la garantie.

Par « pathologie stable », on entend : une affection pour laquelle aucun nouveau traitement médical ni médicament n'est requis pendant un mois précédant la réservation du voyage et pour laquelle, selon votre médecin traitant, il n'existe pas de contre-indication médicale pour effectuer le voyage.

La personne atteinte d'une pathologie stable n'est pas tenue de déclarer cette affection à l'assureur. Si l'assureur a connaissance de votre pathologie stable, il lui est interdit de prendre cette affection en compte pour déterminer votre état de santé actuel.

Vous pouvez vous adresser au Bureau du suivi de la tarification pour obtenir des conseils en cas de litige juridique concernant le « droit à l'oubli » (www.opvolgingsbureau-bureaudusuivi.be). Le Bureau du suivi évaluera alors, pour ce litige, si la réglementation relative au « droit à l'oubli » s'applique dans votre cas et rendra un avis à ce sujet.

Durée du contrat

En vertu de l'article 85 § 1 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, la durée du contrat d'assurance ne peut excéder un an. Suivant votre produit d'assurances, votre police a une durée de moins d'un an ou est

souscrite pour un an avec une reconduction tacite automatique, sauf en cas de résiliation à l'échéance annuelle par le souscripteur ou par l'assureur.

Droit applicable

Les relations précontractuelles entre l'assureur et le consommateur sont régies par le droit belge.

Tribunal compétent

Les tribunaux belges sont compétents pour les éventuels litiges liés au contrat d'assurance, sauf mention contraire dans les 24 articles, à savoir le 4, le 5, le 8 jusqu'à 14 du Règlement européen no 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions dans les affaires civiles et commerciales.

Communication

Les échanges d'informations et les communications entre Redion et vous se déroulent dans la langue de votre choix ou dans celle que vous utilisez pour vos échanges. Vous avez le choix entre le néerlandais et le français.

Distribution d'assurances

Concernant ces contrats d'assurance, Redion 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.

La rémunération pour l'exécution de ces activités de distribution d'assurances est comprise dans la prime.

La structure de rémunération des employés impliqués dans la distribution de produits d'assurance est conçue de manière à ne pas entrer en conflit avec l'obligation d'agir dans l'intérêt du client et ne crée aucune incitation à promouvoir un produit plutôt qu'un autre en contradiction avec les intérêts du client.

Réclamations

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

Adresse : Redion, À l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles
Formulaire en ligne : https://www.redion.be/fr/webform-form/complaints_1
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 : square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
Téléphone: +32 (2) 547 58 71
info@ombudsman.as
www.ombudsman.as

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

Redion 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 - Redion (les employés et les agents liés compris)
Client - Intermédiaire (qui vend un produit de Redion)
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 oeuvre 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 : Redion, À l'attention du Compliance Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles
E-mail: compliance.be@redion.com

Assureur

Redion S.A., Succursale belge, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge de REDION S.A., assureur de droit français ayant son siège social au 89, Rue Taitbout à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Téléphone: + 32 (2) 533 75 75 – Formulaire de contact: https://www.redion.be/fr/contact – Site internet: www.redion.be