

Votre contrat est constitué de deux parties:

- Les "**Conditions Générales**" décrivent le fonctionnement de votre contrat et les obligations réciproques. Elles comprennent le contenu des garanties ainsi que les exclusions.
- Les "**Conditions Particulières**" décrivent les données personnelles de votre contrat, y compris les garanties que vous avez conclues.

CONDITIONS GENERALES GOLD 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 6 mois par an.

Un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 90 jours par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.

En outre, seules les personnes suivantes peuvent être assurées par une seule et même police :

- les membres d'une famille, à savoir l'assuré, son époux(-se), de fait ou de droit, et leurs ascendants et descendants en ligne directe, vivant sous le même toit ;
- les enfants non mariés de cette famille qui séjournent ailleurs en Belgique ou au Luxembourg dans le cadre de leurs études, mais qui restent domiciliés auprès de la famille ;
- les enfants de cette famille nés ou adoptés au cours de l'année d'assurance. Leur identité doit être communiquée à Allianz Assistance. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du jour suivant son arrivée en Belgique ou au Luxembourg ;
- les enfants fiscalement à charge qui ne vivent pas sous le même toit ;
- les enfants mineurs accompagnants issus d'un mariage dissous qui ne vivent pas sous le même toit ;
- les petits-enfants mineurs de la famille qui accompagnent mais qui ne vivent pas sous le même toit, s'ils ne sont pas accompagnés de leurs parents ;
- les grands-parents ne vivant pas sous le même toit mais accompagnant des petits enfants mineurs de la famille qui ne sont pas accompagnés de leurs parents.

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. Maladie :

Un trouble de l'état de santé, imputable à une autre cause qu'un accident, qui a été constaté et diagnostiqué par un médecin. 'Maladie' comprend aussi la maladie contagieuse épidémique COVID-19.

1.7. Accident :

1.7.1. Dans le cas des garanties « Assistance Personnes », « Capital accident de voyage », « Voyage de Compensation » et « Annulation » :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.

1.7.2. 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.

1.7.3. Dans le cas des autres dispositions :

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

1.8. Panne :

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

1.9. Rapatriement :

Le retour à votre domicile.

1.10. Frais médicaux :

S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste :

- les honoraires médicaux ;
- les frais de traitement et de séjour en cas d'hospitalisation ;
- les frais de médicaments ;
- les frais de soins dentaires à concurrence de 250 EUR/personne assurée ;
- les frais de kinésithérapie à concurrence de 250 EUR/personne assurée.

1.11. Vos bagages :

Tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez durant votre déplacement pour votre usage personnel ou que vous achetez durant votre déplacement pour les ramener avec vous.

Ne sont pas considérés comme vos bagages : les véhicules motorisés, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins nautiques ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles, les instruments de musique, les objets d'art et les aliments.

1.12. Effraction caractérisée :

L'introduction dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction manifestes et visibles.

1.13. Objets de valeur :

Bijoux, métaux précieux, pierres précieuses, perles, montres, jumelles, appareils photos, caméras et magnétoscopes, appareils d'enregistrement, de transmission et de reproduction de signaux, de sons ou d'images, hardware, téléphones portables, fourrures, vêtements en cuir et fusils de chasse ainsi que les pièces de rechange et les accessoires de tous ces objets.

Ces objets sont supposés être la propriété démontrable de l'une des personnes assurées.

1.14. Contrat de voyage :

Le contrat conclu avec un vendeur comme défini dans le code belge de droit économique, portant sur l'achat d'un arrangement de voyage, un séjour ou un transport dans le cadre duquel vous avez la qualité de voyageur et/ou de locataire.

Le contrat doit satisfaire aux dispositions légales qui y ont trait.

1.15. Compagnon de voyage :

La personne avec qui vous avez réservé un voyage commun et dont la présence est nécessaire au bon déroulement du voyage.

1.16. 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.

1.17. 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.

1.18. Événement assuré :

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

1.19. 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 couvrons 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.

1.20. Épidémie: maladie contagieuse qui se propage rapidement et largement parmi la population d'une zone et qui est reconnue comme une épidémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou Sciensano.

1.21. Pandémie: épidémie qui se propage parmi la population de nombreux pays ou continents et qui est reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou Sciensano

1.22. Quarantaine: confinement obligatoire, destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage pouvez avoir été exposé. Cela n'inclut pas les actes de quarantaine de la part d'un gouvernement ou d'une autorité publique qui s'appliquent à de grandes populations ou à la géographie d'un pays, d'une région, d'une ville, d'un district urbain ou d'une partie de celui-ci.

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 des garanties

IMPORTANT:

Suite à l'épidémie de Covid 19, les tendances voyage ont changé temporairement. Afin de répondre aux besoins de nos clients, un certain nombre de garanties, décrites dans les différents chapitres, ont été étendues d'une couverture à l'étranger uniquement vers une couverture qui inclut également la Belgique.

Une condition pour bénéficier de ces garanties pendant votre voyage en Belgique est que toute demande valable d'intervention d'Allianz Assistance doit être accompagnée d'une preuve d'un contrat de voyage (séjour / location ...) qui stipule au moins une (1) nuitée. Les excursions d'une journée ne sont donc pas couvertes.

Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique sous cette condition spécifique. Si cela n'est pas explicitement indiqué, la couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit.

4.1. Pour la garantie « Assistance Personnes » : selon l'option choisie dans les Conditions Particulières, la couverture « Etranger Europe géographique (y compris Açores, Îles Canaries et Madère) + Bassin méditerranéen » ou « monde » et étranger selon les conditions descriptives.

Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique. Si cela n'est pas explicitement indiqué, la couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit.

4.2. Pour les garanties « Voyage de Compensation » et « Annulation », la garantie suivante s'applique : monde selon les conditions descriptives et selon l'option choisie dans les Conditions Particulières.

Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique. Si cela n'est pas explicitement indiqué, la couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit.

4.3. 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.

Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique. Si cela n'est pas explicitement indiqué, la couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit.

4.4. Pour la garantie « Bagage » :

A l'étranger. Seulement dans le monde entier en cas de la non délivrance par une compagnie aérienne. La garantie mentionnée en article CHAPITRE III, I., 4.6.3. (achats de 1ère nécessité) est seulement valable à l'étranger.

Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique. Si cela n'est pas explicitement indiqué, la couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit.

4.5. Pour la garantie « Capital Accident de Voyage » :

A l'étranger.

Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique. Si cela n'est pas explicitement indiqué, la couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit.

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 :

6.2.1. Pour la garantie « Annulation » :

6.2.1.1 Pour des voyages :

La garantie prend cours dès la réservation du voyage à condition que le présent contrat ait été souscrit au plus tard à cette même date.

La garantie prend fin au moment du début prévu de l'arrangement de voyage réservé, et au plus tard au départ au moment de quitter la Belgique.

6.2.1.2. Généralités :

La garantie n'est valable que pendant la durée du présent contrat.

Dans tous les cas, la garantie ne commence que le lendemain de la réception par Allianz Assistance des Conditions Particulières contresignées 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.

6.2.2. Pour les autres garanties :

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 (90 jours) de votre séjour à l'étranger.

Un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 90 jours par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière. Une prolongation n'est accordée qu'aux personnes qui sont assurées pendant le voyage, lui-même couvert par l'assurance maladie obligatoire de l'INAMI. Ces personnes doivent en outre être affiliées à une caisse d'assurance maladie ou à un assureur privé.

L'assuré est également tenu de souscrire l'extension avant le début du voyage. Si l'assurance est souscrite après le début du voyage, les garanties de prolongation de cette période ne sont pas couvertes.

Cette extension peut être souscrite pour une durée de maximum 90 jours. Toute couverture supérieure à 180 jours n'est pas automatiquement accordée et peut être refusée par Allianz Assistance.

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:

- Maximum 2 2.500 EUR/personne assurée ; et par sinistre et 20.000 EUR par police et par année d'assurance en cas de garantie « Annulation » et 10.000 EUR par police et par année d'assurance en cas de garantie « Voyage de compensation ».
- 2.000 EUR/personne assurée et 1.000 EUR par police et par an pour les objets de valeur dans le cas de la garantie « Bagages » ;
- 12.500 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie « Capital accidents de voyage » ;
- Dans le cas de la garantie « Personnes », tous les traitements médicaux et les manipulations correspondantes nécessaires au traitement du syndrome ou des conséquences de l'accident. En outre, le traitement médical et les interventions financières demandées pour ce traitement médical doivent être raisonnables et usuels pour la région où ils sont dispensés. L'évaluation et la décision concernant ce sujet relèvent du conseiller médical responsable du dossier chez Allianz Assistance ;
- Les montants mentionnés dans le présent contrat dans le cas des autres garanties.

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, après l'intervention de la Sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire). En cas de refus d'une de ces institutions, une attestation justifiée doit être soumise à Allianz Assistance ainsi que les originaux des notes et factures refusées.

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 en cas de frais ambulatoires à concurrence de 250 EUR ou 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 de 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 subi.

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 (Personnes et Automobiles) :

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 en cas de frais ambulatoires à concurrence de 250 EUR ou pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

16.3. La déclaration écrite de sinistres Voyage de Compensation, Annulation, Bagages et Capital Accident de Voyage :

Dès que possible et en tout cas dans les 7 jours calendrier, donner avis par écrit à Allianz Assistance de la survenance du sinistre.

16.4. 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.

16.5. La limitation des conséquences des sinistres :

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

16.6. 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.

16.7. Autres assurances :

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

16.7.2. Tant en Belgique que pendant votre séjour à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement de vos frais auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme d'assurance et rembourser ces frais à Allianz Assistance s'il les a avancés.

16.8. En cas de lésion physique :

Faire constater par un médecin la maladie ou la blessure en cas d'accident.

Ensuite, prendre les mesures nécessaires pour fournir à Allianz Assistance les informations médicales concernant la personne assurée en question. En outre, permettre aux médecins d'Allianz Assistance d'avoir accès aux informations médicales concernant la personne assurée en question.

Enfin, permettre au médecin désigné par Allianz Assistance d'examiner la personne assurée en question.

16.9. En cas de décès :

Tout bénéficiaire est tenu de communiquer sur-le-champ un décès à Allianz Assistance par poste ou fax afin que ce dernier puisse, s'il le souhaite, faire effectuer une autopsie par un médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.

16.10. 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.

16.11. Plainte en cas de vol dans un hôtel :

En cas de vol dans un hôtel, vous devez en outre introduire sur-le-champ une plainte auprès de la direction de l'hôtel et en envoyer la preuve à Allianz Assistance.

16.12. Rapport en cas de dommage :

En cas de dommage total ou partiel, vous devez faire dresser sur-le-champ un rapport par les instances compétentes ou le responsable et en envoyer la preuve à Allianz Assistance.

16.13. Mise en demeure d'une société de transport :

En cas de vol, de perte, de non-restitution, de restitution tardive, d'endommagement total ou partiel des objets transportés par une société de transport, vous devez mettre le transporteur en demeure, immédiatement et en tout cas dans le délai prévu par le contrat de transport et exiger du personnel compétent de l'entreprise qu'un constat contradictoire soit effectué et que la preuve en soit envoyée à Allianz Assistance.

En cas de perte définitive de vos bagages, vous devez transmettre à Allianz Assistance une « attestation de perte définitive » établie par la société de transport.

16.14. Remise des bagages endommagés :

Sur demande, vous devez transmettre à vos frais les bagages endommagés à Allianz Assistance.

16.15. En cas d'annulation d'un contrat de voyage :

Vous devez annuler votre contrat de voyage dès qu'un événement qui pourrait empêcher votre voyage a lieu, afin de limiter les conséquences de l'annulation. Vous devez en outre faire objectiver médicalement la maladie ou la blessure en cas d'accident, avant l'annulation.

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 en question ou au moment du départ en voyage.

17.1.2. Sont exclus de la couverture tous les frais qui sont la conséquence du traitement de maladies et « d'affections liées à des blessures » qui existaient déjà au début des garanties et qui laissaient supposer que le sinistre pouvait raisonnablement survenir (cela inclut également de ne pas attendre le résultat d'un test requis avant de voyager) :

- Cette exclusion ne s'applique pas aux complications imprévues ou à l'aggravation soudaine d'une affection médicale existante pendant la durée de la garantie. La condition est que le voyage à entreprendre ait été approuvé au préalable par un médecin. Aucun remboursement n'est accordé si l'aggravation est la conséquence du non-respect d'un avis médical ou d'une imprudence volontaire de l'assuré.

- S'il est question d'une affection chronique, nous remboursons les frais du traitement médical imprévu si le voyage n'avait pas été déconseillé par un médecin. En l'absence de cet avis mais si Allianz Assistance estime clairement que la personne assurée n'aurait pas dû entreprendre le voyage sur la base de cette affection médicale, Allianz a le droit de ne pas indemniser, ou pas totalement, les frais du traitement.

17.1.3. Tourisme médical : toutes les consultations médicales et tous les traitements à l'étranger ayant pour unique but de subir un traitement alternatif (et tout ce qui s'y rapporte) à l'étranger alors que l'assuré bénéficiait déjà d'un traitement dans son pays de résidence et/ou que ce traitement n'est pas reconnu en Belgique par l'INAMI.

17.1.4. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf en cas de séjour prolongé au moment du sinistre de plus de 7 jours consécutifs dans un établissement de soins.

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

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

17.1.7. Actes intentionnels ou volontaires.

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

17.1.9. 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, rallyes, raids, etc.). Les sports ou compétitions non rémunérés où des véhicules motorisés sont utilisés sont assurés, à titre d'exception, dans la formule Gold Service.

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

17.1.11. 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.

17.1.12. 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.

17.1.13. 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.

17.1.14. 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.

17.1.15. Faillite et insolvabilité.

17.1.16. Tentative de suicide et suicide, sauf pour la garantie « Annulation ».

17.1.17. Attentats terroristes sauf à l'étranger pour le rapatriement et les frais médicaux de moins de 2.500 EUR et, sauf voir CHAPITRE II., II., 14. Couverture en cas de catastrophe.

17.1.18. Dommages ou réclamations directement ou indirectement liés à une épidémie et / ou pandémie et / ou mise en quarantaine, sauf indication contraire explicite dans les conditions des garanties correspondantes ci-après (Covid-19 est couvert sous certaines conditions dans les garanties Assistance Personnes, Compensation et Annulation).

17.1.19. Ignorer ou négliger les décisions gouvernementales par l'assuré et toutes les décisions d'une autorité concernant la restriction de la libre circulation causée par les épidémies, les pandémies et la quarantaine. Ceci est applicable de façon générale à tout ou partie d'une population, d'un navire ou d'une zone géographique, ou sur la base du lieu d'origine, de destination ou de transit de la personne en question.

17.1.20. Catastrophes naturelles, sauf voir CHAPITRE II., II., 14. .

17.1.21. 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 à l'étranger

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 à l'étranger

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 4 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.

17.3. Pour les garanties « Assistance Personnes » :

Sont exclus des garanties :

17.3.1. Cures, thérapie, régimes, médecine préventive, check-up, examens périodiques de contrôle ou examens d'observation, contraception, prothèses, frais optiques, lunettes, verres de lunettes, lentilles, béquilles, appareils médicaux, vaccinations et vaccins.

17.3.2. Les opérations ou les traitements esthétiques à moins qu'ils ne soient médicalement nécessaires en raison d'une lésion physique à la suite d'un accident.

17.3.3. Diagnostic, traitement et médication, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale (Belgique : l'INAMI).

17.3.4. Grossesse, sauf en cas de complications claires et imprévisibles. Tous les sinistres après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui peuvent en découler sont dans tous les cas exclus de la garantie.

17.3.5 Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement d'Allianz Assistance si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction avec le code de la route des pays traversés, avec les dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

17.3.6. Le chauffeur de remplacement n'est accordé que dans la zone de couverture ou sur le territoire d'Assistance au Véhicule assuré.

17.4. Pour la garantie « Bagages » :

17.4.1. Les objets non assurés

Les éléments suivants ne sont jamais assurés :

17.4.1.1. Objets de valeur, sauf à l'étranger :

- en cas de vol commis avec violence physique sur la personne pendant que les objets de valeur se trouvent sous votre surveillance ou que vous les portez ;
- en cas de vol avec effraction caractérisée dans un coffre mural situé dans votre chambre d'hôtel ou résidence de vacances ou dans un coffre mural central de l'hôtel ou du domaine de vacances dans lequel vous avez mis en dépôt les objets de valeur

17.4.1.2. Pièces, billets de banque, chèques, autres titres, tickets de voyage, photos, timbres, tous documents ou preuves et clés.

17.4.1.3. Produits de beauté.

- 17.4.1.4. Les objets qui ne sont pas considérés comme des bagages au sens de l'article CHAPITRE I, 1.11., ainsi que leurs pièces et accessoires. Les objets laissés sans surveillance sont également exclus.
- 17.4.1.5. Matériel utilisé à des fins professionnelles.
- 17.4.1.6. Instruments de musique, tapis, œuvres d'art, antiquités et collections.
- 17.4.1.7. Prothèses, béquilles et appareils médicaux.
- 17.4.1.8. Lunettes, lunettes de soleil, verres de lunette, lentilles, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à la suite d'un accident avec lésion physique.
- 17.4.1.9. Bicyclettes, tentes, planches à voile, planches de surf, skis, snowboards, matériel de plongée et fauteuils roulants sauf pendant la consignation pendant un transport public et sauf en cas de vol avec effraction caractérisée.
- 17.4.2. Exclusions
- Outre les exclusions qui découlent des dispositions préalables, sont exclus de la garantie :
- 17.4.2.1. Défauts préalablement existants aux bagages.
- 17.4.2.2. La fuite de liquides, de matériaux gras, de colorants ou de produits corrosifs qui font partie des bagages.
- 17.4.2.3. Les dommages aux bagages fragiles, tels que poteries, objets en verre, porcelaine et marbre.
- 17.4.2.4. Dommages aux objets laissés à l'extérieur d'un bâtiment et sans surveillance.
- 17.4.2.5. La perte, l'oubli ou l'égaré de bagages, hormis dans les cas prévus aux articles CHAPITRE III, I., 2.3., 2.4. et 2.5.
- 17.4.2.6. Eraflures et égratignures sur les valises, les sacs de voyage et les conditionnements pendant le transport.
- 17.4.2.7. Objets de valeur transportés par la compagnie aérienne.
- 17.4.2.8. Livraison tardive de bagages dont la cause peut être trouvée dans une panne technique générale d'une installation technique utilisée par les services du dispatching bagages et grève chez ces services.
- 17.4.2.9. Epidémies et pandémies.
- 17.5. Pour la garantie « Capital Accident de Voyage » :
- Sont exclus de la garantie :
- 17.5.1. Les personnes âgées de plus de 75 ans.
- 17.5.2. La pratique des sports suivants en amateur et à tout niveau : les sports impliquant un véhicule automoteur, les sports aériens, la voile en solitaire, l'alpinisme, la randonnée glaciaire sans guide, le saut à ski, le ski à voile, le ski de vitesse, le hockey sur glace, le bobsleigh, le skeleton, les sports de combat, la spéléologie.
- 17.5.3. Infections, empoisonnement et pollution écologique.
- 17.5.4. Coup de soleil, gelure ou congestion, sauf si ce fait est la conséquence d'un accident assuré.
- 17.5.5. Utilisation de véhicules motorisés à deux et trois roues ainsi que les quads, d'une cylindrée supérieure à 49 cm³.
- 17.5.6. Hernie abdominale et sous-abdominale.
- 17.5.7. Guerre, invasion, faits d'ennemis étrangers, prise d'otages, actions militaires, guerre civile, insurrection, révolution, émeute, prise de pouvoir militaire ou illégale, loi martiale, périodes d'exercices militaires, mobilisations, rappels sous les armes, exercices de lutte contre les incendies.
- 17.5.8. Epidémies et pandémies.
- 17.6. Pour la garantie « Voyage de Compensation » :
- Sont exclus de la garantie :
- 17.6.1. Le rapatriement en cas d'immobilisation d'un véhicule si ce véhicule peut être réparé en moins de 5 jours.
- 17.6.2. Les déplacements dans le cadre de vos activités professionnelles.
- 17.6.3. Epidémies et pandémies à l'exception des couvertures décrites en cas de contamination par Covid-19.
- 17.6.4. Les décisions des autorités de quitter ou de traverser un pays ou une décision soudaine sur un avis de voyage négatif.
- 17.7 Pour la garantie « Annulation » :
- Sont exclus de la garantie :
- 17.7.1. Les frais de dossier.
- 17.7.2. L'accouchement normal et les interventions qui en découlent.
- 17.7.3. Les motifs d'annulation qui ne constituent pas un obstacle au voyage réservé.
- 17.7.4. Les raisons d'annulation qui ne sont pas matériellement démontrables.
- 17.7.5. Le licenciement pour motif urgent.
- 17.7.6. Les décisions des autorités de quitter ou de traverser un pays ou une décision soudaine sur un avis de voyage négatif.

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.

1.1.3. Rapatriement après la réparation (et en Belgique selon la condition décrite au Chapitre 1.4.)

Si, en raison de l'intervention de rapatriement des assurés par Allianz Assistance, le véhicule assuré réparé ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, Allianz Assistance organise et prend en charge le transport d'une personne désignée par vous ou par Allianz Assistance pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique.

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 dix 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.

- Dans le pays de résidence et dans un rayon de 50 kilomètres en dehors de la frontière belge, Allianz Assistance organise et paie dans les 7 jours calendrier après l'immobilisation, 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 10 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.

II. Assistance aux Personnes

1. Transport, retour ou rapatriement à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

1.1. Du patient malade ou blessé

Si votre état de santé durant votre déplacement nécessite un transport ou un rapatriement suite à une maladie (y compris le COVID-19)- ou un accident, Allianz Assistance organise et prend en charge votre transport du lieu où vous êtes immobilisé à votre domicile ou à l'hôpital le plus proche de votre domicile ou à l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.

Le transport ou le rapatriement s'effectue par avion-ambulance, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport adéquat.

Le rapatriement sera effectué sous surveillance médicale si votre situation médicale le requiert. La décision et le mode de transport du rapatriement, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital sont exclusivement pris par le service médical d'Allianz Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place et le cas échéant avec le médecin traitant en Belgique, en ne prenant en considération que votre état de santé.

1.2. D'un accompagnant

L'organisation et la prise en charge du transport d'une personne assurée pour vous accompagner à votre domicile ou à l'hôpital si vous êtes transporté ou rapatrié par Allianz Assistance conformément à l'article CHAPITRE II, II., 1.1.

1.3. Des autres personnes assurées

1.3.1. Visite à l'hôpital

Allianz Assistance prend en charge et organise le transport local des autres personnes assurées pour venir vous rendre visite à l'hôpital à concurrence de 70 EUR.

1.3.2. Rapatriement

Si Allianz Assistance prend en charge le rapatriement médical d'une personne assurée, elle organise et prend en charge le rapatriement des membres de la famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul.

S'ils le préfèrent, Allianz Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais qu'Allianz Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.

1.3.3. Les enfants assurés de moins de 18 ans

Si pour des raisons médicales vous ne pouvez pas vous occuper des enfants assurés de moins de 18 ans qui vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, Allianz Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse depuis son domicile en Belgique pour apporter son aide aux enfants assurés de moins de 18 ans pendant leur rapatriement. Allianz Assistance prend en charge au maximum une nuit d'hôtel pour cette personne.

Enfin, Allianz Assistance organise et prend en charge le rapatriement des enfants assurés de moins de 18 ans s'ils sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

2. Frais médicaux

Si vous payez des frais médicaux suite à une maladie (y compris le COVID-19), ou à un accident, apparue ou survenu à l'étranger, Allianz Assistance prend en charge les sommes prévues au présent article, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale, votre Mutualité ou tout autre assureur qui couvre ce risque. Le total de ces paiements a été limité à un maximum de : illimité.

2.1. Les frais médicaux à l'étranger. En cas d'hospitalisation ou de consultation d'un médecin, Allianz Assistance peut avancer les frais médicaux.

2.2. Le transport local à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche pour recevoir les premiers soins, à concurrence de 1.000 EUR.

2.3. Le transport local à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**, par ambulance, si prescrit par un médecin.

2.4. Frais médicaux en Belgique après un accident à l'étranger :

En cas d'accident, survenu à l'étranger, et à condition que vous ayez déjà consulté un médecin ou un dentiste à l'étranger et que vous ayez engagé des frais médicaux à l'étranger : les frais de suivi médical en Belgique jusqu'à un an après votre accident et à concurrence de 6.250 EUR/personne assurée, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale ou de l'assurance de votre Mutualité.

Cette garantie n'est pas d'application après un accident survenu lors de la pratique d'un sport ou lors de la participation à une compétition dans lequel/laquelle interviennent des véhicules à moteur (essais, compétitions, rallyes, raids,...) ainsi que lors de leurs entraînements.

3. Chauffeur de remplacement à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**

Si, en raison de l'intervention d'Allianz Assistance à l'occasion d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, le véhicule assuré ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, Allianz Assistance organise et prend en charge le transport d'une personne désignée par vous ou par Allianz Assistance pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique, ainsi que les passagers assurés, la remorque ou la caravane et les bagages qui n'ont pu être ramenés par les personnes rapatriées et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

4. Frais de séjour à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**

En vertu du présent article CHAPITRE II, II., 4., Allianz Assistance s'engage soit aux dispositions reprises sous 4.1. soit aux dispositions reprises sous 4.2.

4.1. Prolongation du séjour

Si vous devez prolonger sur prescription médicale votre séjour à la suite de votre maladie ou de votre accident ou une quarantaine imposée en raison d'un soupçon d'infection par Covid-19 de vous ou de votre compagnon de voyage :

- Allianz Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée à concurrence de 620 EUR au total ;

- Allianz Assistance organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

4.2. Amélioration des conditions de logement

Si vous devez améliorer sur prescription médicale, la qualité de votre logement à la suite d'une maladie ou d'un accident, Allianz Assistance prend en charge les frais complémentaires pour une période de maximum 7 nuits pour vous et une personne assurée à concurrence de 620 EUR au total.

5. Visite à l'hôpital à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

Si vous devez être hospitalisé en voyage à la suite d'une maladie ou d'un accident, Allianz Assistance garantit ce qui suit.

5.1. Enfants de moins de 18 ans

Si vous êtes âgé de moins de 18 ans et que vous voyagez sans vos parents :

- Allianz Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour de vos parents depuis leur domicile, afin de se rendre à votre chevet ;
- Allianz Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vos parents.

5.2. Adultes non accompagnés

Si vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et que vous voyagez seul :

- Allianz Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par vous ou d'un membre de votre famille depuis son domicile en Belgique, afin de se rendre à votre chevet ;
- Allianz Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour cette personne.

5.3. Garde d'enfants assurés de moins de 18 ans

Si, pour des raisons médicales, vous êtes dans l'incapacité de vous occuper d'enfants assurés de moins de 18 ans qui vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, la couverture de l'article CHAPITRE II, II., 1.3.3. est d'application.

6. Le retour prématuré à votre domicile depuis l'étranger (et depuis votre adresse de vacances en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.) si le voyage n'a pas lieu contre l'avis ou l'interdiction d'un gouvernement ou autorité

6.1. Pour cause de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures de :

- votre époux(-se) cohabitant(-e) de fait ou de droit ;
- toute personne qui vit habituellement avec vous dans un lien familial ;
- tout parent ou apparenté jusqu'au deuxième degré (enfants, petits-enfants, (beaux) parents, grands-parents, (belle)sœur et (beau) frère) ;
- un de vos collaborateurs professionnels, si votre présence est nécessaire pour le remplacer ;
- la personne qui garde pendant votre voyage vos enfants mineurs ou tout moins-valide qui vit avec vous.

A l'occasion de ces événements, Allianz Assistance organise et prend en charge les dispositions suivantes afin de vous permettre d'assister à l'enterrement ou de pouvoir effectuer une visite d'hôpital :

soit le rapatriement des personnes assurées ;

soit le transport aller et retour d'une personne assurée. Dans ce cas, le voyage retour doit avoir lieu dans les 8 jours qui suivent le rapatriement et avant la fin prévue du voyage.

6.2. Pour cause d'hospitalisation de votre enfant assuré de moins de 18 ans qui ne vous accompagne pas suite à une maladie ou à un accident survenu pendant votre déplacement.

A l'occasion de cet événement, Allianz Assistance organise et prend en charge votre rapatriement si le médecin traitant prévoit que l'enfant devra être hospitalisé pendant plus de 48 heures et si votre retour prématuré se justifie par la gravité de son état de santé.

Si l'état de l'enfant ne justifie pas votre retour prématuré ou si vous êtes dans l'incapacité de rentrer immédiatement de voyage, le service médical d'Allianz Assistance, après contact avec le médecin traitant, vous informera de l'évolution de l'état de santé de votre enfant.

7. Décès d'une personne assurée

7.1. A l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge :

Allianz Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Sont également compris le cercueil en zinc, l'embaumement et les frais de douane.

Allianz Assistance prend en charge, en outre, le traitement post-mortem, cercueil compris, à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée. En aucun cas les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par Allianz Assistance.

De même, Allianz Assistance prend en charge les frais d'enterrement et de crémation à l'étranger à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée, si les héritiers le préfèrent. Sont compris le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille, l'enterrement ou la crémation à l'exception du service funéraire et du rapatriement de l'urne.

Enfin, Allianz Assistance organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

7.2. En Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge lors d'un déplacement.

Allianz Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Allianz Assistance ne participe pas aux frais du cercueil, du traitement post-mortem, du service funéraire, de l'enterrement ou de la crémation.

8. Frais de recherche et de secours et skipass à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

8.1. Frais de recherche et de secours :

Allianz Assistance rembourse les frais de fonctionnement d'un service de recherche et de secours à l'occasion de votre accident ou de votre disparition. Ce remboursement est limité à 6.250 EUR par personne assurée.

8.2. Votre skipass :

Allianz Assistance rembourse votre skipass à raison des jours non utilisés, à concurrence de 125 EUR dans le cas d'une fracture, votre rapatriement ou de votre hospitalisation pendant plus de 48 heures suite à une maladie ou à un accident.

9. Envoi de médicaments et d'équipements médicaux à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

Si vous avez perdu vos médicaments, prothèses, verres de lunette ou lentilles de contact ou si ces objets ont été volés, Allianz Assistance organise leur remplacement et prend en charge leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place et qu'ils aient été prescrits par un médecin. Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la Sécurité sociale belge. Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable du service médical de Allianz Assistance et l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale.

Vous êtes tenu de rembourser le prix d'achat de ces objets à Allianz Assistance dans les 30 jours qui suivent le paiement de ce prix d'achat par Allianz Assistance.

10. Perte ou vol de vos bagages ou documents à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

10.1. Bagages

Si vous avez perdu vos bagages ou si vos bagages ont été volés, Allianz Assistance organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'effets personnels. Ceux-ci doivent être délivrés à Allianz Assistance par une personne désignée par vous.

10.2. Tickets de transport

Si vous avez perdu vos tickets de transport ou s'ils ont été volés, Allianz Assistance organise votre rapatriement moyennant paiement préalable à Allianz Assistance par vous ou par une personne désignée par vous des frais des tickets de transport.

10.3. Documents d'identité

Si vous avez perdu vos documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation ou visa) ou si ces documents ont été volés, Allianz Assistance rembourse les frais administratifs à concurrence de 125 EUR en vue de leur remplacement, à condition que vous ayez rempli toutes les formalités requises, telles que la déclaration auprès des instances compétentes, à la police, à l'ambassade, au consulat, etc.

11. Aide psychologique

Allianz Assistance organise et prend en charge l'aide psychologique éventuellement requise à l'occasion d'un traumatisme psychologique vécu pendant un événement assuré si cette aide a été prescrite par un médecin. Cette aide est en tout cas limitée à cinq séances auprès d'un psychologue agréé ou un psychothérapeute agréé en Belgique. Si vous vous trouvez à l'étranger au moment où la nécessité d'une aide psychologique se fait sentir et qu'elle

est immédiatement requise, elle sera apportée par téléphone. Le traumatisme psychique doit trouver son origine dans un événement capable de faire une impression particulièrement forte sur une personne normale et psychologiquement saine.

12. Activités sportives et location de matériel sportif à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

Le remboursement des activités sportives réservées et de la location de matériel sportif, au prorata des jours non utilisés, jusqu'à 50 EUR par jour et jusqu'à 250 EUR par famille en cas de rapatriement ou hospitalisation de plus de 48 heures, suite à votre maladie ou accident.

13. Compensation forfaitaire à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

Allianz Assistance prévoit une indemnité forfaitaire si vous êtes hospitalisé suite à votre maladie ou à votre accident. Tant que vous devez rester à l'hôpital, Allianz Assistance vous paie une compensation forfaitaire de 50 EUR par personne par jour et ceci à partir du 2ème jour d'hospitalisation. Cette indemnisation est limitée à 1.000 EUR par personne hospitalisée.

14. Couverture de catastrophes à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

Si vous devez prolonger votre séjour en conséquence d'une catastrophe naturelle, d'une attaque terroriste ou d'une grève non annoncée rendant impossible votre voyage de retour prévu au moment planifié, Allianz Assistance prend en charge vos frais de séjour supplémentaires (hôtel et repas) sur place à partir d'une nuit supplémentaire, jusqu'à 120 EUR maximum par personne assurée et par jour, jusqu'à cinq jours maximum et ce, après la présentation des justificatifs originaux.

III. Services supplémentaires

1. Transfert d'argent

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat pendant que vous êtes à l'étranger, Allianz Assistance peut mettre de l'argent à votre disposition à concurrence de 2.500 EUR, à condition que l'équivalent en ait été payé préalablement à Allianz Assistance.

2. Biens abandonnés à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens, Allianz Assistance organise et indemnise le transport de vos bagages et de votre bicyclette à concurrence de 200 EUR, sauf si vous allez rechercher vous-même votre véhicule abandonné ou si Allianz Assistance rapatrie votre véhicule.

3. Vos animaux domestiques à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)

3.1. Rapatriement

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener les animaux, Allianz Assistance organise et prend en charge le transport de votre chien ou de votre chat qui vous accompagne, à condition que l'animal ait reçu les vaccinations obligatoires, à concurrence de 200 EUR. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire pour ce transport restent à votre charge.

3.2. Frais de vétérinaire

Si votre chien ou votre chat qui vous accompagne a été atteint par une maladie ou victime d'un accident, Allianz Assistance rembourse les frais d'un vétérinaire à concurrence de 65 EUR à condition que votre chat ou votre chien ait reçu les vaccinations obligatoires.

4. 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.

5. Assistance juridique à l'étranger

Allianz Assistance s'engage aux prestations suivantes :

5.1. L'indemnisation des honoraires de votre expert, huissier et avocat sur place à concurrence de 250 EUR/police, afin de préserver vos intérêts en cas de dommages matériels à votre véhicule assuré à la suite d'un accident de la circulation avec votre véhicule assuré à l'étranger.

5.2. Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger suite à un accident de la circulation avec votre véhicule assuré :

5.2.1. L'indemnisation à concurrence de 1.250 EUR des honoraires de votre avocat étranger.

5.2.2. L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger à concurrence de 12.500 EUR, si vous êtes mis en prison à l'étranger ou si vous risquez de l'être à la suite de cet accident. Vous êtes tenu de rembourser cette somme à Allianz Assistance dans les 30 jours qui suivent le paiement par Allianz Assistance. Si toutefois les autorités locales libèrent la caution versée avant la fin de ce délai, vous devez la rembourser sur-le-champ à Allianz Assistance.

6. La transmission d'un message urgent

Si en cas de maladie ou d'accident vous souhaitez transmettre un message urgent depuis l'étranger à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat en Belgique, Allianz Assistance met tout en œuvre pour transmettre ce message aux personnes concernées.

7. Problèmes linguistiques à l'étranger

Si pendant votre séjour à l'étranger, vous rencontrez des problèmes sérieux pour comprendre la langue parlée dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Allianz Assistance vous apporte son aide dans la mesure de ses possibilités.

Si dans le cadre des services fournis, il faut faire appel aux services d'un interprète, Allianz Assistance en prend les frais en charge à concurrence de 125 EUR.

8. 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.

CHAPITRE III ASSURANCE VOYAGE

I. Bagages

1. Le montant assuré

Le montant assuré est de 2.000 EUR par personne assurée.

2. La garantie

Conformément aux conditions des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières, vos bagages sont assurés contre :

2.1. Vol à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.) comme décrit ci-dessous en point 3.

2.2. Dommages partiels ou totaux à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.).

2.3. Vol ou perte durant la consignation à l'étranger auprès des transports publics ou une consigne.

2.4. Retard de livraison à l'étranger d'au moins 12 h, sur le lieu de vacances, en cas de prise en charge par les transports publics.

3. Vol

Vos bagages sont assurés contre le vol :

3.1. Si les bagages se trouvent dans une voiture utilisée par vous et fermée à clé, dont les fenêtres et toit sont complètement fermés et dans laquelle les bagages sont à l'abri des regards dans le coffre fermé et pourvu d'une plage arrière : contre le vol par effraction caractérisée entre 7 et 22 heures.

3.2. Si les bagages se trouvent dans votre chambre d'hôtel ou résidence de vacances : contre le vol avec effraction caractérisée.

3.3. Si les bagages se trouvent sous votre surveillance ou que vous les portez : contre le vol commis avec violence physique sur la personne.

4. Calcul de l'indemnisation

4.1. Le dommage est indemnisé en premier risque et l'ensemble des indemnisations vous sont payées.

4.2. L'indemnisation est calculée sur la base du prix que vous avez payé à l'achat des objets assurés et mentionné sur le justificatif d'achat original, en tenant compte de la moins-value due à l'ancienneté ou à l'usure.

4.3. En cas de dommages partiels, seule la réparation de l'objet est indemnisée, à l'exception des frais d'expertise et de transport.

4.4. L'indemnisation ne peut être supérieure au prix que vous avez payé à l'achat de l'objet assuré. Allianz Assistance n'indemnise que le dommage réellement subi. Il est fait abstraction des dommages indirects.

4.5. Si les bagages sont malgré tout retrouvés après vol, perte définitive ou non-restitution définitive, vous êtes tenu de rembourser à Allianz Assistance l'indemnisation déjà perçue, moyennant déduction éventuelle des dommages constatés et assurés.

4.6. L'indemnisation est dans tous les cas limitée au montant assuré.

En outre, l'indemnisation est limitée à :

4.6.1. 50% du montant assuré par personne assurée, pour :

- tout objet séparément ;
- l'ensemble des objets de valeur (voir aussi article CHAPITRE I, 17.4.1.1.) ;
- l'ensemble du matériel et de l'équipement de sport ;
- tous les dommages dus au bris de bagages ;
- tous les dommages dus au vol d'une voiture de location ou dans ce véhicule ;

4.6.2. Les frais administratifs à concurrence de 125 EUR/personne assurée pour le remplacement des documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduite, certificat d'immatriculation ou visa), des cartes bancaires, des cartes de crédit et des cartes magnétiques.

4.6.3. Les achats de première nécessité à l'étranger, à concurrence de 500 EUR par personne assurée en cas de retard dans la restitution d'au moins 12 heures sur votre lieu de vacances en cas de prise en charge par le transport public. Si ces bagages s'avèrent par la suite être définitivement perdus, cette indemnisation sera déduite de l'indemnisation que vous percevrez à ce moment.

4.6.4. La prise en charge des frais de taxi à l'étranger, à concurrence de 100 EUR pour la récupération de votre bagage confié à un transport public en cas de retard de livraison de minimum 12 heures.

II. Capital Accidents en voyage

1. Le montant assuré

Le montant assuré est de 12.500 EUR par personne assurée.

2. La garantie

2.1. En cas de décès d'une personne assurée suite à un accident survenu à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)** et dans un délai d'un an après l'accident, le montant assuré est versé aux héritiers légaux, après déduction des indemnisations qui auraient éventuellement déjà été perçues pour invalidité permanente à la suite de l'accident.

Pour les enfants âgés de moins de 15 ans, le paiement du montant assuré est remplacé par le paiement des frais funéraires à concurrence de 1.875 EUR/personne assurée.

2.2. En cas d'invalidité permanente à la suite de lésions dues à un accident survenu à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**, le montant assuré vous est versé proportionnellement au degré de votre invalidité physiologique permanente. Ce degré est déterminé à partir du jour de la consolidation et au plus tard 3 ans après l'accident en fonction du **Barème officiel belge des invalidités (BOBI)**. Les capitaux prévus pour décès et invalidité permanente ne peuvent être cumulés.

III. Voyage de compensation

1. La garantie

A condition que vous ayez eu un contrat de voyage, Allianz Assistance vous rembourse le montant du voyage/de la location au prorata des jours de voyage dont vous n'avez pas profité. L'indemnité sera calculée à concurrence de la somme du voyage/du loyer que vous avez versée pour le contrat de voyage interrompu.

2. Montants assurés

Le montant assuré est égal à la somme du voyage/du loyer du contrat de voyage interrompu.

Le montant maximal de l'indemnisation est cependant de 2.500 EUR/personne assurée et par sinistre et de 10.000 EUR/police, par année d'assurance.

3. Champ d'application

3.1. Vous avez été rapatrié prématurément suite à une maladie (y compris Covid-19), un accident ou pour des raisons médicales :

Si le rapatriement est prévu par contrat et qu'il a été pris en charge par Allianz Assistance ou une autre société d'assistance, Allianz Assistance vous offre un voyage de compensation calculé proportionnellement à vos nuits restantes à partir du moment où Allianz Assistance ou l'autre société d'assistance a effectué votre rapatriement, jusqu'au dernier jour de la durée du voyage mentionné dans le contrat de voyage.

3.2. Vous ou votre compagnon de voyage êtes mis en quarantaine pendant votre voyage par ordre ou autre décret d'un gouvernement ou d'une autorité, basé sur la suspicion que vous-même ou votre compagnon de voyage, en particulier, avez été exposé à la maladie contagieuse Covid-19.

Ceci ne s'applique pas à une quarantaine quelconque applicable de façon générale à tout ou partie d'une population, d'un navire ou d'une zone géographique, ou sur la base du lieu d'origine, de destination ou de transit de la personne en question. Vous ne pouvez pas avoir voyagé si cela était déconseillé par votre gouvernement national ou par les autorités locales de la destination de votre voyage.

Allianz Assistance vous offre une indemnité calculée au prorata de vos nuits restantes pendant la quarantaine à partir du moment du début de la quarantaine jusqu'à maximum le dernier jour de la durée du voyage indiquée dans le contrat de voyage.

3.3. Vous ou votre compagnon de voyage êtes interdit d'embarquer sur la suspicion que vous-même ou votre compagnon de voyage avez la maladie contagieuse Covid-19 (ceci exclut le non-respect ou votre refus de respecter les règles et exigences relatives au voyage vers ou à l'entrée dans votre lieu de destination).

Allianz Assistance vous offre une compensation calculée sur des montants non remboursés ou compensés par l'organisateur du voyage ou la société de transport.

3.4. La perte totale de votre véhicule suite à un accident au cours de votre voyage, à l'exception du voyage de retour : Allianz Assistance vous offre un voyage de compensation calculé proportionnellement à vos nuits restantes à partir du moment où Allianz Assistance ou l'autre société d'assistance a effectué votre rapatriement, jusqu'au dernier jour de la durée du voyage mentionné dans le contrat de voyage.

3.5. Vous avez été rapatrié prématurément pour une autre raison :

Si le rapatriement est prévu par contrat et qu'il a été pris en charge par Allianz Assistance ou une autre société d'assistance, Allianz Assistance vous offre un voyage de compensation calculé sur la base du montant assuré et proportionnel à vos nuits restantes. Les nuits restantes sont les nuits depuis l'instant où Allianz Assistance ou l'autre société d'assistance a reçu votre demande de rapatriement jusqu'au dernier jour de la durée du voyage mentionnée dans le contrat de voyage interrompu.

IV. Annulation

1. La garantie

Allianz Assistance garantit ce qui suit:

1.1. Le remboursement des frais d'annulation dus suivant le contrat de voyage, à l'exclusion de tous les frais de dossier, lorsque vous annulez le contrat de voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.

1.2. Le remboursement des frais de modification (ex. : des frais d'hôtel supplémentaires pour une chambre single), limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous modifiez votre voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.

1.3. Le remboursement de votre prix de location au prorata du nombre de personnes, limité à l'indemnité en cas d'annulation de la location, si vous ne participez pas au voyage, et que vos compagnons de voyages conservent la location.

Cette indemnisation est également limitée aux frais supplémentaires afin d'échanger la réservation pour une location équivalente de capacité inférieure dans le même domaine et aux mêmes dates, si cet échange était possible.

1.4. Le remboursement du prix du voyage/de la location au prorata de la période dont vous n'avez pas pu profiter, limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous commencez le voyage avec retard.

2. Les montants assurés

2.1. Montant assuré

Le montant maximum assuré est de 2.500 EUR/personne assurée et 20.000 EUR par voyage et par police et par année d'assurance.

Allianz Assistance n'intervient pas pour des montants inférieurs à 150 EUR par dossier.

2.2. Les frais d'annulation pour des voyages

Ces tranches ne sont pas d'application si le voyage annulé a été organisé par une compagnie aérienne ou un organisateur ou un agent de voyage professionnel.

L'intervention de Allianz Assistance dépend du moment auquel vous devez annuler et est limitée aux tranches suivantes :

- vous annulez plus de 30 jours avant le départ : Allianz Assistance prend en charge jusqu'à 10% du prix du voyage ;
- vous annulez entre 30 et 14 jours avant le départ : Allianz Assistance prend en charge jusqu'à 20% du prix du voyage;
- vous annulez entre 14 et 7 jours avant le départ : Allianz Assistance prend en charge jusqu'à 50% du prix du voyage ;
- vous annulez entre 7 jours et 1 jours avant le départ : Allianz Assistance prend en charge jusqu'à 75% du prix du voyage ;
- vous annulez le jour-même du départ (no show) : Allianz Assistance prend en charge jusqu'à 100% du prix du voyage.

3. Domaine d'application :

A condition que la raison invoquée constitue pour vous un obstacle sérieux rendant impossible d'entreprendre le voyage réservé, vous et toute autre personne assurée pouvez annuler votre voyage.

Tout assuré peut annuler dans les cas suivants et la garantie s'applique alors sans franchise.

Motifs totalement garantis d'annulation :

3.1. Maladie (y compris la maladie contagieuse COVID-19), accident ou complication durant la grossesse, de :

- vous-même ;
- votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- toute personne qui vit habituellement avec vous dans un lien familial ;
- tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré ;
- la personne que vous avez désignée dans les Conditions Particulières ;
- la personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne ;
- la personne qui garde pendant votre voyage vos enfants mineurs ou tout moins-valide qui vit avec vous ;
- la personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son(sa) conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer familial, ou ses parents ou apparentés jusques et y compris le deuxième degré.

3.2. Décès de :

- vous-même ;
- votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- toute personne qui vit habituellement avec vous dans un lien familial ;
- tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré ou tout mineur parent ou apparenté jusques et y compris le troisième degré ;
- la personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne ;
- la personne qui garde pendant votre voyage vos enfants mineurs ou tout moins-valide qui vit avec vous ;
- la personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son(sa) conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer familial, ou ses parents ou apparentés jusques et y compris le deuxième degré.
- un membre de la famille ; tous les compagnons de voyage peuvent annuler leur voyage s'ils sont tous des parents ou des personnes apparentées de la personne décédée.

3.3. Votre grossesse en tant que telle pour autant que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse et que le contrat d'assurance ait été souscrit avant le début de la grossesse. En cas de grossesse après insémination artificielle, cette limite ne s'applique pas.

3.4. L'accouchement prématuré d'un parent ou d'une personne apparentée jusqu'au deuxième degré. Par accouchement prématuré, nous entendons tout accouchement avant la 33ème semaine de la grossesse.

3.5. Graves dégâts matériels à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels, à condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'ait pas été prévisible et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise et ne puisse être postposée.

3.6. Disparition ou enlèvement de :

- vous-même ;
- votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- toute personne qui vit habituellement avec vous dans un lien familial ;
- tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré ;

3.7. Le véhicule des transports publics, votre véhicule personnel ou celui de votre compagnon de voyage, avec lequel vous vous rendez au lieu où débute votre arrangement de voyage réservé (transport, séjour, ...), est immobilisé, durant le trajet ou dans les 48 heures le précédant, par un accident de la circulation, une panne, un incendie, un vol ou du vandalisme, survenant au véhicule et celui-ci ne peut plus être remis en état, de telle sorte que vous ne pouvez plus atteindre votre point de départ dans les temps.

3.8. Le véhicule assurant votre transfert au point de départ de votre arrangement de voyage réservé est immobilisé durant ce trajet, subit du retard, ou reste en défaut suite à un événement inattendu, non annoncé, qui ne pouvait pas être prévu, de telle manière que vous ratiez votre départ avec le moyen de transport réservé dans le contrat de voyage et devant vous amener à votre première destination.

3.9. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer familial êtes licencié comme travailleur.

3.10. Vous concluez un contrat de travail pour une durée d'au moins 3 mois à condition :

- Soit d'être inscrit en tant que demandeur d'emploi auprès d'une administration compétente ;
- Soit d'avoir terminé vos études ou votre formation au cours des trois derniers mois.

3.11. Vous êtes militaire professionnel et devez partir en mission militaire ou humanitaire et à condition que cette mission n'ait pas été prévue au moment de la souscription de la police.

3.12. Vous ne pouvez pas être vacciné ou immunisé pour raison médicale, à condition que cette vaccination ou immunisation soit exigée par les autorités locales.

.

3.13. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer, êtes convoqué :

- pour une transplantation d'organe ;
- pour un rappel militaire inattendu et non lié à votre activité professionnelle ;
- pour une mission inattendue pour une organisation humanitaire officielle ;
- pour l'adoption d'un enfant ;
- comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire ;
- comme membre du jury devant la Cour d'Assises.

3.14. Voyages de noce : votre mariage civil est annulé et pour autant que vous nous transmettiez un document officiel.

3.15. Votre divorce pour autant que la procédure de divorce ait été introduite devant les tribunaux après réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.

3.16. Votre séparation de fait pour autant que l'un des conjoints de droit ou de fait ait changé de domicile après la réservation du voyage et nous transmette un document officiel en attestant.

3.17. Vous devez présenter un examen de repêchage ; à condition que celui-ci prenne place durant le voyage ou dans les 31 jours suivant celui-ci et que le report de cet examen ne soit pas possible.

3.18. Vos vacances sont écourtées par votre employeur car vous devez passer un examen dans le cadre de vos activités professionnelles. Vous devez nous transmettre une attestation de votre employeur.

3.19. Le vol de vos papiers d'identité ou de votre visa dans les 48h qui précèdent votre départ pour autant que vous ayez déclaré le vol auprès des autorités compétentes.

3.20. Le visa nécessaire pour entreprendre le voyage réservé vous est refusé.

3.21. L'accès au pays de destination vous est refusé, à condition que vous soyez en possession de tout document légalement exigé.

3.22. Le décès inopiné de votre chien, chat ou cheval dans les 7 jours précédant votre voyage sur présentation d'un certificat de décès rédigé par un vétérinaire attestant que votre animal domestique était en bonne santé lors de la réservation du voyage.

3.23. Vous êtes expulsé inopinément du logement que vous louez à condition que votre contrat de location ne soit pas encore résilié par le propriétaire du logement lors de la réservation du voyage et à condition que vous deviez quitter le logement entre le jour de la réservation du voyage et 30 jours après le retour initialement prévu.

3.24. Un parent ou une personne apparentée âgé(e) jusqu'au deuxième degré doit quitter de manière inattendue la maison de repos où il/elle réside, dans les 30 jours avant la date de départ telle que prévue initialement et vous pouvez en présenter une attestation écrite de l'établissement à Allianz Assistance.

3.25. Vous ou votre compagnon de voyage êtes mis en quarantaine avant votre voyage par ordre ou autre décret d'un gouvernement ou d'une autorité, basé sur la suspicion que vous-même ou votre compagnon de voyage, en particulier, avec été exposé à une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que le Covid-19). Ceci ne s'applique pas à une quarantaine quelconque applicable de façon générale à tout ou partie d'une population, d'un navire ou d'une zone géographique, ou sur la base du lieu d'origine, de destination ou de transit de la personne en question.

3.26. Un compagnon de voyage annule sur base d'une des raisons susmentionnées de telle façon que vous deviez voyager seul ou avec seulement un compagnon de voyage.

4. Remboursement forfaitaire en cas de retard de votre vol :

En cas de retard de 6 heures minimum de votre vol pendant le voyage en direction de votre destination de voyage à l'étranger et à condition que vous puissiez présenter une déclaration des instances compétentes de l'aéroport, Allianz Assistance vous verse la somme forfaitaire suivante :

- 25 EUR par personne à partir de 6 heures de retard ;
- 50 EUR par personne à partir de 12 heures de retard ;
- 100 EUR par personne à partir de 24 heures de retard .

Les montants ne sont pas cumulables et cette garantie ne peut être cumulée avec une autre garantie de ce contrat.

Annexe B-Privacy20

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. Veuillez 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 de Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles – Belgique
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 mars 2020.