Redion

Informations précontractuelles

Version : 10/2026

Assureur

Redion S.A., Succursale luxembourgeoise, RCS Lux B 133070, Boulevard Marcel Cahen 52, 1311 Luxembourg, succursale 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 pour les branches 16 et 18.

Téléphone: +352 437 440 – Formulaire de contact : https://www.redion.lu/fr/contact – Site internet: www.redion.lu

Agréée pour les branches 16 et 18

- **pertes financières diverses, branche 16**
- **assistance, branche 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 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 la compagnie d'assurance 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 la compagnie d'assurance prend effet huit jours après sa notification. En cas de résiliation du contrat par le souscripteur ou par la compagnie d'assurance, 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, la compagnie d'assurance rembourse le souscripteur du trop-perçu au titre du présent contrat.

Le souscripteur 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, Boulevard Marcel Cahen 52, 1311 Luxembourg, 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.

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 l'assureur 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 Redion et vous se déroulent en français ou en anglais. Concernant ces contrats d'assurance,

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, Boulevard Marcel Cahen 52, 1311 Luxembourg
Formulaire de contact sur le site internet: https://www.redion.lu/fr/contact
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
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
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

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, Boulevard Marcel Cahen 52, 1311 Luxembourg
E-mail: compliance.be@redion.com