

MOBILITY SERVICE

RESUME DES COUVERTURES

COUVERTURE	QUAND ELLE S'APPLIQUE	COUVERTURE MAXIMALE
Assistance aux véhicules et aux occupants	<p>Vous avez une panne, un accident ou votre véhicule est volé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - remorquage par nos soins - remorquage par une autorité compétente - rapatriement du véhicule et de ses occupants (ou poursuite du voyage) - hébergement max. 5 nuits - voiture de remplacement jusqu'à 5 jours dans le pays de domicile et jusqu'à 15 jours à l'étranger catégorie B, après vol : jusqu'à 30 jours - envoi de pièces détachées - abandon de l'épave - frais de gardiennage - frais de taxi - transport et une nuitée (max. 100 € par personne) pour récupération de votre véhicule réparé par chauffeur ou vous-même 	<p>Coût réel 500 € Coût réel</p> <p>100 € / nuit/personne Coût réel</p> <p>Coût réel 620 € 100 € Coût réel Coût réel</p>
Assistance Vélo Optionnelle	<p>Panne, accident ou vol de votre vélo.</p> <p>Nous enverrons un dépanneur ou un taxi pour emmener votre vélo dans un atelier de réparation et vous ramener à votre point de départ.</p>	Coût réel

Ce qui précède n'est qu'une brève description des garanties offertes par *vo*tre police. Toutes les garanties sont soumises à des conditions et à des exclusions. Veuillez lire attentivement *vo*tre police pour en connaître tous les détails. Les définitions des termes figurant dans la section Définitions de la police s'appliquent également à ces termes lorsqu'ils sont utilisés dans le résumé de la couverture.

Important :

- Les assurances sont valables pour la durée de la police ; la couverture n'est possible que pour des voyages à l'étranger d'un maximum de **90 jours consécutifs**.
- **REMARQUE :** En cas de survenance d'un événement assuré, nous ne sommes tenus d'intervenir que si la prime a été payée ou si vous, le preneur d'assurance, n'êtes pas responsable du non-paiement de la prime. Vous devez nous en apporter la preuve.

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Pour plus d'informations sur les domaines dans lesquels vous êtes couvert, veuillez consulter vos conditions particulières.

1. Pour la garantie "Assistance au véhicule assuré et aux occupants assurés" :
Sur le continent européen (à l'exception du G.O.S. et de ses anciens membres), dans les îles méditerranéennes (en ce qui concerne Chypre, uniquement les parties qui sont sous 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 zones mentionnées ci-dessus.
2. Pour la garantie optionnelle "Assistance vélo" :
Sur le continent européen (à l'exception du G.O.S. et de ses anciens membres), dans les îles méditerranéennes (en ce qui concerne Chypre, uniquement les parties qui sont sous l'administration du gouvernement de la République de Chypre), au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande avec une exemption de 2 kilomètres autour de *votre* domicile ou de *votre* résidence temporaire et ce jusqu'à une distance de 100 kilomètres à partir de *votre* domicile ou de *votre* point de départ.

CONTACT

Allianz Assistance - Service Team
Boulevard du Roi Albert II 32
1000 Bruxelles - Belgique
Téléphone pendant les heures de bureau :
+32 2 290 64 68
Courriel : welcome.be@allianz.com

Si vous avez besoin d'une assistance d'urgence pendant votre voyage, appelez directement au numéro suivant
+32 2 290 61 00 (disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24).

Déclarer un sinistre ? : https://www.allianz-assistance.be/fr_BE/aide-et-conseils/sinistres.html

CONDITIONS GÉNÉRALES

QUI SOMMES-NOUS ?

Nous sommes l'assureur AWP P&C S.A.- Belgian Branch, ci-après dénommé dans le texte : Allianz – Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles – Belgique. Tel : + 32 (0)2 290 64 11 – www.allianz-assistance.be
La société est autorisée sous le numéro de code FSMA 2769. Notre numéro d'entreprise est le 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.

Dans les limites déterminées par les conditions, modalités et montants stipulés dans les Conditions générales et particulières, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour réaliser les prestations garanties au profit des assurés du présent contrat et le paiement des montants prévus.

À PROPOS DE CETTE POLICE

Cette *police* constitue *notre* contrat avec *vous*. Veuillez la lire attentivement. *Nous nous* sommes efforcés de la rendre simple et facile à comprendre tout en décrivant clairement les conditions de *votre* couverture. Si *vous* avez des questions, *nous* sommes à *votre* disposition aux heures de bureau indiquées dans le Résumé des couvertures. Visitez-*nous* en ligne ou appelez-*nous* en utilisant les coordonnées figurant dans le Résumé des couvertures.

Cette *police* a été élaborée sur la base des informations que *vous nous* avez fournies au moment de la souscription. *Nous* fournirons l'assurance décrite dans cette *police* sous réserve du paiement de la prime et de *votre* respect de toutes les dispositions de cette *police*. *Vous* remarquerez également que certains mots sont en italique. Ces mots sont définis dans la section « Définitions ». Les mots en majuscules renvoient aux noms des documents et des couvertures de la présente *police*. Les titres ne sont donnés que pour des raisons de commodité et n'affectent en rien *votre* couverture.

CE QUE SIGNIFIE CETTE POLICE ET QUI ELLE COUVRE

Cette *police* d'assurance voyage ne couvre que les situations, événements et pertes spécifiques, soudains et inattendus énumérés dans la présente *police*, et uniquement dans les conditions décrites. Veuillez lire attentivement cette *police*.

Votre police se compose de trois parties :

1. Les Conditions particulières : elles indiquent qui *vous* êtes, qui sont les personnes assurées et ce pour quoi elles sont couvertes.
2. Les Conditions générales décrivent les couvertures (y compris le Résumé des couvertures, qui contient la liste spécifique des couvertures et des prestations couvertes), les principaux termes et les conditions applicables à cette *police*.
3. Déclaration de protection des données : elle explique vos droits en matière de protection de la vie privée ainsi que ce que *nous* faisons et ne faisons pas de vos données personnelles.

NOTE :

Tous les sinistres ne sont pas couverts, même s'ils sont dus à un événement soudain, inattendu ou indépendant de *votre* volonté. Seuls les sinistres répondant aux conditions décrites dans le présent document peuvent être couverts. Reportez-*vous* aux exclusions générales du présent document pour connaître les exclusions applicables aux garanties de *votre police*.

CONTENU

DÉFINITIONS	5
LE DÉBUT ET LA FIN DE VOTRE COUVERTURE	8
DESCRIPTION DES GARANTIES	9
A. ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET À LEURS OCCUPANTS ASSURÉS	9
B. ASSISTANCE VELO OPTIONNELLE	14
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	14
DES INFORMATIONS SUR LES DECLARATIONS DE SINISTRE	17
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	19

DÉFINITIONS

La présente *police* définit les mots et formes de mots en italique.

Accident	Un événement inattendu et involontaire qui provoque des <i>blessures</i> , des dommages matériels ou les deux.
Hébergement	Un hôtel ou un autre type d'hébergement pour lequel <i>vous</i> faites une réservation ou dans lequel <i>vous</i> séjournez et engagez des dépenses.
Sports d'escalade	Activité impliquant l'utilisation de harnais, de cordes, de sangles, de crampons ou de piolets. L'escalade supervisée sur des surfaces artificielles destinées à l'escalade de loisir n'est pas incluse.
Cohabitant	Une personne avec laquelle <i>vous</i> vivez actuellement et avez vécu ensemble pendant au moins 12 mois consécutifs et qui est âgée d'au moins 18 ans.
Système informatique	Tout ordinateur, matériel, logiciel, système de communication ou appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil portable), serveur, nuage, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée, sortie, dispositif de stockage de données, équipement de réseau ou installation de sauvegarde associés.
Motif couvert	Les situations ou événements spécifiquement désignés pour lesquels <i>vous</i> êtes couvert par cette <i>police</i> .
Risque cybernétique	Toutes les pertes, tous les dommages, toutes les responsabilités, toutes les réclamations, tous les coûts ou toutes les dépenses de quelque nature que ce soit, causés, contribués, résultant ou découlant directement ou indirectement de ce qui suit ou en rapport avec ce qui suit : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tout acte non autorisé, malveillant ou <i>illégal</i>, ou toute menace d'un tel acte, impliquant l'accès, le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement d'un <i>système informatique</i> ; 2. Toute erreur ou omission relative à l'accès, au traitement, à l'utilisation ou au fonctionnement d'un <i>système informatique</i> ; 3. toute indisponibilité ou défaillance partielle ou totale de l'accès, du traitement, de l'utilisation ou du fonctionnement d'un <i>système informatique</i> ; ou 4. Toute perte d'utilisation, réduction de fonctionnalité, réparation, remplacement, récupération ou reproduction de données, y compris tout montant relatif à la valeur de ces données.
Panne mécanique	Un problème mécanique qui empêche le véhicule de rouler normalement, y compris un problème électrique, une crevaison ou manque de fluides (à l'exception du carburant).
Catastrophe naturelle	Un événement météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage les biens, perturbe les transports ou les services publics ou met en danger les personnes, y compris, mais sans s'y limiter, un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.
Police	Ce contrat d'assurance voyage. La <i>police</i> comprend le présent document Conditions générales et le document Conditions particulières.

Risque politique	<p>Toute forme d'événements, de résistance organisée ou d'actions qui visent ou impliquent le renversement, l'éviction ou le changement du dirigeant ou du gouvernement constitutionnel en place, y compris mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none">· La nationalisation ;· La saisie ;· L'expropriation (y compris la Discrimination sélective et l'Abandon forcé) ;· La privation ;· La réquisition ;· La révolution ;· La rébellion ;· L'insurrection ;· Troubles civils comparables ou équivalents à une révolte ;· Coup d'État.
Domicile	<p>Votre adresse de résidence fixe et permanente à des fins juridiques et fiscales.</p>
Frais raisonnables et courants	<p>Le montant habituellement facturé pour un service spécifique dans une zone géographique spécifique. Ce montant doit être proportionnel à la disponibilité et à la complexité du service, à la disponibilité des pièces/matériaux/fournitures/équipements nécessaires et à la disponibilité de prestataires de services bien formés et compétents.</p>
Remboursement	<p>Argent en espèces, crédit ou bon pour de futurs voyages que vous pourriez recevoir d'un fournisseur de voyages, ou crédit, compensation ou restitution que vous pourriez recevoir de votre employeur, d'une autre compagnie d'assurances, d'un émetteur de cartes de crédit ou d'une autre entité.</p>
Intempéries	<p>Conditions météorologiques dangereuses, y compris, mais sans s'y limiter, les tempêtes de vent, les ouragans, les tornades, le brouillard, les tempêtes de grêle, les tempêtes de pluie, les blizzards ou les tempêtes de verglas.</p>
Équipements de sport	<p>Équipement ou biens utilisés pour participer à un sport.</p>
Actes terroristes	<p>Un acte, y compris, mais sans s'y limiter, le recours à la force ou à la violence, commis par une personne ou un ou plusieurs groupes de personnes, agissant seules ou au nom d'une organisation ou en liaison avec elle, qui constitue une forme de terrorisme, tel que reconnu par les autorités gouvernementales ou en vertu des lois du pays où vous vivez, et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires, y compris, mais sans s'y limiter, l'intention d'influencer un gouvernement et/ou d'inspirer la peur à la population ou à une partie de la population. Cela n'inclut pas les troubles civils généraux, les protestations, les émeutes, les risques politiques ou les actes de guerre.</p>
Accident de la circulation	<p>Un événement inattendu et involontaire dans la circulation, autre qu'une panne mécanique, qui cause des blessures, des dommages matériels ou les deux.</p>
Vandalisme	<p>Tout acte illégal qui endommage ou détruit intentionnellement des biens matériels publics ou privés.</p>
Actes de guerre	<p>Tout acte lié à une guerre et se déroulant au cours d'une guerre ou la provoquant directement.</p>

Guerre	Une situation ou une période de conflit armé hostile, de guerre civile ou d'action militaire ou paramilitaire entre deux ou plusieurs des éléments suivants : une nation, un État, un gouvernement, un territoire ou un groupe politique ou dirigeant organisé. Cela inclut tout acte ou événement directement lié à ce conflit ou à cette action et survenant au cours de celui-ci, ou provoquant directement ce conflit ou cette action. Cette définition s'applique indépendamment du fait que la <i>guerre</i> ait été officiellement ou formellement déclarée.
Troubles civils	Toute protestation publique, grève, émeute, manifestation, assemblée illégale ou trouble au sein d'une communauté, d'une région, d'un État ou d'une nation impliquant des actes de violence, de vandalisme, d'anarchie, de désobéissance ou d'obstruction au libre accès ou à la libre circulation dans les lieux publics par des rassemblements de plusieurs personnes ou groupes. Cela n'inclut pas les événements qui atteignent le niveau d'un risque politique, d'un acte terroriste ou d'une guerre, ou qui y sont liés.
Nous, notre ou nos	L'assureur AWP P&C S.A.- Belgian Branch, qui opère sous le nom d'Allianz Partners, Allianz et Allianz Assistance
Vous, vos ou votre	Toutes les personnes énumérées comme assurées dans les conditions particulières.
Occupants assurés	Toute personne qui voyage gratuitement avec <i>vous</i> dans <i>votre</i> véhicule, qui est domiciliée en Belgique ou au Luxembourg et qui participe à un <i>voyage</i> commun avec <i>vous</i> . Le nombre d'occupants ne peut pas dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué par le constructeur.
Véhicules assurés	<p>Pour la garantie « Assistance au véhicule assuré et aux occupants assurés » :</p> <p>Les véhicules immatriculés dans un Etat membre de l'Union européenne ou en Suisse énumérés dans la section « Véhicules assurés » des Conditions Particulières, si ces véhicules peuvent être classés dans l'une des catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- les voitures particulières, camping-cars, camionnettes ou véhicules à usage privé et professionnel de moins de 3,5 tonnes de P.T.A.C., à l'exclusion des véhicules destinés au transport des salariés ;- les caravanes ou remorques de moins de 3,5 tonnes H.T.G., si elles sont tractées par un véhicule assuré lorsqu'elles sont déplacées ;- les motocycles d'une cylindrée supérieure à 125 cm³. <p>Ces véhicules doivent appartenir ou être habituellement conduits par une personne assurée mentionnée dans les Conditions particulières.</p> <p>Dans les Conditions générales, le véhicule assuré est désigné par les termes « votre véhicule », « votre caravane » ou « votre remorque ».</p>
Durée d'immobilisation	La durée prévue entre la réception de votre premier appel et la fin prévue de la réparation du véhicule. Seuls des facteurs objectifs externes sont pris en compte pour déterminer la durée d'immobilisation. Seule la durée de réparation jugée effectivement possible par le garage est donc prise en compte.
Erreur de pilotage	Une erreur dans le fonctionnement du véhicule en termes d'utilisation des clés et/ou du carburant. Par exemple : erreur de carburant, panne de carburant, oubli des clés dans le véhicule fermé à clé, perte des clés, désaffectation administrative due au vol de la plaque d'immatriculation officielle.
Vélo	Le véhicule à deux ou trois roues appartenant à une personne assurée et de type bicyclette ou vélo électrique avec assistance au pédalage jusqu'à 25 km/h.

LE DÉBUT ET LA FIN DE VOTRE COUVERTURE

Vous ne pouvez bénéficier de la couverture que si nous acceptons votre demande d'assurance. La date de prise d'effet et la date de fin de la couverture de votre police sont indiquées dans vos Conditions particulières. La police prend effet à 0 heure le lendemain du jour où nous avons reçu la proposition et où vous avez payé l'intégralité de la prime.

La couverture n'est accordée que pour les *motifs couverts* qui surviennent pendant que votre *police* est en vigueur.

Votre police prend fin à la date de fin de la couverture d'assurance indiquée dans vos Conditions particulières.

De plus, votre contrat prend fin au plus tôt :

1. A 23h59 le jour où vous résiliez votre contrat ;
2. À 23h59 de la date de fin de votre contrat.

Toutefois, si votre voyage de retour est retardé pour un *motif couvert* par cette *police*, nous prolongerons votre période de couverture jusqu'à ce que vous soyez en mesure de retourner à votre domicile.

DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans ce chapitre, nous décrivons les différentes garanties couvertes qui sont reprises dans *votre police*. Nous expliquons chaque garantie et les conditions spécifiques qui doivent être remplies pour pouvoir bénéficier de la garantie. **Veillez également tenir compte du fait que des exclusions et/ou des limitations peuvent s'appliquer.**

A. ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET À LEURS OCCUPANTS ASSURÉS

Définitions des *motifs couverts*

1. **Panne** : une défaillance mécanique, électrique ou électronique soudaine qui entraîne l'immobilisation de *votre véhicule* sur le lieu de l'événement.
2. **Accidents** :
 - **Accident de *votre véhicule*** : Tout événement soudain, imprévu et involontaire, collision contre un objet fixe ou mobile ou collision entraînant l'immobilisation de *votre véhicule*.
 - **Incendie** : la chaleur ou les flammes endommagent et immobilisent *votre véhicule*.
 - **Vandalisme** : tout bris ou dommage causé à *votre véhicule* par un tiers, sur le lieu de l'incident et entraînant son *immobilisation*. Nous pouvons vous demander une copie du rapport de police. La déclaration à l'autorité compétente doit être faite dans les 2 jours ouvrables.
 - **Événements climatiques** : les événements spécifiques suivants dus à des causes naturelles telles que la grêle, les inondations, les tempêtes, les ouragans, la pluie, le grésil ou la neige, le vent, la foudre ou d'autres événements similaires qui ne sont pas officiellement déclarés comme des *catastrophes naturelles* et qui entraînent l'immobilisation de *votre véhicule*.
3. **Erreur de pilotage** :
 - **Manque de carburant** : la pénurie de carburant entraîne l'immobilisation de *votre véhicule* sur le lieu de l'incident.
 - **Autre problème de carburant** : erreur de carburant, carburant gelé ou carburant contaminé, empêchant *votre véhicule* de fonctionner sur place.
 - **Véhicule électrique sans charge** : épuisement de la batterie d'un véhicule électrique, entraînant l' *immobilisation* de *votre véhicule* sur le lieu de l'événement. Une batterie qui ne peut être chargée en raison d'un problème technique est considérée comme défectueuse.
 - **Pneu(s) crevé(s)** : le dégonflement d'un ou de plusieurs pneus, entraînant l'immobilisation de *votre véhicule*, de la caravane ou de la remorque qui y est attachée, sur le site de l'événement.
 - **Clés** : Clés de voiture enfermées dans le véhicule, endommagées, perdues ou volées, entraînant l' *immobilisation* de *votre véhicule* sur le lieu de l'incident.
 - **Véhicule bloqué** : Véhicule enlisé dans le sable, la neige ou la boue qui immobilise inopinément le véhicule sur le lieu de l'incident.
Les voitures garées sur un accotement mou, dans la neige, le sable ou la boue ou circulant sur une route non goudronnée ne sont pas couvertes.
4. **Vol** :
 - **Vol de *votre véhicule*** : le véhicule a été volé et nous pouvons vous demander une copie du rapport de police. La déclaration à la police doit être faite dans les 2 jours ouvrables.
 - **Tentative de vol et vol de pièces** (y compris la récupération de *votre véhicule* après un vol) : Vol ou détérioration de pièces ou d'équipements de *votre véhicule* entraînant l' *immobilisation* de *votre véhicule* sur le lieu de l'incident. Nous pouvons vous demander une copie du rapport de police. La déclaration à la police doit être faite dans les 2 jours ouvrables.
5. **Bris de glace/vitre** : toute vitre fêlée ou brisée entraînant l'immobilisation de *votre véhicule* sur le lieu de l'incident.

Attention : Erreur de pilotage

Les services auxquels *nous nous* engageons par le présent contrat se limitent à l'organisation et à la prise en charge d'un déplacement vers un garage proche si l'*immobilisation* de votre véhicule est due à une erreur de pilotage.

Assistance au véhicule et aux occupants assurés

En cas d'*immobilisation* de votre véhicule pour un *motif couvert* tel que défini, *nous vous* fournirons les prestations décrites ci-dessous, dans les limites et conditions décrites ci-dessous et telles qu'elles figurent dans le Résumé des couvertures.

1. Assistance au véhicule assuré en cas de panne sur la route**Réparation sur place**

En cas d'*immobilisation* de votre véhicule ou de la caravane ou remorque attelée pour un *motif couvert* telle que définie, *nous vous* fournirons les prestations décrites ci-dessous, dans les limites et conditions décrites ci-dessous et telles qu'elles figurent dans le Résumé des couvertures.

- a. Dans la mesure du possible, nous fournirons une assistance sur place pour déterminer la panne et, si possible, effectuer une réparation sur le lieu de l'événement, afin que le véhicule, la caravane ou la remorque qui y est attachée puisse à nouveau circuler en toute sécurité.
- b. **Nous ne remboursons jamais les frais de réparation.**

Remorquage

En cas d'*immobilisation* de votre véhicule ou de la caravane ou remorque qui y est attachée pour un *motif couvert* tel que défini, et si le véhicule ne peut être réparé sur place, *notre* dépanneur transportera votre véhicule jusqu'au garage le plus proche ou jusqu'à votre propre garage ou concessionnaire si l'*immobilisation* a lieu dans un rayon de 100 km de votre propre réparateur ou concessionnaire.

En cas d'*immobilisation* de votre véhicule lors de la traction d'une caravane ou d'une remorque, *nous* organisons et prenons en charge les frais de transport de la caravane ou de la remorque avec votre véhicule jusqu'au garage ou jusqu'à un lieu sûr.

En cas de vol d'un véhicule ou si le véhicule est endommagé alors qu'il tire une caravane ou une remorque, *nous* organisons et prenons en charge les frais de transport de la caravane ou de la remorque jusqu'au lieu sûr le plus proche ou jusqu'au lieu de stockage habituel.

Si le garage où votre véhicule, votre caravane ou votre remorque doit être remorqué est fermé (en dehors des heures de bureau), il sera transporté dans un parking ou un entrepôt sécurisé. Votre véhicule, votre caravane ou votre remorque sera alors amené au garage le jour ouvrable suivant.

Si un remorquage spécialisé (utilisation d'une grue, de patins, ...) est nécessaire, *nous* organisons et prenons en charge les frais jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Résumé des couvertures (intervention par une autorité officielle).

Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi ou de transport public jusqu'au garage ou au parking.

Attention : remorquage imposé par une autorité officielle

Le paiement par *nous* est dans tous les cas limité au montant maximum indiqué dans votre Résumé des couvertures si le remorquage du véhicule immobilisé a été imposé par une autorité officielle.

Collecte de doubles de clés

En cas d'*immobilisation* de votre véhicule en Belgique à la suite d'un vol, d'une perte, d'un dommage, d'un dysfonctionnement ou de l'abandon de la clé dans le véhicule, *nous* organisons et prenons en charge, à concurrence d'un montant maximum indiqué dans le Résumé des couvertures, le coût d'un taxi ou d'un transport public pour récupérer le double des clés et permettre le retour à votre véhicule.

Expédition et livraison de pièces détachées à l'étranger

Si les pièces détachées nécessaires à la réparation de *vo*tre véhicule ne sont pas disponibles à l'endroit où *vo*tre véhicule a été remorqué et que le garage ne peut pas les obtenir sur place, *nous* remboursons les frais d'envoi des pièces détachées au réparateur, **mais pas le coût des pièces détachées**.

2. Assistance aux occupants assurés

Voiture de remplacement

En cas d'*immobilisation* de *vo*tre véhicule suite à un remorquage vers un garage et si, le cas échéant, *vous* ne souhaitez pas être rapatrié lors d'un séjour à l'étranger et si le véhicule ne peut être réparé le jour même de l'*immobilisation*, *nous* organisons et prenons en charge le coût d'une voiture de remplacement selon les conditions de la société de location de voitures, jusqu'à la catégorie B, sous réserve de la disponibilité d'une voiture de remplacement auprès d'une société de location de voitures.

Cette couverture est accordée jusqu'à ce que *vo*tre véhicule soit réparé ou jusqu'à la prochaine durée maximale par *motif couvert*, selon la première éventualité :

- 5 jours civils consécutifs dans *vo*tre pays de *domicile*
- 15 jours civils consécutifs à l'étranger
- 30 jours civils consécutifs en cas de vol du véhicule

Nous organisons et prenons également en charge le coût d'un taxi et/ou des transports publics pour se rendre à la société de location de voitures, si nécessaire.

Vous devez restituer la voiture de remplacement à la société de location de voitures.

Hébergement

En cas d'*immobilisation* de *vo*tre véhicule, de *vo*tre caravane ou de *vo*tre remorque pour un *motif couvert* et si *vo*tre véhicule est immobilisé à plus de 250 km de *vo*tre *domicile*, *nous* organisons et prenons en charge l'*hébergement* à l'hôtel si *vous* choisissez de rester auprès *vo*tre véhicule ou *vo*tre caravane pendant la réparation de *vo*tre véhicule, jusqu'à concurrence du montant maximum indiqué dans *vo*tre Résumé des couvertures.

Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi ou de *transport public local* pour rejoindre l'hôtel.

Poursuite du voyage ou retour au domicile

En cas d'*immobilisation* de *vo*tre véhicule pour une *motif couvert* et si *vo*tre véhicule ne peut être réparé dans les 2 jours suivant l'*immobilisation*, *nous* organisons la poursuite du voyage des occupants assurés jusqu'à leur destination finale **ou le** retour à *vo*tre *domicile* et en payons les frais par le moyen le plus approprié parmi les suivants :

- a. En taxi ou par les transports en commun locaux ;
- b. En train 1ère classe ;
- c. Par avion en classe économique, si la distance par rapport au *domicile* ou à la destination finale est supérieure à 1000 km ; ou
- d. En voiture de location, jusqu'à la catégorie C sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement approprié auprès de la société de location de voitures, pour une durée maximale de 48 heures, y compris les frais de dépôt international.

Si la poursuite du voyage ou le retour au *domicile* ne peut être organisé le jour même de l'*immobilisation*, *nous* organisons et prenons en charge les frais d'hôtel pour les occupants assurés, à concurrence d'une nuit et d'un montant maximum indiqué dans *vo*tre Résumé des couvertures.

Si nécessaire, *nous* organisons et prenons en charge les frais de taxi ou de transport public pour rejoindre la gare, l'aéroport, l'hôtel ou la société de location de voitures.

La poursuite du voyage et le retour au domicile ne sont pas cumulatifs et lorsque les deux sont nécessaires, si vous avez opté pour la poursuite du voyage, nous n'organisons pas et ne prenons pas en charge les frais de retour au domicile.

3. Rapatriement du véhicule depuis l'étranger

En cas d'immobilisation de votre véhicule à l'étranger pour une *motif couvert*, nous organisons et prenons en charge les garanties suivantes :

- a. Si votre véhicule ne peut être réparé dans les 5 jours ouvrables ou s'il est retrouvé à l'étranger après avoir été volé, nous organisons et prenons en charge les frais de rapatriement par un transport jusqu'à votre garage en Belgique.
- b. Si votre véhicule est retrouvé en état de marche après un vol, à condition que cela se produise dans les 6 mois suivant le vol et que vous n'ayez pas été indemnisé par un assureur, nous organisons et prenons en charge un billet de transport pour vous ou une personne que vous désignez à partir de 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.
- c. Si votre véhicule est réparé à l'étranger, nous organisons et prenons en charge les frais de transport par un service de chauffeur professionnel qui ramène le véhicule réparé à une adresse dans le pays de domicile.
- d. Nous prenons en charge les frais de gardiennage jusqu'au montant maximum indiqué dans le Résumé des couvertures.

Nous ne sommes pas responsables du vol ou de la détérioration des accessoires, bagages, matériels et objets personnels laissés dans votre véhicule pendant le transport de celui-ci.

Nos frais de transport sont limités au montant de la valeur résiduelle de votre véhicule après la raison couvert ayant entraîné l'immobilisation. Nous organisons et prenons en charge les frais d'un expert pour le diagnostic.

Enlèvement du véhicule réparé par vos soins

En cas d'immobilisation de votre véhicule pour un *motif couvert*, nous organisons et prenons en charge les frais de prise en charge d'une personne, une fois votre véhicule récupéré, de la manière la plus appropriée parmi les suivantes :

- a. Taxi ou transport en commun local ;
- b. Train en 1ère classe ;
- c. Avion en classe économique si la distance entre votre domicile et le réparateur est supérieure à 1000 km ; ou
- d. Voiture de location, catégorie B sous réserve de la disponibilité d'une voiture de remplacement auprès de la société de location de voitures pour une durée maximale de 24 heures, y compris les frais de drop off.

Si nécessaire, nous organisons et prenons en charge le coût d'un taxi ou des transports en commun pour rejoindre la gare, l'aéroport ou la société de location de voitures.

Le montant maximum que nous couvrons pour l'enlèvement du véhicule réparé par vous ne doit pas dépasser la valeur résiduelle de votre véhicule.

4. Abandon de l'épave

En cas d'immobilisation de *vo*tre véhicule pour une *motif couvert* et si la valeur résiduelle avant réparation de *vo*tre véhicule est inférieure au montant des frais de réparation ou de rapatriement, *nous* organisons et prenons en charge les formalités pour laisser le véhicule légalement sur place, jusqu'à concurrence des montants maximums indiqués dans *vo*tre Résumé des couvertures.

- a. *Nous* organisons et prenons en charge les frais d'un expert pour un diagnostic.
- b. *Nous* organisons et prenons en charge les frais de remorquage et de gardiennage.

5. Suivi de la réparation

En cas d'immobilisation de *vo*tre véhicule pour une *motif couvert*, *nous* pouvons assurer le suivi de la réparation.

6. Taxi

Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi pour le retour au *domicile* ou à l'hôtel ou à la résidence de vacances après avoir laissé *vo*tre véhicule au garage de réparation, et après la réparation pour récupérer *vo*tre véhicule, et pour se rendre à la société de location de voitures ou au lieu de rendez-vous pour le rapatriement, et ce dans la limite de **50 kilomètres**.

7. La voiture de remplacement

Nous organiserons et prendrons en charge le coût d'une voiture de remplacement pour un usage local si :

- a. Un article des présentes conditions générales le prévoit
ET
- b. Si *vo*tre véhicule a été remorqué par *nos* soins à la suite d'une panne ou d'un accident **OU**
- c. Si *vous* ne pouvez pas disposer de *vo*tre véhicule pendant une période supérieure à quatre heures en raison du vol ou de la non-réparation permanente de *vo*tre véhicule.

Période d'immobilisation requise et nombre maximal de jours pour la voiture de remplacement

1. Si l'immobilisation de *vo*tre véhicule dépasse 4 heures, *nous* organisons et prenons en charge un véhicule de remplacement selon les modalités des présentes conditions générales.
 - En Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière nationale belge, *nous* payons et organisons une voiture de remplacement dès que possible (et si *vous* préférez une date ultérieure, au plus tard dans les 7 jours calendrier) après l'immobilisation, pendant la durée de la réparation et jusqu'à une période maximale de 5 jours, comme indiqué dans *vo*tre Résumé des couvertures.
 - Si la durée d'immobilisation de *vo*tre véhicule à l'étranger, et en dehors d'un rayon de 50 kilomètres autour de la frontière nationale belge, dépasse 5 jours, *nous* organisons et prenons en charge un véhicule de remplacement pour une durée totale maximale de 15 jours comme mentionné dans le Résumé des couvertures si *vous* préférez que *vo*tre véhicule immobilisé ne soit pas rapatrié et si *vous* souhaitez attendre sur place la fin des réparations de *vo*tre véhicule.
2. En cas de vol
Si *vous* ne pouvez pas disposer de *vo*tre véhicule pendant une période supérieure à 4 heures à la suite du vol de *vo*tre véhicule, *nous* organisons et prenons en charge un véhicule de remplacement pour une période n'excédant pas celle mentionnée dans le Résumé des couvertures, pour un total de trente (30) jours.

Paiement d'une voiture de remplacement

La voiture de remplacement mentionnée dans les présentes conditions générales est une voiture de location de la même catégorie que le véhicule assuré, mais au maximum de la catégorie B, sauf pour le rapatriement des occupants assurés, pour lequel *nous* pouvons accorder une catégorie C si nécessaire et si elle est disponible.

Nous paierons le prix normal de la location, le coût de l'assurance légale, *vo*tre transport jusqu'à la voiture de remplacement et le retour de la voiture de remplacement à la fin de la location.

Vous êtes le locataire du véhicule et devez tenir compte de la limitation des disponibilités locales et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais d'assurance complémentaire, les renoncements à l'assurance ou les suppléments de prix pour quelque raison que ce soit restent à votre charge.

Nous ne paierons en aucun cas les amendes encourues ou les frais de carburant, de nettoyage ou de péage routier.

L'état de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement doit être restituée dans le même état que celui dans lequel elle a été reçue.

Vous devez toujours faire établir un rapport détaillé sur l'état de la voiture de remplacement, tant à sa réception qu'à sa restitution, afin d'éviter toute contestation ultérieure.

Nous ne prenons pas en charge les frais de nettoyage de l'intérieur et/ou de l'extérieur du véhicule de remplacement.

B. ASSISTANCE VELO OPTIONNELLE

Nous fournissons une assistance par laquelle le *vélo* assuré et/ou le cycliste sont transportés (ensemble) jusqu'au réparateur le plus proche ou jusqu'à *votre domicile* ou résidence temporaire ou point de départ mobile (où se trouve le véhicule qui a amené le *vélo* au point de départ de la randonnée à vélo) si le *vélo* est immobilisé pendant un voyage à la suite d'une panne, d'un *accident* ou d'un vol.

Nos prestations sont limitées à un maximum de deux interventions par année d'assurance et par contrat et à 100 kilomètres par transport.

L'assistance ne peut être fournie que dans des lieux librement accessibles au dépanneur, à *notre* discrétion, et avec une franchise de 2 kilomètres autour de *votre domicile* ou de *votre* point de départ.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette section décrit les exclusions générales qui s'appliquent à toutes les garanties de *votre police*. Une "exclusion" est un élément qui n'est pas couvert par cette *police* d'assurance et qui, par conséquent, ne donne pas droit à une prestation ou à un service.

Cette *police* ne prévoit pas de couverture, de prestations ou de services pour des activités qui violeraient toute loi ou réglementation applicable, y compris, mais sans s'y limiter, les sanctions économiques/commerciales ou les embargos.

Si vous avez voyagé en dépit d'une interdiction de voyager ou d'un avis défavorable émis par le gouvernement ou les autorités locales de *votre* pays d'origine ou de *votre* destination, la présente *police* exclut tous les dommages résultant directement ou indirectement de l'interdiction de voyager ou de l'avis défavorable, ou s'y rapportant.

Cette *police* ne couvre pas les pertes/dommages résultant directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes si elles vous concernent, ou concernent un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille* :

A. Exclusions valables pour toutes les couvertures

1. Tout sinistre, circonstance ou événement qui était connu, prévisible, voulu ou attendu au moment de la souscription de *votre police* ;
2. *Conditions médicales préexistantes*
 - Cette exclusion ne s'applique pas aux complications imprévues ou à l'aggravation soudaine d'un état de santé existant pendant la durée de la couverture. La condition préalable est que le voyage à entreprendre ait été approuvé par un *médecin* au préalable. Aucune indemnisation ne sera accordée si l'aggravation est due à l'absence d'avis médical, au non-respect d'un avis médical ou à une imprudence délibérée de l'assuré.
 - S'il s'agit d'une maladie chronique, *nous* remboursons le coût du traitement médical imprévu si le *médecin* n'a pas déconseillé le *voyage*. S'il n'y a pas eu d'avis et qu'il est clair à *nos yeux* que *vous* n'auriez pas dû entreprendre le *voyage* en raison de cet état de santé, *nous* sommes en droit de ne pas rembourser le coût du traitement ou de ne pas le rembourser dans son intégralité ;
3. Si *vous vous* automutiliez délibérément ou si *vous* tentez de *vous* suicider ou si *vous vous* suivez ;
4. Une grossesse ou un accouchement normal et sans complication, sauf si et dans la mesure où une grossesse ou un accouchement normal et sans complication est expressément mentionné et couvert par la garantie annulation ou interruption de voyage ;
5. Traitements de fertilité ;
6. La consommation ou l'abus d'alcool ou de drogues, ou les symptômes physiques qui y sont liés. Cela ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un *médecin* et pris conformément à l'ordonnance ;
7. Actes commis avec l'intention de nuire ;
8. Fonctionner ou travailler en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire ou apprenti/étudiant) à bord d'un aéronef, d'un véhicule commercial ou d'un navire ;
9. Participation ou entraînement à une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ;
10. Participer à des compétitions de sport amateur ou s'entraîner en vue de telles compétitions au cours de *votre voyage*. Cela ne comprend pas la participation à des compétitions et à des tournois sportifs informels organisés par des hôtels, des centres de villégiature ou des compagnies de croisière pour divertir leurs clients.
11. La participation à des sports extrêmes et à des activités à haut risque en général et aux activités suivantes en particulier :
 - a. Le parachutisme, le BASE jumping, le deltaplane ;
 - b. Saut à l'élastique ;
 - c. Spéléologie, descente en rappel ;
 - d. Ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou héliski ;
 - e. *Sports d'escalade* ou escalade libre ;
 - f. Toute *activité à haute altitude* ;
 - g. Combats personnels ou arts martiaux ;
 - h. Faire une course ou s'entraîner à faire une course avec un véhicule motorisé ou une embarcation ;
 - i. Plongée en apnée ; ou
 - j. Plongée à des profondeurs supérieures à 20 mètres ou sans moniteur de plongée.
12. Un *acte illégal* qui entraîne une condamnation, sauf si *vous*, un *compagnon de voyage*, un *membre de la famille* ou *votre animal d'assistance* êtes victimes d'un tel acte ;
13. Une *épidémie* ou une *pandémie*, sauf si et dans la mesure où une *épidémie* ou une *pandémie* est expressément mentionnée sur et couverte par la garantie annulation de voyage, la garantie interruption de voyage, la garantie retard de voyage ou la garantie soins médicaux/dentaires d'urgence ;
14. *Catastrophe naturelle*, sauf si et dans la mesure où une *catastrophe naturelle* est expressément mentionnée et couverte par la garantie annulation de voyage, la garantie interruption de voyage ou la garantie retard de voyage ;
15. Pollution de l'air, de l'eau ou autre, ou menace de rejet de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique ;
16. Réaction nucléaire, radiation ou contamination radioactive ;
17. Guerre (déclarée ou non) ou actes de guerre ;

18. Service militaire, sauf si et dans la mesure où le service militaire est expressément mentionné et couvert par la garantie annulation ou interruption de voyage ;
19. *Risque politique* ;
20. *Risque cybernétique* ;
21. Troubles civils ou agitation, sauf si et dans la mesure où les troubles civils ou l'agitation sont expressément mentionnés et couverts par la garantie interruption ou retard de voyage ;
22. Les *actes terroristes*, sauf si et dans la mesure où les *actes terroristes* sont expressément mentionnés et couverts par la garantie annulation de voyage, interruption de voyage ou retard de voyage. Cette exclusion ne s'applique pas à la couverture des soins médicaux d'urgence ni à la couverture des transports d'urgence.
23. Actes, avertissements/bulletins de voyage ou interdictions émanant d'un gouvernement ou d'un organisme gouvernemental, sauf si et dans la mesure où un acte, un avertissement/bulletin de voyage ou une interdiction émanant d'un gouvernement ou d'un organisme gouvernemental est expressément mentionné et couvert par la garantie annulation de voyage ou interruption de voyage ;
24. L'arrêt complet des activités d'un *fournisseur de voyages* en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan ;
25. Les restrictions imposées par le *fournisseur de voyages* concernant les *bagages*, y compris les fournitures ou équipements médicaux ;
26. Usure normale ou défaut de matériaux ou de fabrication ;
27. Un acte de négligence grave de *votre* part ou de celle d'un *compagnon de voyage* ; ou
28. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées.

IMPORTANT : *Vous n'avez droit à aucune couverture si :*

1. La date de *votre* voyage n'est pas indiquée sur les billets que *vous* avez reçus du *fournisseur de voyage*;
2. La *date de départ* et la *date de retour* indiquées dans le Résumé des couvertures ne correspondent pas à la *date de départ* et à la *date de retour* réelles de *votre* voyage ; ou
3. *Vous* prévoyez de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit au cours de *votre* voyage.

B. Pour la garantie "Assistance au véhicule assuré et aux passagers assurés"

Sont exclus des garanties :

1. Types de véhicules suivants :
 - les véhicules de location, à l'exception des véhicules de leasing et des véhicules loués pour une période d'au moins 6 mois ;
 - véhicules de plus de 8 places, chauffeur inclus ;
 - les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
 - les véhicules équipés de plaques de transit, de commerce ou d'essai ;
 - les caravanes résidentielles ;
 - les remorques dont les dimensions, chargement compris, dépassent 6 mètres de longueur, 2,5 mètres de largeur ou 2,5 mètres de hauteur.
2. Toutes les prestations auxquelles *nous* nous engageons par le présent contrat en cas d'immobilisation suite au non-respect d'une réglementation locale telle que les conditions de validité de *votre* permis de conduire, les infractions au code de la route, ...
3. Un désordre technique pendant *votre* voyage qui était connu au moment du départ de *votre* domicile. Le mauvais état du véhicule. Le mauvais entretien du véhicule. Panne répétée ou aggravation de la panne due à l'absence de réparation du véhicule. Le rappel systématique d'une série de véhicules.
4. Le coût des pièces détachées et des pièces de rechange et les frais de réparation. Les frais d'entretien ordinaire, les travaux d'entretien et les frais de devis.

5. Douanes, transit, péages, taxes, amendes, frais de carburant et de restauration.
6. Le vol, la perte ou l'endommagement du véhicule assuré, des objets, pièces ou accessoires transportés, survenus lors d'un dépannage, d'un remorquage, d'un transport ou d'un rapatriement. Seul le dépanneur, le réparateur ou le transporteur sont responsables des prestations qu'ils ont effectuées.
7. L'arrêt de la production de pièces détachées par le fabricant. L'indisponibilité des pièces détachées ou tout retard dû au transporteur des pièces détachées.

Limites :

1. Erreur de pilotage
Les services auxquels *nous nous* engageons par le présent contrat se limitent à l'organisation et à la prise en charge d'un remorquage vers un garage proche si l'immobilisation de *votre* véhicule est due à une erreur de pilotage.
2. Remorquage imposé par un organisme officiel
Dans tous les cas, le paiement par *nous* est limité à 500 € par véhicule si le remorquage du véhicule immobilisé a été imposé par une autorité officielle.
3. Le rapatriement de *votre* véhicule
Si *nous* rapatrions *votre* véhicule, les frais que *nous* prenons en charge du fait de ce rapatriement sont limités à la valeur de *votre* véhicule selon Eurotax au moment de *votre* appel. Si ce coût est supérieur, *nous* pouvons rapatrier *votre* véhicule moyennant le paiement de la différence.
4. Expédition de pièces détachées à l'étranger
Les frais que *nous* facturons à la suite de cette expédition sont limités à la valeur de *votre* véhicule, le maximum étant la valeur selon Eurotax de *votre* véhicule au moment de *votre* appel.
5. Abandon de l'épave à l'étranger
Les coûts que *nous* assumons à la suite de l'abandon de l'épave pour les frais de stockage et pour les frais d'administration et de transport.
6. Frais de gardiennage
Les frais que *nous* facturons pour les coûts d'entreposage de *votre* véhicule conformément au Résumé des couvertures.
7. Le rapatriement de *votre* véhicule par un chauffeur de remplacement de *notre* part
Nous ne sommes pas tenus d'honorer cet engagement si *votre* véhicule n'est pas en état de marche, 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 des véhicules ou avec l'assurance obligatoire de la responsabilité civile des véhicules à moteur.
8. Le nombre de véhicules supplémentaires
Le nombre de véhicules supplémentaires est limité à 2 véhicules par *police*. Cela signifie qu'un maximum de 3 véhicules est couvert par *police*. Les véhicules doivent généralement être conduits par une personne qui vit en famille au même *domicile* que le preneur d'assurance ou qui est fiscalement dépendante du preneur d'assurance.

DES INFORMATIONS SUR LES DECLARATIONS DE SINISTRE

Pour déposer une demande d'indemnisation, visitez le site web www.allianz-assistance.be/fr_BE/aide-et-conseils/sinistres.html. Vous serez dirigé vers *notre* service de déclaration de sinistre en ligne où vous pourrez remplir un formulaire de déclaration de sinistre en ligne.

Vous pouvez également obtenir un formulaire de demande :

- Appelez : +32 2 290 64 68 ; ou
- envoyez un e-mail à : claims.be@allianz.com

Vous devez remplir le formulaire de demande d'indemnisation et nous l'envoyer dans les plus brefs délais, accompagné de toutes les informations et de tous les documents que nous vous demandons. Vous devez nous donner le plus de détails possible afin que nous puissions traiter votre demande rapidement. Conservez des copies de toutes les informations que vous nous envoyez.

Vous devez obtenir certaines informations pour étayer votre demande. Vous trouverez ci-dessous une liste des actions que vous devez entreprendre et des documents dont nous avons besoin pour traiter votre demande. Il se peut que nous ayons besoin de plus d'informations et/ou de preuves après l'introduction de votre demande. Dans ce cas, nous vous en informerons dès que possible.

Outre celles qui découlent des dispositions des présentes conditions générales, vos obligations sont les suivantes :

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences d'un sinistre.
- Conditions requises pour notre évaluation du risque :
Le preneur d'assurance est tenu, tant au moment de la conclusion du contrat qu'au cours de son exécution, de nous communiquer toutes les données existantes, nouvelles ou modifiées dont il a connaissance et qu'il devrait raisonnablement considérer comme des données susceptibles d'influer sur notre appréciation du risque.
- Tant en Belgique que pendant votre séjour à l'étranger, prenez les mesures nécessaires pour récupérer vos frais auprès de l'assurance maladie-invalidité (INAMI) et de toute autre institution d'assurance et remboursez-nous ces frais si nous les avons avancés.

Frais d'assistance non organisée par nous

L'organisation d'un service prévu dans le présent contrat, ainsi que la prise en charge des frais y afférents, par vous ou un de vos proches, ne peuvent être remboursées que si nous en avons été informés et que nous y avons expressément consenti au préalable en communiquant un numéro de dossier. Dans tous les cas, les frais encourus à la suite d'une auto-assistance ne seront remboursés qu'après présentation des notes de frais originales et de tous les éléments prouvant les faits donnant droit à la couverture. Les frais encourus à la suite d'une assistance spontanée ne sont remboursés qu'à concurrence des montants indiqués dans les présentes Conditions générales et dans la limite des frais que nous aurions supportés si nous avions organisé l'assistance nous-mêmes.

Notre accord préalable n'est pas nécessaire pour un premier remorquage vers un garage proche imposé par une autorité officielle.

Pour toutes les couvertures

- L'original de votre/vos facture(s) de réservation de voyage et de vos documents de voyage indiquant les dates et heures de voyage.
- L'original des reçus et des factures pour tous les frais que vous devez payer.
- Les originaux des factures que vous devez payer.
- Les détails de toute autre assurance couvrant le même sinistre, telle que l'assurance maladie privée ou la mutualité ou la couverture d'une carte de crédit.
- Fournissez autant de preuves que possible pour appuyer de votre demande.

Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

Si vous ne respectez pas l'une de vos obligations et que cela nous cause un désavantage, nous pouvons réduire notre intervention du montant du désavantage subi.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. 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 social pour la personne morale doivent être situés en Belgique ou au Luxembourg.

2. Les personnes assurées

Les personnes physiques désignées dans la section "Personnes assurées" des Conditions Particulières. Les personnes assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y résider habituellement au moins 6 mois par an.

3. Belgique et Luxembourg

Pour les assurés domiciliés au Luxembourg, le terme "Belgique" et toute référence à celui-ci dans la suite des présentes Conditions générales est systématiquement remplacé par le terme "Luxembourg".

4. Correspondance et communication

Toute notification doit nous être adressée.

Les notifications écrites qui *vous* sont destinées seront valablement envoyées à l'adresse mentionnée dans les conditions particulières ou à l'adresse que *vous nous* communiquerez ultérieurement.

5. Paiement de la prime

Le paiement de la prime constitue la preuve de la connaissance et de l'acceptation des présentes conditions. La prime doit *nous* être payée à la date d'échéance ; en tout état de cause, la couverture ne commence qu'après le paiement de la première prime.

En cas de non-paiement de la prime, les dispositions pertinentes de la loi belge sur les assurances s'appliquent également.

6. Début et fin de la période garantie

Le présent contrat prend effet à compter de l'accord du preneur d'assurance au moyen d'une *police* pré-signée dûment remplie, et prend fin le dernier jour indiqué dans les conditions particulières.

Durée maximale du voyage assurable : 90 jours

La durée du contrat - la garantie

1. Le présent contrat :

La durée de ce contrat est d'un an et il est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant la date d'expiration.

2. La garantie :

2.1. Pour toutes les garanties :

La garantie prend cours à 0 heure de la date mentionnée dans les Conditions Particulières. En tout état de cause, la garantie ne prend effet que le jour suivant celui de la réception par *nos* soins de la *police* pré-signée dûment complétée et contresignée par le preneur d'assurance, et en tout état de cause au plus tôt après le paiement de la première prime par le preneur d'assurance.

La garantie s'applique en Belgique pendant toute la durée assurée. En dehors de la Belgique, la garantie ne s'applique que pendant les trois premiers mois (90 jours consécutifs) d'un séjour à l'étranger.

7. Les montants maximaux assurables

Quel que soit le nombre de contrats souscrits par le preneur d'assurance auprès de *nous*, les montants assurés correspondent à l'indemnité maximale possible pour la période totale garantie.

Toutes les interventions financières demandées doivent être raisonnables et habituelles pour la région où elles sont fournies. L'évaluation et la décision en la matière appartiennent exclusivement au conseiller ou au gestionnaire de sinistres responsable du dossier chez nous.

8. Résiliation du présent contrat

8.1 Si ce contrat a une durée d'au moins 30 jours :

- Le preneur d'assurance peut résilier le présent contrat dans un délai de 14 jours à compter de la réception par *nos* soins de la *police* pré-signée. La résiliation prend effet au moment de sa notification.
- *Nous* pouvons résilier le présent contrat dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la *police* pré-signée. La résiliation prend effet huit jours après sa notification.

8.2 Le preneur d'assurance et *nous-mêmes* pouvons résilier le présent contrat après un sinistre ou après une demande d'assistance, mais au plus tard 1 mois après le paiement de l'indemnité, le règlement de l'assistance ou le refus de l'indemnité ou de l'assistance. La résiliation prend effet après trois mois, à compter du jour qui suit l'envoi postal d'une lettre recommandée, la signification d'un exploit d'huissier ou la date de l'accusé de réception en cas d'envoi d'une lettre de résiliation. Les primes payées pour la période postérieure à la date d'effet de la résiliation sont remboursées dans un délai de 15 jours à compter de cette date d'effet.

8.3 Toutefois, la résiliation à la suite d'une réclamation de *notre* part peut prendre effet un mois après le jour de sa signification, si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire a manqué à l'une de ses obligations découlant de la réclamation dans l'intention de *nous* tromper, à condition qu'il ait déposé une plainte avec constitution de partie civile devant un juge d'instruction contre l'une de ces personnes ou qu'il l'ait citée à comparaître devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code Pénal.

Nous réparerons le préjudice résultant de cette résiliation s'il renonce à sa demande ou si l'action pénale aboutit à un acquittement ou à un non-lieu.

9. Mode d'assistance et choix des moyens pour mettre en œuvre les garanties assurées

L'organisation de l'assistance et les moyens utilisés à cette fin relèvent de *notre* seule responsabilité. Toutefois, *nous* tenons compte de la disponibilité et des accords préexistants dans le contrat de voyage et donnons la priorité à ces derniers s'ils peuvent encore être utilisés.

L'organisation d'un service prévu dans le présent contrat, ainsi que l'engagement des frais y afférents, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être remboursés que si *nous* en avons été informés et que nous y avons expressément consenti au préalable par la communication d'un numéro de dossier. Dans tous les cas, les frais encourus à la suite d'une auto-assistance ne seront remboursés qu'après présentation des notes de frais originales et de tous les éléments prouvant les faits ouvrant droit à la garantie. Les frais encourus à la suite d'une auto-assistance ne seront remboursés qu'à concurrence des montants indiqués dans les présentes conditions générales et dans la limite des frais que *nous* aurions supportés si l'assistance avait été organisée par nous-mêmes.

Notre accord préalable n'est pas nécessaire si l'assistance est imposée par une autorité officielle. Ces frais ne seront remboursés qu'à concurrence des montants spécifiés dans les présentes conditions générales.

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

10. Subrogation

Nous agissons pour le montant de l'indemnité versée dans vos droits et actions en justice contre des tiers. Si, de *votre* fait, la substitution ne peut avoir lieu, *nous* pouvons *vous* réclamer le *remboursement* de l'indemnité versée à hauteur du préjudice subi par elle.

11. Prescription

Toute action en justice découlant du présent contrat se prescrit par trois ans à compter de la date de l'événement donnant lieu au droit d'action.

12. Règles de droit - Compétence - Plaintes et félicitations :

Le présent contrat est régi par ses Conditions générales et particulières, par les dispositions de la loi sur les assurances et par le droit belge.

Toutes les félicitations ou plaintes concernant nos services peuvent être adressées : au service Quality par lettre ou par e-mail quality.be@allianz.com.

Si, après le traitement de *votre* plainte par *nos* services, *vous* n'êtes toujours pas satisfait et sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice, *vous* pouvez faire appel au Médiateur des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as fax : +32-2-547 59 75.

Seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents.

13. Sanctions

Les parties ne fourniront pas de couverture, et chaque partie ne paiera pas une demande d'indemnisation ou ne fournira pas d'assistance si et dans la mesure où le paiement d'une telle demande, ou la fourniture d'une assistance d'une autre manière, peut exposer une partie à une sanction, une interdiction et/ou une restriction en vertu d'une résolution des Nations unies et/ou de sanctions commerciales et économiques, de lois ou de réglementations émises par l'Union européenne et/ou les États-Unis d'Amérique.

14. Politique de lutte contre la fraude

Ce que *nous* faisons en cas de fraude dépend de la loi, des conditions générales et particulières de l'assurance.

- *Nous* ne remboursons pas la prime.
- L'assurance est annulée.
- *Nous* ne paierons pas la personne frauduleuse pour les dommages.
- *Nous* pouvons récupérer les sommes versées.
- Cela peut également impliquer que *nous* déposions une plainte contre l'auteur de la fraude auprès d'un juge d'instruction. Toute fraude ou tentative de fraude de *votre* part entraînera non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais pourra également faire l'objet de poursuites pénales en vertu de l'article 496 du code pénal. Dans ce cas, *nous* nous portons partie civile et demandons une indemnisation pour tous les actes d'enquête qui ont dû être accomplis.
- En raison du comportement dommageable, *notre* société a subi des dommages qui doivent être indemnisés. *Nous* avons notamment dû faire face à des frais d'inspection/expertise et d'enquête. *Nous* vous réclamons l'intégralité de ces frais d'enquête sur la base des 1382-83 CC.
- *Nous* réclamons à l'auteur de la fraude des frais administratifs d'un montant de 150 €.
- En cas de fraude avérée, *nous* pouvons transmettre les données du fraudeur à l'ESV Datassur. Cette institution n'utilise les données que pour prévenir la fraude à l'assurance et réduire les risques pour les assureurs.
- Toute personne peut consulter ou modifier ses données. Pour ce faire, *vous* devez envoyer une lettre accompagnée d'une copie de *votre* document d'identité à : Datassur ESV Square de Meeûs 29 1000 Bruxelles. Sur le site web www.datassur.be *vous* trouverez plus d'informations à ce sujet.

15. Protection de la vie privée et des droits des personnes enregistrées

Nous collectons, en tant que responsable du traitement, les données à caractère personnel *vous* concernant qui sont nécessaires à la gestion du contrat (évaluation du risque et gestion de la relation commerciale) et des réclamations éventuelles, y compris la surveillance du portefeuille et la prévention des abus et des fraudes. En signant le présent contrat, *vous* consentez expressément à ce que *nous* gérons les données relatives à *votre* santé aux fins décrites ci-dessus et - si nécessaire - à ce que vos données soient communiquées à des tiers (experts, médecins, etc.).

Vous avez le droit d'accéder à vos données et de les corriger.

Vous trouverez également en annexe la manière dont *nous* traitons vos données conformément à la dernière législation européenne en la matière.

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.