



INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES ET CARACTERISTIQUES PRODUIT ASSURANCE HABITATION & FAMILLE

Il vous est conseillé de lire les informations suivantes en vue de compléter votre connaissance dans le cadre de la relation contractuelle que vous avez avec la compagnie YUZZU S.A. en tant que preneur d'assurance ou dans celle que vous envisagez d'avoir avec elle.

Les informations précontractuelles (synthétisées dans la fiche info produit standardisée (IPID)) ainsi que les caractéristiques produit reprises ci-dessous regroupent toutes les informations que nous devons vous fournir avant la conclusion du contrat afin de vous informer sans équivoque, de manière claire et compréhensible et par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée par YUZZU, le cas échéant.

1. Coordonnées de la compagnie

- ▶ YUZZU S.A.
Tour & Taxis
Avenue du Port 86C - Boîte 117
B - 1000 Bruxelles (Belgique)

- ▶ Tél. : 02 505 66 00
- ▶ N° BCE : TVA BE0456 511 494
- ▶ RPM Bruxelles
- ▶ IBAN : BE66751202710943 - BIC : AXABBE22

- ▶ Agrément BNB :
YUZZU S.A., société d'assurances agréée sous le n° 1455 pour pratiquer les branches 1a, 3, 10a, 10b, 16, 17, 18 (A.R.30-06-1996, M.B. 31-07-1996) et les branches 8, 9 et 13 (A.R. 22-05-2000, M.B. 16-06-2000).

2. Autorités de contrôle

- ▶ Autorité des services et marchés financiers (FSMA)
Rue du Congrès 12-14
1000 Bruxelles
Tel : 02 220 52 11
Fax : 02 220 52 75

- ▶ Banque Nationale de Belgique (BNB)
boulevard de Berlaimont 14
1000 Bruxelles
▶ info@nbb.be
▶ +32 2 221 21 11

3. Aperçu des services offerts

YUZZU s'adresse aux particuliers. YUZZU est agréée pour pratiquer et distribuer activement les produits d'assurance. D'un point de vue commercial, YUZZU commercialise des produits d'assurance auto, moto, vélo et habitation (Responsabilité Civile vie privée, Assistance, Protection Juridique). La gestion des sinistres Protection juridique est confiée à une entreprise juridiquement distincte qui agit comme bureau de règlement de sinistres et qui est précisée au contrat. La gestion des sinistres Corporels est confiée à AXA Belgium.

Des services complémentaires Assistance (branche 18) peuvent être offerts au travers d'un partenariat avec la société Touring Club de Belgique.

4. Durée de validité des informations fournies

Les informations de la présente fiche d'information ne sont valables qu'à la date où elles sont fournies, sauf si une autre date est expressément mentionnée.

5. Langues de communication

Les informations de la présente fiche, y compris les conditions générales, sont disponibles en français et en néerlandais. Toute correspondance pendant la durée du contrat se fera dans la langue choisie par l'assuré lors de la conclusion du contrat.

6. Durées

Durée de la proposition d'assurance

La proposition d'assurance vous est donnée à titre purement indicatif. Elle n'engage en aucun cas YUZZU S.A. à accepter la couverture de votre risque.

Durée du contrat

La durée de votre contrat est fixée dans les conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. A chaque échéance annuelle de la prime, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'1 an, sauf si vous-même ou nous-mêmes y renonçons par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre contre récépissé, au moins 3 mois et 1 jour avant l'échéance annuelle.

7. Conditions générales

Le texte intégral des conditions générales est disponible sur le site internet via le lien suivant : www.yuzzu.be/fr/informations-juridiques/conditions-generales

8. Contrats conclus à distance

Délai de rétractation de 14 jours

Les garanties de votre police d'assurance prennent effet à la date mentionnée sur votre contrat, à moins, bien entendu, que nous n'en ayons convenu autrement. Vous disposez toujours d'un délai de 14 jours de réflexion, durant lesquels vous êtes absolument libre de résilier votre contrat. Ces 14 jours sont à compter dès réception par nos services de votre contrat signé. De notre côté, nous pouvons aussi résilier la police dans les 14 jours, la résiliation devenant effective 8 jours après sa notification.

Rétractation émanant du client

Si vous souhaitez faire usage de ce droit, vous êtes tenu de le notifier par écrit à YUZZU S.A., Tour & Taxis, Avenue du Port 86C - Boîte 117 à 1000 Bruxelles ou par e-mail. Votre résiliation prend effet au moment de la notification (le cachet de la poste faisant foi en cas de notification par lettre). Pendant le délai de rétractation, l'exécution du contrat ne peut commencer que moyennant votre consentement. Si vous utilisez votre droit de rétractation, vous pouvez être tenu, en vertu du contrat, au paiement du service financier fourni par YUZZU S.A. avant l'exercice de votre droit de rétractation, et ce, au plus tard dans les 30 jours calendrier à compter du jour de l'envoi de votre notification de rétractation.

Le montant à payer ne pourra :

- ▶ excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat
- ▶ en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

Rétractation émanant de YUZZU S.A.

Lorsque la résiliation émane de YUZZU S.A., elle prend effet 8 jours après sa notification.

9. Droit de résiliation

Après l'expiration du délai de résiliation de 14 jours, vous êtes libre de mettre fin au contrat à la date de la première échéance principale suivante et ce sans justification mais moyennant le respect d'un délai de préavis de trois mois. Vous pouvez exercer ce droit en adressant une lettre recommandée à YUZZU S.A., Tour & Taxis, Avenue du Port 86C - Boîte 117 à 1000 Bruxelles

10. Prévention des conflits d'intérêts

Conformément à la réglementation IDD, YUZZU s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

A cet effet, la compagnie entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'autres clients, de la compagnie même ou d'un de ses collaborateurs. En particulier, elle a pris les mesures nécessaires pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines ci-après : la fourniture de conseils en assurance, la gestion des sinistres, la confidentialité des informations et les cadeaux d'affaires.

Soucieuse de se conformer à ses obligations, YUZZU formalise dans sa politique de conflits d'intérêts le cadre général dans lequel elle s'organise en matière de conflits d'intérêts :

- ▶ l'identification des conflits potentiels visés par la législation
- ▶ les mesures/procédures de gestion des conflits nés ou susceptibles de naître
- ▶ l'information des clients
- ▶ la formation des collaborateurs
- ▶ le registre des conflits d'intérêt
- ▶ la mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique.

Le texte intégral de cette politique est soit accessible via le site internet (www.yuzzu.be/fr/informations-juridiques - Politique en matière de conflits d'intérêts), soit livrable sur demande au preneur d'assurance par courrier électronique ou en version papier.

11. Voies de recours extrajudiciaires

En cas de divergence de vue, vous avez toujours la possibilité de demander l'intervention d'un juge. Un règlement amiable étant toujours préférable, il est conseillé de toujours prendre contact au préalable avec YUZZU S.A.

Vous ne partagez pas le point de vue de YUZZU S.A.? Faites d'abord appel aux services de notre équipe Service Clients :

- ▶ par lettre à la poste : Avenue du Port 86C - Boîte 117 à 1000 Bruxelles
- ▶ par e-mail à l'adresse : feedback@yuzzu.be

La réponse de l'ombudsman de YUZZU S.A. ne vous satisfait pas encore ?

Adressez-vous dans ce cas à l'ombudsman des assurances :

- ▶ par lettre à la poste : square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
- ▶ par e-mail à l'adresse : info@ombudsman.as
- ▶ Au moyen d'un formulaire électronique via le site de l'ombudsman des assurances : www.ombudsman.as/fr/complaint/formulaire-de-plainte

Vous pouvez également vous adresser au Service Public Fédéral Économie :

- ▶ SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, Direction générale du Contrôle et de la Médiation. NG III – 3^e étage
Boulevard du Roi Albert II 16
1000 Bruxelles
- ▶ Tél. : (02) 277 54 84
- ▶ Fax : (02) 277 54 85
- ▶ E-mail : info.eco@economie.fgov.be
- ▶ Site web : meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue

12. Droit applicable et tribunal compétent

Législations applicables

La conclusion en ligne du contrat, en ce compris les informations contractuelles sont régies par la loi belge et notamment par le Code de Droit Economique (diverses lois en 2013 et 2014), le Code des Assurances du 4 avril 2014, ainsi que par les arrêtés royaux relatifs aux assurances auto, Incendie, assistance et protection juridique, ou toute autre réglementation en vigueur ou à venir.

Litiges

Tout litige concernant la conclusion, l'interprétation ou l'exécution de ces conditions sera du ressort exclusif des cours et tribunaux belges.

13. Dénomination du produit

L'Assurance Habitation & Famille est un produit de YUZZU S.A.

14. Type de produit financier

L'Assurance Habitation & Famille est un produit d'assurance de la branche 8 et 13.

15. Couverture, conditions générales, risques et limites de l'assurance

Nous vous invitons à consulter nos conditions générales : www.yuzzu.be/fr/informations-juridiques/conditions-generales

Les conditions générales mentionnent l'étendue de nos garanties, mais également leurs limites et éventuelles exclusions. Il vous est conseillé de lire ces informations en vue de compléter votre connaissance dans le cadre de la relation contractuelle que vous avez avec la compagnie YUZZU S.A. en tant que preneur d'assurance ou dans celle que vous envisagez d'avoir avec elle.

- ▶ L'assurance habitation « Home » vous couvre en cas de dégâts causés par : Incendie et périls connexes ; tempête, grêle, pression de la neige ou de la glace ; Eaux et combustibles liquides ; Bris de glaces et sanitaires ; Catastrophes naturelles ; actes de terrorisme,
- ▶ Elle couvre également la responsabilité civile du bâtiment et/ou du contenu, inclut une assistance 24/24h, 7/7j et une protection juridique bâtiment. De plus, vos frais indirects, pertes et inconvénients liés à un sinistre sont indemnisés à concurrence de 5000 EUR.
- ▶ Elle inclut une indemnité pour le locataire en cas de rupture du contrat de bail
- ▶ L'assurance vol est optionnelle : elle vous couvre contre tous les vols ou tentatives de vol du contenu de votre bâtiment.
- ▶ L'Abandon de recours est optionnel : cette option vous permet en tant que bailleur de protéger votre locataire de tout recours exercé par nous après un sinistre.
- ▶ L'assurance familiale « Family » est optionnelle : cette assurance couvre la responsabilité civile extracontractuelle qui peut être imputée à un assuré pour des dommages matériels ou des dommages résultant de lésions corporelles que celui-ci cause à des tiers dans le cadre de sa vie privée (RC vie privée). Elle vous défend également en cas de litiges dans le cadre de votre vie privée (PJ vie privée).
- ▶ Conformément aux conditions générales, des franchises sont appliquées en cas de dommages matériels.
- ▶ L'assurance des appareils électriques et électroniques est limitée.
- ▶ Des limites d'intervention financière s'appliquent en cas de faits commis par des personnes participant à un conflit de travail ou à un attentat.
- ▶ Des limites d'intervention financière s'appliquent pour la RC bâtiment et la RC vie privée
- ▶ Des limites d'indemnisation légales sont prévues en conditions générales en matière de terrorisme, catastrophes naturelles, recours des tiers
- ▶

16. Proposition d'assurance

Vous pouvez obtenir une proposition d'assurance ici : www.yuzzu.be.