

CONDITIONS GENERALES MOBILITY SERVICE

CHAPITRE I DISPOSITIONS COMMUNES

1. Définitions

Dans le présent contrat, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous:

1.1. L'assureur :

Nous sommes l'assureur AWP P&C S.A.- Belgian Branch, ci-après dénommé dans le texte : Allianz Assistance - Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles – Belgique. Tél. : + 32 (0)2 290 64 11 - Fax : +32 (0)2 290 64 19 – www.allianz-assistance.be

L'entreprise est autorisée sous le numéro de code FSMA 2769. Notre numéro d'entreprise est 0837.437.919. AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 à 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080.

1.2. Le preneur d'assurance :

La personne physique ou morale qui a conclu le présent contrat et dont le domicile, pour la personne physique, et le siège, pour la personne morale, est situé en Belgique ou au Luxembourg.

1.3. Les personnes et les passagers assurés :

1.3.1. Les personnes assurées :

Les personnes physiques dont les noms sont mentionnés sous la rubrique « Personnes assurées » des Conditions Particulières. Les personnes physiques assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement pendant au moins 9 mois par an.

Un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 92 jours par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.

Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes « vous » ou « votre ».

Pour les personnes domiciliées au Luxembourg les mots « la Belgique » sont systématiquement remplacés par "le Luxembourg".

1.3.2. Les passagers assurés :

Toute personne qui vous accompagne gratuitement dans votre véhicule, domiciliée en Belgique ou au Luxembourg et qui participe en votre compagnie à un voyage commun. Le nombre de passagers ne peut dépasser le nombre maximum de personnes transportables prévu par le constructeur.

1.4. Les véhicules assurés :

Pour la garantie « Assistance au véhicule assuré et aux passagers assurés » :

Les véhicules immatriculés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en Suisse mentionnés à la rubrique « Véhicules assurés » des Conditions Particulières pour autant que les véhicules appartiennent à une des catégories suivantes :

- voitures de tourisme, camping-cars, camionnettes ou véhicules à usage privé ou professionnel de moins de 3,5 tonnes M.M.A. à l'exception des véhicules utilisés pour le transport rémunéré ;
- les caravanes ou les remorques de moins de 3,5 tonnes M.M.A. pour autant qu'elles soient tractées durant le déplacement par un véhicule assuré ;
- les motos d'une cylindrée supérieure à 125 cc.

Ces véhicules doivent être la propriété de ou être conduits habituellement par une personne assurée mentionnée dans les Conditions Particulières.

Dans les Conditions Générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes « votre véhicule », « votre caravane » ou « votre remorque ».

1.5. Votre domicile :

Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique ou au Luxembourg.

1.6. Accident :

1.6.1. Dans le cas de la garantie « Assistance au véhicule assuré et aux passagers assurés » :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

1.6.2. Dans le cas d'autres dispositions :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant un dommage.

1.7. Panne :

Une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

1.8. Rapatriement :

Le retour à votre domicile.

1.9. Durée de l'immobilisation :

La durée prévue entre la réception par Allianz Assistance de votre premier appel et la fin prévue de la réparation du véhicule. Pour déterminer la durée de l'immobilisation, seuls les facteurs objectifs externes sont pris en considération. Seul le délai de réparation effectivement possible, indiqué par le garage, est donc pris en compte.

1.10. Erreur de pilotage :

Une erreur commise dans le cadre de l'utilisation du véhicule impliquant les clés et/ou le carburant. Par exemple : faire le plein avec un mauvais carburant, panne d'essence, oubli des clés dans la voiture fermée, perte des clés, impossibilité d'utilisation administrative en raison du vol de la plaque d'immatriculation officielle, etc.

1.11. Événement assuré :

Un événement couvert par l'assurance qui donne lieu, par conséquence, à un risque propre.

1.12. *Fraude/Tromperie/(tentative d') Escroquerie* :

- L'assuré omet délibérément de respecter les conditions de cette assurance.
- L'assuré essaie de nous tromper.
- L'assuré commet une fraude à l'assurance à partir du moment où il nous trompe.
- L'assuré agit de la sorte parce qu'il/elle veut que nous couvrions les dégâts, ou les dégâts qu'il/elle a causés à quelqu'un d'autre ou au bien de quelqu'un d'autre.
- L'assuré commet la fraude en souscrivant l'assurance ou pendant la durée de l'assurance. Ou Il/Elle commet la fraude lorsqu'il/elle signale un sinistre ou lorsque nous traitons le sinistre.

2. Correspondance et communications

Toute communication doit être faite à Allianz Assistance en Belgique.

Les courriers qui vous sont adressés sont valablement envoyés à l'adresse reprise dans les Conditions Particulières ou à l'adresse que vous communiquerez ultérieurement à Allianz Assistance.

3. Objet du présent contrat

Dans les limites des conditions, des modalités et des montants spécifiés dans les Conditions Générales et Particulières, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour l'exécution des prestations garanties en faveur des véhicules assurés, des personnes assurées et des passagers assurés du présent contrat ainsi que le paiement des montants prévus.

4. Territorialité

4.1. Pour la garantie « Assistance au véhicule assuré et aux passagers assurés » :

Sur le continent européen (en dehors de la C.E.I.), les îles de la Mer Méditerranée (en ce qui concerne Chypre, uniquement les parties qui relèvent de l'administration du gouvernement de la République de Chypre), au Royaume-Uni (Grande Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande.

L'assistance en cas de vol de votre véhicule n'est garantie par Allianz Assistance que lors de vos déplacements dans les régions susmentionnées.

5. Versement de la prime

Le paiement de la prime équivaut à la prise de connaissance et à l'acceptation des présentes Conditions Générales. La prime doit être payée à l'échéance à Allianz Assistance, qui est le gestionnaire de votre police. La couverture ne commence dans tous les cas qu'après le paiement de la première prime.

En cas de non-paiement de la prime, les intérêts légaux sont dus à compter de la date d'échéance. En outre, en cas de non-paiement de la prime, les dispositions prévues en la matière par la loi belge sur les assurances sont d'application.

6. Durée du présent contrat – la garantie

6.1. Le présent contrat :

La durée du contrat est d'un an, il est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant son échéance conformément à l'une des dispositions de l'article CHAPITRE I, 6.3.4.

6.2. La garantie :

La garantie prend cours à zéro heure à la date mentionnée dans les Conditions Particulières. Dans tous les cas, la garantie ne commence que le lendemain de la réception par Allianz Assistance de la police présignée et dûment complétée, contresignée par le preneur d'assurance et quoi qu'il en soit au plus tôt après le paiement de la première prime par le preneur d'assurance.

La garantie est d'application en Belgique pendant toute la durée assurée. La garantie ne s'applique en dehors de la Belgique que pendant les trois premiers mois de votre séjour à l'étranger.

Un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 92 jours par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.

6.3. Résiliation

6.3.1. Allianz Assistance peut adapter la prime ou les conditions d'assurance sans modification du risque. Dans ce cas, le preneur d'assurance peut toujours résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent la réception de l'avis de modification.

Si le preneur donne son préavis dans ce délai de réflexion de 3 mois et si la notification est faite après la date d'échéance du contrat, le préavis est d'un mois.

6.3.2. Tant Allianz Assistance que le preneur peuvent révoquer le contrat, conclu via une police présignée.

Le preneur d'assurance peut révoquer le contrat avec effet immédiat dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet du contrat.

Allianz Assistance peut révoquer le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet du contrat avec effet après 8 jours à compter de l'avis.

6.3.3. Allianz Assistance et le preneur d'assurance peuvent résilier le contrat après un sinistre ou après une demande d'assistance, mais au plus tard un mois après le versement de l'indemnité, le traitement de l'assistance, le refus de l'indemnité ou de l'assistance.

6.3.4. La résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée, par lettre de préavis contre accusé de réception ou par exploit d'huissier.

A l'exception d'une autre stipulation exceptionnelle, cette résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du jour suivant la remise à la poste, la réception ou la notification. Les primes versées pour la période suivant la prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans les quinze jours à compter de cette prise d'effet.

Toutefois, la résiliation suite à sinistre par Allianz Assistance peut prendre effet un mois après le jour de sa notification si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire n'a pas respecté l'une de ses obligations, née de la survenance du sinistre, dans l'intention de tromper Allianz Assistance, à la condition que cette dernière ait introduit une plainte devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile contre une de ces personnes ou qu'elle ait saisi le tribunal en vertu des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. Allianz Assistance indemnise les dommages résultant de cette résiliation, si elle s'est désistée de son action ou si l'action publique aboutit à un non-lieu ou à un acquittement.

7. Montants assurables maximaux

Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès d'Allianz Assistance, les montants assurables maximaux sont:

- Les montants mentionnés dans le présent contrat.

La prise en charge par Allianz Assistance des montants susmentionnés est de nature complémentaire. Cela signifie qu'Allianz Assistance n'assume que le solde de ces frais qui restent à charge de la personne assurée ou de son débiteur.

8. Subrogation

Allianz Assistance est subrogé à concurrence des indemnités payées dans vos droits et vos créances contre des tiers.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Allianz Assistance peut vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice qu'Allianz Assistance a subi.

9. Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.

Si un transport ou un rapatriement doit être effectué, celui-ci sera fait par avion en classe économique ou par train en première classe si la distance à parcourir est de moins de 1000 kilomètres. Dans tous les cas, c'est Allianz Assistance qui choisit les moyens les plus adéquats. A cet égard, Allianz Assistance tient compte du moyen de transport et des frais qui étaient prévus à l'origine et donne priorité à ces moyens s'ils peuvent encore être utilisés.

10. Assistance organisée par vous-même

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés que si Allianz Assistance en a été averti et a au préalable et expressément marqué son accord par la communication d'un numéro de dossier. Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie. Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des

montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais qu'Allianz Assistance aurait pris à sa charge s'il avait organisé lui-même l'assistance.

L'accord préalable d'Allianz Assistance n'est pas requis pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

11. Paiement de nuits d'hôtel assurées

Allianz Assistance prend en charge les frais d'une chambre avec petit déjeuner, à concurrence de 70

EUR/nuit/personne. Allianz Assistance prend en charge à concurrence de 140 EUR/nuit/personne si vous voyagez seul et s'il vous faut une chambre pour une personne.

12. Le remboursement d'un véhicule de remplacement assuré :

Dans la limite des montants indiqués dans les articles, Allianz Assistance rembourse la location et les frais de transport, pour la réception et la restitution, d'un véhicule de remplacement de catégorie B au maximum.

Vous êtes le locataire du véhicule. Vous devez tenir compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de restitution du véhicule de remplacement, la garantie, les frais de dépôt, les assurances complémentaires et les franchises d'assurance restent à votre charge.

13. Prescription

Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.

14. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées :

Allianz Assistance collecte, en tant que responsable du traitement, des données à caractère personnel vous concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (appréciation du risque, gestion de la relation commerciale) et d'éventuels sinistres (en ce compris la surveillance du portefeuille et la prévention d'abus et fraudes). En souscrivant le contrat, vous donnez expressément votre consentement au traitement des données relatives à la santé par Allianz Assistance dans le cadre des finalités décrites plus haut et – si nécessaire – à la communication de vos données à des tiers (experts, médecins,...).

Vous donnez votre accord pour que votre médecin communique à notre médecin-conseil un certificat établissant la cause du décès.

Vous avez un droit d'accès et de rectification de vos données.

15. Règles juridiques – Pouvoir juridique

Ce contrat est régi par ces Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la Loi concernant les Assurances et la législation belge. Toute félicitation ou toute plainte concernant les services d'Allianz Assistance peut nous être adressée :

- par courrier à l'attention du service qualité ;
- par e-mail : quality.be@allianz.com .

Si, après le traitement d'une plainte par nos services, un désaccord persiste et sans que cela exclut la possibilité d'introduire une action en justice, vous avez une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, square Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as , fax : +32-2-547 59 75.

16. Vos obligations en cas de sinistre

Hormis celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions Générales, vos obligations sont les suivantes :

16.1. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

Si vous ne respectez pas les obligations qui vous incombent et qu'il en résulte un préjudice pour Allianz Assistance, elle se réserve le droit de diminuer son intervention à hauteur du préjudice subit.

Le non-respect de vos obligations dans le but de tromperie occasionne toujours la perte de tous vos droits à toutes les prestations d'assurance. Nous pouvons réclamer le remboursement de l'indemnité versée à l'assuré si nous constatons que sa demande constitue une tromperie ou une fraude. La tromperie ou la fraude sont considérées comme une (tentative d') escroquerie.

16.2. La déclaration de sinistres assistance Véhicules :

En cas de sinistre, contacter immédiatement – après avoir reçu les premiers soins d'urgence – Allianz Assistance et se conformer à ses instructions : téléphoner (24 heures sur 24) au +32 2 290 65 00.

L'accord préalable d'Allianz Assistance n'est pas requis ou pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

16.3. La communication de renseignements utiles :

Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 30 jours, fournir tous les renseignements utiles à Allianz Assistance et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.

16.4. La limitation des conséquences des sinistres :

Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.

16.5. Circonstances pour l'évaluation du risque par Allianz Assistance :

Le preneur d'assurance est dans l'obligation, tant lors de la souscription que pendant la durée du présent contrat, de communiquer à Allianz Assistance toutes les circonstances existantes, nouvelles ou modifiées qui lui sont connues et qu'il doit raisonnablement considérer comme des données qui peuvent influencer l'évaluation du risque par Allianz Assistance.

16.6. Autres assurances :

Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, communiquer à Allianz Assistance les garanties et l'identité de ces assureurs.

16.7. La preuve des dommages matériels :

En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faire dresser immédiatement un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.

Ensuite, tant lors de la livraison que de l'enlèvement de votre véhicule, toujours faire dresser un rapport détaillé concernant l'état de votre véhicule si Allianz Assistance transporte ou rapatrie votre véhicule pour éviter toute contestation ultérieure.

17. Exclusions et limitations

17.1. Sinistres exclus :

17.1.1. Les sinistres déjà existants avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie.

17.1.2. Toutes les situations connues ou présentes au moment du début de la garantie concernée, en conséquence desquelles le sinistre pouvait raisonnablement être attendu.

17.1.3. L'usage abusif de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.

17.1.4. Actes intentionnels ou volontaires.

17.1.5. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.

17.1.6. La participation, à titre professionnel ou dans le cadre d'un contrat rémunéré, à n'importe quel sport ou à une compétition et à des entraînements. Egalement toute participation rémunérée à un sport ou à une compétition où des véhicules motorisés sont utilisés (tests, compétitions, rallies, raids, etc.).

17.1.7. Les voyages par les airs, sauf comme passager payant à bord d'un appareil agréé pour le transport public de passagers.

17.1.8. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.

17.1.9. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes, sauf à l'étranger, si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez et si cet événement vous a surpris.

17.1.10. La responsabilité de Allianz Assistance ne peut être engagée en cas de retard ou de non-exécution des services convenus pour autant que ce retard ou cette non-exécution soient dus à cas de force majeure : une panne technique (services de l'aéroport, électricité, eau,...), événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

17.1.11. Tous les dommages qui sont la conséquence des assistances, transports, rapatriements, réparations ou remorquages qui ont été effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des dommages suivant une prestation qu'il a effectuée.

17.1.12. Faillite et insolvabilité.

17.1.13. Tentative de suicide et suicide.

17.1.14. Attentats terroristes.

17.1.15. Epidémies et quarantaine.

17.1.16. Catastrophes naturelles.

17.1.17. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

17.2. Pour la garantie « Assistance au véhicule assuré et aux passagers assurés » :

17.2.1. Sont exclus des garanties :

17.2.1.1. Les types de véhicules suivants :

- les véhicules de location, sauf les véhicules de leasing et les véhicules loués pour une période minimale de 6 mois ;
- les véhicules de plus de 8 places, conducteur compris ;
- les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
- les véhicules pourvus de plaques de transit, de commerce ou d'essai ;
- les caravanes résidentielles ;
- les remorques dont les dimensions, chargement compris, excèdent 6 mètres de longueur, 2,5 mètres de largeur ou 2,5 mètres de hauteur.

17.2.1.2. L'ensemble des services auxquels Allianz Assistance s'engage en vertu du présent contrat en cas d'immobilisation à la suite du non-respect d'une réglementation locale, telle que les conditions de validité de votre permis, les infractions au code de la route, etc.

17.2.1.3. Les défauts techniques pendant votre déplacement qui étaient connus au moment du départ de votre domicile. Le mauvais état du véhicule. Un entretien insuffisant du véhicule. Des pannes répétées ou une aggravation de la panne à la suite de la non-réparation du véhicule. Le rappel systématique d'une série de véhicules.

17.2.1.4. Les frais de pièces détachées et de pièces de rechange ainsi que les frais de réparation. Les frais d'entretien ordinaire, les travaux d'entretien et les frais de devis.

17.2.1.5. Les frais de douane, de transit, d'interprétation, les taxes, les amendes, les frais de carburant et les frais de restauration.

17.2.1.6. Le vol, la perte ou les dégâts au véhicule assuré, des objets transportés, des pièces ou accessoires, survenu pendant une réparation, un remorquage, un transport ou un rapatriement. Seul le garagiste, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations effectuées par lui-même.

17.2.1.7. L'arrêt de la production des pièces de rechange par le constructeur. L'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de pièces de rechange.

17.2.2. Limites :

17.2.2.1. Erreur de pilotage

Les services auxquels Allianz Assistance s'engage en vertu du présent contrat sont limités à l'organisation et à l'indemnisation d'un remorquage à un garage proche si l'immobilisation de votre véhicule est la conséquence d'une erreur de pilotage.

17.2.2.2. Remorquage imposé par une instance officielle

L'indemnisation par Allianz Assistance est dans tous les cas limitée à 250 EUR par véhicule si le véhicule immobilisé a été enlevé par une instance officielle.

17.2.2.3. Le rapatriement de votre véhicule

Si Allianz Assistance rapatrie votre véhicule, les frais que Allianz Assistance prend en charge à l'occasion de ce rapatriement sont limités à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel. Si ces frais sont plus élevés, Allianz Assistance peut rapatrier votre véhicule moyennant le paiement à Allianz Assistance de la différence.

17.2.2.4. Envoi de pièces de rechange

Les frais qu'Allianz Assistance prend en charge à l'occasion de cet envoi de pièces sont limités à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

17.2.2.5. Abandon de votre épave

Les frais que Allianz Assistance prend en charge à l'occasion de l'abandon de l'épave sont limités à 65 EUR pour les frais de gardiennage et à 620 EUR pour les frais administratifs et de transport.

17.2.2.6. Frais de gardiennage

L'indemnisation prise en charge par Allianz Assistance pour les frais de gardiennage est limitée à 65 EUR.

17.2.2.7. Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement d'Allianz Assistance.

Allianz Assistance n'est pas tenu au respect de ces engagements si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction par rapport au code de la route des pays traversés, par rapport aux dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

17.2.2.8. Le nombre de véhicules supplémentaires

Le nombre de véhicules supplémentaires est limité à 2 véhicules par police. Cela signifie que chaque police couvre au maximum 3 véhicules. Les véhicules doivent habituellement être conduits par un membre de la famille vivant au même domicile que le preneur d'assurance ou fiscalement à charge du preneur d'assurance.

18. Détection de sanction

L'assureur n'offrira aucune couverture et ne paiera aucune réclamation ni n'apportera aucune autre aide si et pour autant que le paiement d'une telle réclamation ou une aide apportée d'une autre manière puisse exposer une partie à

quelque sanction, interdiction et/ou limitation que ce soit en vertu d'une résolution des Nations Unies et/ou de sanctions commerciales et économiques, de lois ou de prescriptions décrétées par l'Union européenne et/ou les Etats-Unis d'Amérique.

19. Politique de lutte contre la fraude

Nos actions contre la fraude dépendent de la législation et des Conditions Générales et Particulières de l'assurance.

- Nous ne remboursons pas la prime.
- L'assurance est annulée.
- Nous ne vous indemnisons pas en cas de dégâts.
- Nous pouvons réclamer les sommes éventuellement versées.
- Cela peut aussi impliquer que nous porterons plainte contre vous auprès d'un juge d'instruction. Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie à l'égard d'Allianz Assistance entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais peut aussi donner lieu à des poursuites pénales sur base de l'article 496 du Code pénal. Dans ce cas, Allianz Assistance se constituera partie civile et nous demanderons une indemnisation pour toutes les actions de recherche que nous avons dû mener.
- À cause d'un comportement ayant entraîné des dégâts, notre compagnie a subi des dommages qui doivent être indemnisés. Nous avons dû en effet réaliser des frais pour l'inspection/l'expertise et les recherches. Nous vous réclamons/récupérons auprès de vous l'intégralité de ces frais de recherche sur base de l'article 1382-83 du Code civil. - en outre, nous pouvons réclamer à la personne qui a commis la fraude des frais administratifs de 150 €.
- En cas de fraude avérée, nous pouvons envoyer les données du fraudeur au GIE Datassur. Ce groupement utilise les données uniquement pour empêcher des fraudes à l'assurance et pour limiter les risques pour les assureurs. Tout le monde peut consulter ou modifier ses données. Pour ce faire, vous devez envoyer une lettre avec une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité à : Datassur GIE Square de Meeûs 29 – 1000 Bruxelles. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site internet www.datassur.be.

CHAPITRE II ASSISTANCE

I. Assistance au Véhicule assuré et aux Passagers Assurés

1. En cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident :

Allianz Assistance organise et prend en charge ce qui suit.

1.1. Pour un événement survenu en Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge.

1.1.1. A l'égard de votre véhicule

1.1.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

1.1.1.2. Une immobilisation de moins de 4 heures

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche de la marque de votre véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque de votre véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.1.1.3. Une immobilisation de plus de 4 heures

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile.

1.1.2. A l'égard des passagers assurés

Si la durée d'immobilisation du véhicule est supérieure à quatre heures, vous avez le choix entre :

soit le paiement jusqu'à 70 EUR par passager assuré (jusqu'à 140 EUR si vous voyagez seul) pour les frais supplémentaires rendus nécessaires par votre immobilisation, pour un hôtel ou un transport local ;

soit, uniquement si le véhicule est également le véhicule assuré et si la durée d'immobilisation du véhicule assuré est supérieure à quatre heures, vous avez droit à un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales.

1.2. Pour un événement survenu à l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge.

1.2.1. A l'égard de votre véhicule

1.2.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

1.2.1.2. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage le plus proche de la marque du véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque du véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.2.1.3. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à cinq jours, le rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile et les frais de gardiennage pour votre véhicule.

1.2.1.4. Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers, Allianz Assistance organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en Belgique. Allianz Assistance avance le prix d'acquisition de ces pièces, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur en Belgique si cette somme est supérieure à 500 EUR.

Vous êtes tenu de rembourser à Allianz Assistance le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés par Allianz Assistance dans les 30 jours qui suivent l'envoi.

1.2.1.5. Abandon de votre épave

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours et si vous devez abandonner votre épave sur place, l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut pas y rester.

1.2.2. A l'égard des passagers assurés

1.2.2.1. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si la durée d'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 heures, vous avez le choix entre : soit le paiement jusqu'à 140 EUR par passager assuré (jusqu'à 280 EUR si vous voyagez seul) pour les frais supplémentaires, rendus nécessaires par votre immobilisation, pour un hôtel ou un transport local ; soit, si la durée d'immobilisation du véhicule est supérieure à quatre heures, un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales.

1.2.2.2. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation du véhicule est supérieure à 5 jours et si le véhicule est abandonné, réparé sur place ou rapatrié par Allianz Assistance, vous avez droit à :

soit le rapatriement des passagers assurés ;

soit le paiement de frais d'hôtel supplémentaires rendus nécessaires par votre immobilisation, à concurrence de 70 EUR par jour et par passager assuré (jusqu'à 140 EUR si vous voyagez seul) ; l'indemnisation des frais d'hôtel supplémentaires ne peut en aucun cas dépasser le montant qu'Allianz Assistance aurait pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés ;

ET

soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales ;

soit la poursuite de votre voyage.

1.2.3. Chauffeur de remplacement

Si Allianz Assistance rapatrie les passagers assurés et qu'il ne reste plus personne pour conduire le véhicule réparé, le transport de la personne désignée par vous ou par Allianz Assistance depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

2. Assistance en cas de vol

Si votre voiture est volée au cours d'un déplacement, Allianz Assistance organise et prend en charge ce qui suit:

2.1. A l'égard de votre véhicule

2.1.1. Si votre véhicule est retrouvé en état de marche :

Si cela a lieu dans les 6 mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

Un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener votre véhicule à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

2.1.2. Si votre véhicule est retrouvé mais qu'il n'est pas en état de marche :

Si cela a lieu dans les six mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

2.1.2.1. Si vous souhaitez récupérer votre véhicule :

2.1.2.1.1. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est inférieure à 5 jours :

Une fois que votre véhicule a été remis en état de marche, un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

2.1.2.1.2. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours :

Le rapatriement de votre véhicule.

2.1.2.2. Si vous souhaitez abandonner votre véhicule :

L'abandon de l'épave ou le transport hors du pays de l'épave si elle ne peut y rester.

2.2. A l'égard des passagers assurés

2.2.1. Sur place

Le transport des passagers assurés du lieu de leur immobilisation à un hôtel situé à proximité.

Les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu de leur immobilisation pendant maximum une nuit.

2.2.2. Votre rapatriement et un véhicule de remplacement

Si votre voiture n'est pas retrouvée dans les 24 heures :

Le rapatriement des passagers assurés ;

ET

-soit un véhicule de remplacement pour un passager assuré en possession d'un permis de conduire valide selon les conditions et modalités de l'article CHAPITRE II, I., 3. des présentes Conditions Générales ;

-soit la poursuite de votre voyage.

3. La voiture de remplacement

3.1. Généralités

Allianz Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement de la même catégorie que le véhicule assuré mais maximum catégorie de location B, pour un usage local si :

- un article des présentes Conditions Générales le prévoit ET
- la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure aux délais mentionnés à l'article CHAPITRE II, I., 3.2. des présentes Conditions Générales

ET

- si votre véhicule a été remorqué par Allianz Assistance suite à une panne ou à un accident OU
- si le preneur d'assurance ne peut disposer de son véhicule pendant une période supérieure à quatre heures suite au vol ou à la non réparation définitive de son véhicule.

Allianz Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement conformément aux modalités des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières et, quoi qu'il en soit, jamais pour une période supérieure à 15 jours à moins que l'article CHAPITRE II, I., 3.3. des présentes Conditions Générales ne soit d'application.

3.2. Durée de l'immobilisation requise et nombre de jours maximum de la voiture de remplacement

Allianz Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités des présentes Conditions Générales si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 4 heures.

- Allianz Assistance organise et paie dans les 7 jours calendrier une voiture de remplacement pour la durée de la réparation et jusqu'à une période maximale de 5 jours.
- Si la durée d'immobilisation de votre véhicule à l'étranger et en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge est supérieure à 5 jours, Allianz Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement pour une période totale de maximum 15 jours pour autant que l'assuré préfère que son véhicule immobilisé ne soit pas rapatrié et souhaite attendre sur place la fin de l'immobilisation de son véhicule.

3.3. En cas de vol

Si le preneur d'assurance ne peut disposer de son véhicule pendant une période supérieure à quatre heures suite au vol de son véhicule, Allianz Assistance organise et prend en charge un véhicule de remplacement pour une période de trente (30) jours au total.

3.4. Paiement de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement dont question dans les présentes Conditions Générales concerne une voiture de location de la même catégorie que le véhicule assuré mais de catégorie de location B au maximum.

Si cela s'avère nécessaire sur la base des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières, Allianz Assistance prend en charge le prix normal de la location, les frais des assurances légalement obligatoires, votre transport à la voiture de remplacement et le retour de la voiture de remplacement après la location. Vous êtes le locataire du véhicule et vous devez tenir compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de retour de la voiture de remplacement, la caution, les frais de "drop off", les frais des assurances complémentaires, les franchises d'assurance ou les suppléments de prix pour quelque raison que ce soit restent à votre charge.

Allianz Assistance ne paie en aucun cas les amendes ou les frais de carburant, nettoyage ou de péage.

3.5. Etat de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement doit toujours être rendue dans l'état où vous l'avez reçue.

A la réception et au retour de la voiture de remplacement, vous devez toujours faire réaliser un compte rendu détaillé de son état afin d'éviter toute contestation ultérieure.

Allianz Assistance n'est pas responsable des éventuels frais pour le nettoyage de l'intérieur ou/ou de l'extérieur de la voiture de remplacement.

4. Assistance à votre caravane ou votre remorque

Si votre caravane ou votre remorque est tractée par votre véhicule assuré durant un déplacement :

4.1. En cas d'immobilisation de votre caravane ou de votre remorque suite à une panne, un accident, une tentative de vol, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme, Allianz Assistance organise et prend en charge la même assistance que pour votre véhicule, telle que décrite dans les présentes Conditions Générales à l'exclusion des prestations à l'égard des passagers assurés.

Si vous êtes rentré à votre domicile et si votre caravane ou votre remorque a été réparée ou retrouvée en état de marche sur place, Allianz Assistance paie vos frais de carburant à concurrence de 75 EUR pour ramener votre caravane ou votre remorque à votre domicile.

4.2. Allianz Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage, de transport ou de rapatriement en cas de:

- Prise en charge et organisation par Allianz Assistance du rapatriement de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- Prise en charge et organisation de l'abandon de l'épave de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- vol du véhicule tracteur.

5. Assistance à votre bateau de plaisance

Allianz Assistance organise et prend en charge le rapatriement de votre bateau de plaisance dans les circonstances mentionnées à l'article CHAPITRE II, I., 4. et si :

- soit votre remorque à bateau assurée n'est pas abîmée ou est réparée et peut être transportée ;
- soit votre remorque à bateau assurée a été volée ou n'est pas réparable, et vous mettez sur place une remorque de remplacement à la disposition d'Allianz Assistance.

6. Frais de télécommunication à l'étranger

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Allianz Assistance vous rembourse les frais de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour joindre Allianz Assistance à concurrence de 125 EUR.

7. Assistance non garantie

Si votre sinistre n'est pas garanti par le présent contrat, Allianz Assistance peut vous aider par souci humanitaire et à certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement et avant l'organisation de l'assistance à Allianz Assistance.

Annexe B-Privacy18

Au 25 mai 2018, la présente annexe fera partie intégrante des conditions d'assurance. Sur notre site www.allianz-assistance.be, vous trouverez à tout moment la version la plus actuelle des conditions générales et conditions relatives aux produits de l'assurance.

Protection des données personnelles

Si vous êtes l'assuré du contrat d'assurance que vous allez souscrire, nous vous invitons à lire attentivement la présente note explicative.

Si le contrat d'assurance est souscrit en faveur de personnes autres que vous-même (par exemple les travailleurs ou dirigeants de votre entreprise, un ou plusieurs tiers, ...), les droits et obligations que décrit la présente note demeurent intégralement applicables.

La présente déclaration explique quelles données personnelles nous collectons, comment et pourquoi nous le faisons et avec qui nous partageons ces données.

1. Qui sommes nous ?

Nous sommes AWP P&C S.A. - Belgian Branch avec un siège statutaire à Paris, France. Nous agissons également sous le nom d'Allianz Assistance et faisons partie d'Allianz Partners SAS. Notre organisation dispose d'une autorisation qui nous permet de proposer des assurances et services. Allianz Assistance est responsable de la protection de vos données personnelles. Nous respectons à ce propos les lois et règles en vigueur applicables à la protection des données.

2. Quelles données personnelles collectons nous ?

Lorsque vous demandez une assurance chez nous, nous collectons et traitons les données personnelles suivantes :

- Nom, adresse et domicile.
- Sexe, date de naissance et âge.
- Données de contact (numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.).
- Données de paiement (carte de crédit, numéro de compte bancaire, etc.).
- Données de couverture des polices conclues.
- Lors de l'utilisation du site et des applications : type d'appareil, navigateur, langue, date, durée et adresse IP.
- Pour certaines assurances : données de localisation, immatriculation, données de voyage, nationalité, preuve d'identité, profession et composition de ménage.
- Résultats relatifs aux filtrage et/ou prévention d'abus et de fraudes à l'assurance.

En outre, nous collectons et traitons aussi des données personnelles particulières, comme des données médicales. Notre centrale d'appel fournit une aide directe lors de : visite chez un médecin, hospitalisation, accident grave ou décès. Si la centrale d'appel le juge nécessaire, elle peut demander des données auprès d'un assuré, des membres de la famille, assistants sociaux et/ou du médecin traitant. Elle peut fournir ces données à des personnes qui participent à cette mission d'assistance. Elle fournit également des informations à notre médecin-conseil.

3. Dans quels buts collectons et utilisons nous les données personnelles ?

Vous découvrirez ci-dessous les buts pour lesquels nous pouvons utiliser vos données personnelles. Nous vous expliquons aussi si nous avons besoin ou non de votre consentement à cet effet.

Buts	Votre consentement est-il nécessaire ?
Pour accepter et exécuter votre police d'assurance ou les éventuels sinistres que couvre votre contrat et l'envoi obligatoire d'informations sur votre situation d'assurance.	Non
Pour notre administration financière.	Non
Pour des activités de marketing. Par exemple en vue d'accroître notre fichier clients ou de vous informer sur les produits et services qui pourraient vous intéresser. Nous pouvons le faire par le biais de : e-mail, courrier, téléphone, site web et applications. Si vous n'appréciez pas cette forme de communication, vous pouvez introduire une réclamation ou retirer votre consentement (voir point 9).	Oui, à moins que nous ayons un intérêt légitime au traitement
Pour des activités de profilage. Il s'agit de la collecte, de l'analyse et du croisement de vos données personnelles afin d'établir un profil. Elles ont pour but d'adapter notre communication et notre gamme de produits à vos préférences personnelles. En outre, grâce aux profils, nous pouvons inventorier d'éventuels risques (exploitation)	Oui, à moins que nous ayons un intérêt légitime au traitement
Pour prendre des décisions automatisées. Par exemple pour calculer une prime et déterminer la hauteur de votre avantage client ou prime de fidélité sur base de votre profil. Personnaliser en outre votre visite de notre site web en adaptant les produits, services, offres et contenus à vos préférences.	Oui, à moins que le traitement soit nécessaire pour l'établissement et l'exécution du contrat d'assurance
À des fins d'analyses statistiques et afin de continuer à développer nos produits et services.	Non
Prévenir les abus et prévenir et combattre les fraudes (à l'assurance), le blanchiment et le financement du terrorisme. En outre, pour protéger la sécurité et l'intégrité du secteur financier, notre organisation, nos collaborateurs et clients.	Non
Pour remplir des obligations légales (comme paiement de l'impôt).	Non
Pour réassurer un risque. Cela implique que nous contractons nous-mêmes une assurance pour répartir le risque.	Non

Nous pouvons aussi recevoir des données personnelles vous concernant de la part des pouvoirs publics et autres organisations ou personnes, comme des intermédiaires, agents mandatés, employeurs, aides sociaux, gestionnaires de sinistres, autres assureurs, bureaux de sondage ou institutions chargées de la prévention des fraudes.

Ci-dessous, sont énumérés les buts pour lesquels nous n'avons pas besoin de votre consentement exprès. Le cas échéant, nous traitons ces données personnelles parce que nous y sommes autorisés et/ou pour remplir des obligations légales. Par exemple lorsque le traitement des données est nécessaire :

- Pour la conclusion d'un contrat ou son exécution.
- Pour protéger vos intérêts ou ceux d'un tiers.
- Pour remplir des obligations légales.
- Dans le cadre d'une mission d'intérêt général.
- Parce que nous (ou des tierces parties) disposons d'un intérêt légitime, sauf si vos intérêts ou ceux d'une partie intéressée priment. Vous souhaitez en savoir plus ? Prenez contact avec nos services (voir point 9).

Si vous ne voulez pas partager vos données personnelles avec nous, nous ne pouvons pas vous proposer d'assurance qui répond à vos besoins spécifiques. En outre, nous ne pourrions gérer ni votre police d'assurance ni vos sinistres.

4. Qui a accès à vos données personnelles ?

Nous veillons à ce que vos données personnelles soient traitées d'une manière qui satisfait aux buts susmentionnés.

Dans le contexte défini des buts énumérés et pour autant que nécessaire, nous partageons également vos données personnelles avec votre courtier, notre réassureur, nos auditeurs, experts, conseillers juridiques et avec les administrations et autorités belges et étrangères dans le cadre de nos obligations de rapport, la sécurité sociale, les mutualités et autres autorités de contrôle. Toutes ces parties sont responsables de la protection de vos données.

Nous pouvons également partager vos données avec des parties qui nous ont mandatés pour traiter les données. Il s'agit des autres entreprises, conseillers, experts, juristes, réparateurs, médecins et entreprises prestataires de services d'Allianz Group. Ces parties ne peuvent pas utiliser vos données personnelles pour leurs propres activités de marketing sans votre consentement.

Nous pouvons partager les données en cas de (plan de) réorganisation, fusion, vente, entreprise conjointe, attribution ou marché. Mais aussi, en cas de faillite ou de cession (d'une partie) de notre entreprise, nos actifs ou actions.

Enfin, nous pouvons toujours partager des données afin de nous conformer à des obligations légales.

5. Où sont traitées mes données personnelles ?

Étant donné que notre assistance a une portée internationale, vos données personnelles peuvent être traitées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace Économique Européen (EEE) par les parties visées au point 4. Dans ce cas, nous veillons toujours à passer des accords sur la confidentialité et la sécurité et à ce que ces accords soient conformes aux règles applicables à la protection des données. Nous ne transmettons jamais vos données personnelles à des parties qui ne disposent pas des droits pour traiter celles-ci.

Si une autre entreprise d'Allianz Group traite vos données personnelles en dehors de l'EEE, nous le faisons sur base de prescriptions d'exploitation approuvées. Ledit Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) offre une protection correcte des données personnelles et est applicable à toutes les entreprises de Allianz Group. L'Allianz BCR et la liste des entreprises Allianz Group qui y satisfont se trouvent sur www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/. Lorsque l'Allianz BCR n'est pas applicable, nous prenons des mesures adéquates. Celles-ci veillent à ce que la transmission des données personnelles en dehors de l'EEE bénéficie de la même protection qu'au sein de l'EEE. Vous souhaitez savoir quelles sont ces mesures ? Prenez contact avec nos services (voir point 9).

6. Quels droits avez-vous dans le domaine de vos données personnelles ?

Si la loi vous y autorise, vous avez le droit de :

- Demander l'accès à vos données personnelles. Il peut s'agir de questions sur la manière dont nous obtenons les données et pourquoi elles sont traitées. Ou sur des données de contact des parties responsables, des sous-traitants et autres organisations ou personnes avec lesquelles les données peuvent être partagées.
- Retirer à tout moment votre consentement au traitement de données personnelles.
- Adapter vos données personnelles si elles sont incorrectes ou incomplètes
- Demander d'effacer vos données personnelles de nos systèmes dans certaines circonstances. Par exemple si nous n'en avons plus besoin pour les buts susmentionnés visés lors de la collecte ou du traitement et que nous ne sommes plus tenus par la loi de conserver vos données plus longtemps.
- Demander de limiter le traitement dans certaines circonstances, par exemple limitation de l'utilisation des données dont vous contestez la validité dans la période dans laquelle nous devons les contrôler.
- Vous opposer au traitement.
- Pouvoir transmettre vos données personnelles et obtenir celles-ci dans un format structuré, couramment utilisé et lisible, pour vous ou pour un nouvel assureur et/ou un autre responsable du traitement.
- Introduire une réclamation auprès de nos services ou de l'autorité chargée de la Protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles – www.privacycommission.be.

Si vous souhaitez y avoir recours, vous pouvez prendre contact avec nos services. Vous trouverez nos données de contact au point 9. Veillez à mentionner vos nom, adresse e-mail, numéro de police (si vous disposez d'une police) et à formuler votre demande. Vous pouvez également utiliser notre formulaire de demande en ligne à cet effet sur www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/.

7. Comment pouvez-vous introduire une réclamation ?

Vous pouvez introduire une réclamation afin de vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander d'y mettre fin. Nous accédons à votre demande, à moins que la loi nous autorise à poursuivre ce traitement. Si vous voulez introduire une réclamation, vous pouvez prendre contact avec nos services. Vous trouverez nos données de contact au point 9.

8. Combien de temps conservons nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation des buts susmentionnés ou que la loi l'exige. Le délai de conservation peut donc varier d'une (garantie d') assurance à l'autre.

9. Comment pouvez-vous prendre contact avec nos services ?

Si vous avez des questions sur la façon dont nous utilisons vos données personnelles, pour introduire des réclamations ou exercer vos droits, prenez contact avec nos services par e-mail ou par courrier à :

Allianz Assistance

À l'attn de Data Privacy Officer
Boulevard du Roi Albert II, 32, 1000 Bruxelles
E-mail : privacy.be@allianz.com

10. À quelle fréquence actualisons nous la présente déclaration relative au respect de la vie privée ?

Nous mettons la présente déclaration relative au respect de la vie privée à jour de façon régulière. La dernière version est disponible sur notre site : www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/. Vous êtes informé directement en cas de modification substantielle. La présente déclaration relative au respect de la vie privée a été dernièrement mise à jour en avril 2018.

Allianz  **Assistance**