WORLD FULL PROTECTION

RESUMÉ DES COUVERTURES

COUVERTURE	QUAND ELLE S'APPLIQUE	COUVERTURE MAXIMALE
Interruption de voyage A l'étranger	**Vos projets de voyage sont interrompus pendant que vous voyagez.** I- **Interruption de voyage** Remboursement de la part proportionnelle des paiements de voyage et des acomptes non remboursables. Plafond de 1.250 € par personne et par demande d'indemnisation II- **Transport supplémentaire** Frais de poursuite de votre voyage ou de retour à votre domicile III- **Frais supplémentaires d'hébergement et de transport** si vous devez rester sur place.	**1.250 € /personne** **Coût réel** **100€/nuit/pers max. 7 jours**
Soins médicaux et dentaires urgents à l'étranger	**Vous devez payer les soins médicaux ou dentaires d'urgence pendant votre voyage.** - Remboursement des frais médicaux à votre charge - Sous-limite des coûts de suivi en Belgique : 6.250 € **Intervention maximale pour les soins dentaires par personne : 250 €**	**125.000 €**
Transport urgent A l'étranger	**Le transport est nécessaire en cas d'urgence médicale pendant votre voyage.** - Evacuation d'urgence (également en Belgique sous condition) - Rapatriement médical - Transport au chevet (également en Belgique sous condition) - Retour des compagnons de voyage - Rapatriement de la dépouille mortelle - Hébergement max 7 jours - (également en Belgique sous condition) - Accompagnateur adolescents Transport et accommodation une nuitée **Coûts de recherche et de sauvetage au maximum : 3.750 € par personne**	**Coût réel** **100€ /nuit/personne**
Activité sportive manquée	**Vous manquez une activité prépayée à l'étranger** - Paiement au prorata des jours manqués 50 € par jour	**125 € par personne**
Assistance juridique A l'étranger	**Vous avez besoin d'une assistance juridique après un accident survenu au cours de votre voyage.** - Avocat spécialisé - Avance d'une caution légale 12.500 €	**1.250 €**

Assistance aux véhicules et aux occupants	**Vous avez une panne, un accident ou votre véhicule est volé.** - 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 catégorie B jusqu'à 5 jours - envoi de pièces détachées - abandon de l'épave - frais de gardiennage - frais de taxi - transport et une nuitée pour récupération de votre véhicule réparé par chauffeur ou vous-même	**Coût réel** **250 €** **Coût réel** **100€/nuit/personne.** **Coût réel** **Coût réel** **620€** **65€** **Coût réel** **Coût réel**
Documents d'identité et garantie serrurerie	**Vos clés sont perdues, volées ou vous les avez oubliées à l'intérieur. 1 fois par année.** **Vos documents d'identité ont été perdus ou volés.**	**100 €** **125 €**
Services pendant votre voyage	**Vous n'avez besoin que d'informations sur les sujets non couverts mentionnés dans le chapitre.**	**Seulement informations**

Ce qui précède n'est qu'une brève description des garanties offertes par *votre police*. Toutes les garanties sont soumises à des conditions et à des exclusions. Veuillez lire attentivement *votre 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 des couvertures.

Important :

- La couverture des soins médicaux et dentaires en cas d'urgence est secondaire. Si *vous* avez une assurance maladie, *vous* devez d'abord déposer *votre* demande auprès de *votre* prestataire de soins de santé. Si *vous* n'avez pas d'assurance maladie ou s'il est établi que *votre* assurance maladie ne couvre pas la zone géographique où *votre* urgence médicale est traitée, adressez-*nous* directement *votre* demande de remboursement. Tout paiement reçu d'un autre assureur ou d'un autre organisme sera déduit de *votre* demande.
- Sauf indication contraire, les plafonds d'indemnisation ci-dessus s'appliquent par assuré désigné.
- **Durée assurée du voyage :** voir conditions particulières / confirmation de *voyage* / confirmation de réservation**.** Les assurances sont valables pour la durée de la *police* ; la couverture n'est possible que pour un maximum de **90 jours consécutifs.**
  Si l'assurance a été souscrite après le début d'un *voyage,* les garanties de l'extension pour la période couverte demandée expirent.

- **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.

IMPORTANT :
Certaines garanties sont également valables en Belgique si elles sont explicitement mentionnées dans l'aperçu des garanties.
Toutefois, pour bénéficier de ces garanties lors de votre voyage en Belgique, toute demande d'intervention valable de notre part doit être étayée par la preuve d'un contrat de voyage (séjour/location/...) mentionnant au moins une (1) nuitée. Les excursions d'une journée ne sont pas couvertes.
Sauf mention explicite, les couvertures ne sont garanties que dans les domaines décrits ci-dessous et comme indiqué dans la formule que vous avez souscrite.

1. Pour les garanties "Soins médicaux et transport" et "Interruption de voyage": dans le monde entier.

2. 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.

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.

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.
Si *vos* arrangements de voyage changent, veuillez *nous* en informer afin que *nous* puissions mettre à jour *votre police*.

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*.

PÉRIODE DE RÉVOCATION

Vous pouvez annuler ou révoquer cette *police* avec *nous* dans les 14 jours sans donner de raison et recevoir un *remboursement* complet. Veuillez noter que ce *remboursement* n'est possible que si *votre voyage* assuré n'a pas encore commencé et si aucune demande de remboursement n'a été faite au titre de cette *police*. Passé ce délai de 14 jours, *votre* prime ne *vous* sera pas remboursée.

CONTENU

	DÉFINITIONS	6
	LE DÉBUT ET LA FIN DE VOTRE COUVERTURE	12
	DESCRIPTION DES GARANTIES	13
A.	INTERRUPTION DU VOYAGE	13
B.	SOINS MÉDICAUX/DENTAIRES URGENTS À L'ÉTRANGER	16
C.	TRANSPORT URGENT	17
D.	ACTIVITÉS SPORTIVES	20
E.	ASSISTANCE JURIDIQUE	21
F.	DOCUMENTS D'IDENTITÉ ET COUVERTURE CLÉ	21
G.	ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET À LEURS OCCUPANTS ASSURÉS	21
H.	SERVICES PENDANT VOTRE VOYAGE	27
	EXCLUSIONS GÉNÉRALES	27
	DES INFORMATIONS SUR LES DECLARATIONS DE SINISTRE	31
	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	32

DÉFINITIONS

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

Accident	Un événement inattendu et involontaire qui provoque des *blessures*, des dommages matériels ou les deux.
Hébergement	Un hôtel ou un autre type d'hébergement pour lequel *vous* faites une réservation ou dans lequel *vous* séjournez et engagez des dépenses.
Procédure d'adoption	Une procédure judiciaire obligatoire ou une autre réunion à laquelle *vous* devez assister en tant que parent(s) adoptif(s) potentiel(s) afin d'adopter légalement un enfant mineur.
Bagages	Les biens personnels que *vous* emportez avec *vous* ou que *vous* achetez pendant *votre voyage*.
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 *vous* 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 *vous* êtes couvert par cette *police*.
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 : 1. Tout *acte* non autorisé, malveillant ou *illégal*, ou toute menace d'un tel acte, impliquant l'accès, le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement d'un *système informatique* ; 2. Toute erreur ou omission relative à l'accès, au traitement, à l'utilisation ou au fonctionnement d'un *système informatique* ; 3. toute indisponibilité ou défaillance partielle ou totale de l'accès, du traitement, de l'utilisation ou du fonctionnement d'un *système informatique ;* 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.
Date de départ	La date à laquelle *votre voyage* devait initialement commencer, telle qu'indiquée sur *votre* itinéraire.
Médecin	Une personne qui est légalement autorisée à pratiquer la médecine ou la dentisterie et qui possède une licence si nécessaire. Il ne peut pas s'agir de l'une des personnes suivantes : *vous*, un *compagnon de voyage*, un *membre de la famille*, un *membre de la famille* d'un *compagnon de voyage*, ou un *membre de la famille* de la personne malade ou blessée.
Épidémie	Une maladie contagieuse reconnue ou désignée comme épidémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité publique officielle.

Membre de la famille	*Votre* : 1. Conjoint (par mariage, contrat de cohabitation, partenariat enregistré ou accord de cohabitation) ; 2. *Cohabitants* ; 3. Parents et beaux-parents ; 4. Enfants, beaux-enfants, enfants en famille d'accueil, enfants adoptés ou en cours de procédure d'adoption ; 5. Frères et sœurs ; 6. Grands-parents et petits-enfants ; 7. Les beaux-parents suivants : la mère, le père, le fils, la fille, le frère, la sœur et les grands-parents ; 8. Tantes, oncles, nièces et neveux jusqu'au 4ème degré ; 9. Les tuteurs légaux et les soignants ; et 10. Aides familiaux rémunérés à *domicile* ;
Primo-intervenant	Un membre des services d'urgence (comme un policier, un ambulancier ou un pompier) qui a le devoir et la responsabilité de se rendre immédiatement sur les lieux de l'*accident* ou de la situation d'urgence pour apporter aide et assistance.
Activité à haute altitude	Une activité qui inclut, ou est destinée à inclure, une différence d'altitude de plus de 4500 mètres, autre qu'en tant que passager d'un avion commercial.
Objets de valeur	Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras vidéo) et équipements connexes, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, *équipements sportifs*, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des articles susmentionnés.
Hôpital	Établissement de soins aigus dont la fonction principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et blessées sous la supervision de médecins. Cet établissement doit : 1. Fournir principalement des services diagnostiques et thérapeutiques ; 2. Être organisé selon les différentes disciplines médicales et disposer d'un service de chirurgie important ; et 3. Si nécessaire, avoir une licence.
Acte illégal	Un acte qui viole la loi à l'endroit où il est commis.
Blessure	Lésion corporelle.
Transports en commun locaux	Les transporteurs locaux, les transporteurs de banlieue ou les transporteurs d'autres systèmes de transport urbain (tels que les trains de banlieue, les autobus urbains, les métros, les ferries, les taxis, les voitures de location ou d'autres transporteurs de ce type) qui *vous* transportent, *vous* ou un *compagnon de voyage,* à moins de 150 kilomètres de distance.
Panne mécanique	Un problème mécanique qui empêche le véhicule de rouler normalement, y compris un problème électrique, une crevaison ou un manque de fluides (à l'exception du carburant).

Accompagnateur médical	Personne professionnelle engagée par *notre* équipe médicale pour accompagner une personne malade ou *blessée* pendant son transport. Un *accompagnateur médical* est formé pour fournir des soins médicaux à la personne transportée. Il ne peut s'agir d'un ami, d'un *compagnon de voyage* ou d'un *membre de la famille*.

Médicalement nécessaire	Traitement nécessaire pour *votre* maladie, *votre blessure* ou *votre* état de santé, qui correspond à *vos* symptômes et qui peut *vous* être administré en toute sécurité. Ce traitement doit être conforme aux normes de bonne pratique médicale et n'est pas destiné à *votre* confort ou à celui du prestataire de soins.
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.
Pandémie	Une *épidémie* reconnue ou désignée comme une *pandémie* par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité publique officielle.
Police	Ce contrat d'assurance voyage. La *police* comprend le présent document Conditions générales et le document Conditions particulières.
Risque politique	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 : · 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	*Votre* adresse de résidence fixe et permanente à des fins juridiques et fiscales.
Problème de santé préexistant	Une *blessure*, une maladie ou un état pathologique qui, dans les 120 jours précédant et incluant la date de souscription de cette *police* : 1. A conduit une personne à chercher à se faire examiner, diagnostiquer, soigner ou traiter par un médecin ; 2. A causé des symptômes ; ou 3. A obligé une personne à prendre des médicaments prescrits par un médecin (sauf si le problème de santé ou les symptômes sont contrôlés par cette prescription et que celle-ci n'a pas été modifiée). Il n'est pas nécessaire que la maladie, la *blessure* ou l'état de santé ait été formellement diagnostiqué pour être considéré comme un *problème de santé préexistant*.
Quarantaine	Confinement involontaire et obligatoire pendant *votre voyage* en vertu d'un ordre ou d'une autre directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire ou du capitaine d'un navire commercial réservé par *vous*, qui vise à empêcher la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle *vous* ou un *compagnon de voyage* avez été exposé.

Frais raisonnables et courants	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.
Remboursement	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.
Date de retour	La date à laquelle *votre voyage* se termine comme prévu initialement, comme indiqué sur *votre* itinéraire.
Animal d' assistance	Tout chien dressé individuellement pour effectuer un travail ou des tâches au profit d'une personne handicapée, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, mental ou autre. Les exemples de travail ou de tâches comprennent le guidage des aveugles, l'alerte des sourds et la traction d'un fauteuil roulant. Les autres espèces animales, sauvages ou domestiques, dressées ou non, ne sont pas considérées comme des animaux d'assistance. L'effet dissuasif de la présence d'un animal sur la criminalité et le soutien émotionnel, le bien-être, le confort ou la compagnie ne sont pas considérés comme un travail ou une tâche au sens de la présente définition.
Intempéries	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.
Équipements de sport	Équipement ou biens utilisés pour participer à un sport.
Actes terroristes	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*.

Accident de la circulation	Un événement inattendu et involontaire dans la circulation, autre qu'une *panne mécanique*, qui cause des *blessures*, des dommages matériels ou les deux.
Compagnie de transport (de voyageurs)	Entreprise autorisée à transporter commercialement des passagers entre des villes par voie terrestre, aérienne ou maritime, moyennant paiement. Cela n'inclut pas 1. Sociétés de location de voitures ; 2. Les transporteurs privés ou non commerciaux ; 3. Transport affrété, à l'exception du transport de groupe affrété par *votre* tour opérateur ; ou 4. *Transports en commun locaux*.

Fournisseur de voyages	Une agence de voyage, un tour opérateur, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, un hôtel, une compagnie ferroviaire ou tout autre prestataire de services de voyage.
Compagnon de voyage	Une personne ou un *animal d'assistance* qui voyage avec *vous* ou qui part en *voyage* pour *vous* accompagner lors de *votre voyage*. Un chef de groupe ou de *voyage* n'est pas considéré comme un *compagnon de voyage* sauf si *vous* partagez la même chambre que le chef de groupe ou de *voyage*. Les enseignants qui encadrent des *voyages* d'études ne sont pas considérés comme des chefs de groupe ou de voyage.
Voyage	*Votre voyage* à destination, à l'intérieur et/ou en provenance d'un lieu situé en dehors de *votre domicile*, qui doit initialement commencer à la *date de votre départ* et se terminer à la *date de votre retour*. Il ne peut s'agir d'un *voyage* dans le but de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit, d'un déménagement ou d'un déplacement *domicile*-travail, et il ne peut excéder 90 jours.
Inhabitable	Une *catastrophe naturelle*, un incendie, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme ont causé des dommages suffisants (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau) pour rendre le *domicile* ou la destination d'une personne raisonnable inaccessible ou impropre à l'usage.
Vandalisme	Tout *acte illégal* qui endommage ou détruit intentionnellement des biens matériels publics ou privés.
Actes de guerre	Tout acte lié à une *guerre* et se déroulant au cours d'une *guerre* ou la provoquant directement.
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 *guerre* 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.
Vous, vos* ou *votre	Toutes les personnes énumérées comme assurées dans les conditions particulières.
Occupants assurés	Toute personne qui voyage gratuitement avec *vous* dans *votre* véhicule, qui est domiciliée en Belgique ou au Luxembourg et qui participe à un *voyage* commun avec *vous*. Le nombre d'occupants ne peut pas dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué par le constructeur.
Véhicules assurés	Pour la garantie "Assistance au véhicule assuré et aux occupants assurés":

	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 : - les voitures particulières, camping-cars, camionnettes ou véhicules à usage privé et professionnel de moins de 10 ans et 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. Ces véhicules doivent appartenir ou être habituellement conduits par une personne assurée mentionnée dans les Conditions particulières. Dans les Conditions générales, le véhicule assuré est désigné par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".
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.
Documents d'identité	Carte nationale d'identité, titre de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, passeport, permis bateau.

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 souscription doit être validée et la totalité de la prime payée au plus tard à la *date de départ*.

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

Sauf pour les voyages aller et retour le même jour, la *date de départ* et la *date de retour* que *vous* avez indiquées au moment de l'achat sont comptabilisées comme deux jours de voyage distincts dans le calcul de la durée d'un *voyage*, qui peut durer jusqu'à 90 jours.

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. **Veuillez également tenir compte du fait que des exclusions et/ou des limitations peuvent s'appliquer.**

A. INTERRUPTION DU VOYAGE

Si *vous* devez interrompre ou mettre fin prématurément à *votre voyage* pour l'un ou plusieurs des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* rembourserons, déduction faite d'autres *remboursements* par des tiers, jusqu'à concurrence du montant maximum de la garantie interruption de voyage indiqué dans *votre* Résumé des couvertures, pour les éléments suivants :

i. La part proportionnelle de *vos* paiements de voyage et acomptes non remboursables assurés et non utilisés.
ii. Les frais d'hébergement supplémentaires que *vous* devez payer si *vous* avez payé à l'avance pour un *hébergement* partagé et que *votre compagnon de voyage* doit interrompre son *voyage*.
iii. Les frais de transport nécessaires à la poursuite de *votre voyage* ou à *votre* retour à *votre domicile*.
    - *Nous* organisons votre rapatriement ou *nous vous* rembourserons soit le billet aller-retour de la *compagnie de transport* à *votre domicile*, soit la partie non remboursable de *votre* billet aller-retour initial, mais pas les deux.
iv. Frais supplémentaires d'hébergement et de transport si l'interruption *vous* oblige à rester à *votre* destination (ou au lieu de l'interruption) plus longtemps que prévu.

IMPORTANT : *Vous* devez informer tous *vos fournisseurs de voyage* dans les 72 heures après avoir découvert que *vous* devez interrompre *votre voyage* (ceci s'applique également si un *médecin vous* conseille d'interrompre *votre voyage*). Si *vous* informez les *fournisseurs de voyage* plus tard et que *vous* obtenez moins de remboursement, *nous* ne couvrirons pas la différence. Si, en raison d'une maladie, d'une *blessure* ou d'un état de santé grave, *vous* n'êtes pas en mesure d'avertir *vos fournisseurs de voyage* dans ce délai de 72 heures, *vous* devez le faire le plus rapidement possible.

Retour anticipé/retardé

Si *vous* devez rentrer plus tôt ou plus tard que la date de retour prévue en raison d'une ou de plusieurs des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* rembourserons, déduction faite d'autres *remboursements* par des tiers, un ou des billets de transporteur pour *votre* retour à *votre domicile* dans la même classe de service que celle que *vous* avez réservée à l'origine, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale pour la couverture retour anticipé/retardé mentionnée dans *votre* Résumé des couvertures.

REMARQUE : *Nous* ne paierons ni ne rembourserons un billet de transport pour le retour à *votre domicile* au titre de la garantie retour anticipé/retardé si *nous vous* avons remboursé la partie non remboursable inutilisée de *votre* billet de retour initial au titre de la garantie interruption de voyage.

Poursuite du voyage
Si *vous* devez interrompre *votre voyage* pour l'une ou plusieurs des motifs couverts énumérés ci-dessous, *nous vous* aiderons à prendre les dispositions nécessaires pour poursuivre *votre voyage* et :

i. payerons ou rembourserons, déduction faite d'autres *remboursements* par des tiers, les frais de transport nécessaires que *vous* avez engagés pour poursuivre *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la prestation maximale pour la couverture de la poursuite du *voyage* indiquée dans *votre* Résumé des couvertures ;
ii. *vous* rembourserons les frais d'*hébergement* supplémentaires que *vous* devez payer, déduction faite d'autres *remboursements* par des tiers, jusqu'à concurrence de la prestation maximale pour la poursuite du voyage indiquée dans *votre* Résumé des couvertures, si *vous* avez payé à l'avance l'*hébergement* partagé et que *votre compagnon de voyage* doit mettre fin à son *voyage* pour un *motif couvert*.

Prolongation de séjour
Si *vous* devez interrompre *votre voyage* pour l'une ou plusieurs des motifs couverts énumérés ci-dessous et que l'interruption *vous* oblige à rester à *votre* destination (ou au lieu de l'interruption) plus longtemps que prévu, *nous vous* rembourserons, déduction faite d'autres *remboursements* par des tiers, jusqu'à concurrence de la prestation maximale de la garantie Prolongation de séjour indiquée dans le Résumé des couvertures, les frais supplémentaires d'*hébergement* et de *transport public local*.

Motifs couverts :
1. *Vous* ou un *compagnon de voyage* tombez malade ou *vous vous* blessez, ou développez une pathologie qui *vous* oblige d'interrompre *votre voyage* (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique* telle que le COVID-19).

   La condition suivante s'applique :
   a. Un *médecin* doit examiner *vous* ou *votre compagnon de voyage* avant de décider d'interrompre le *voyage*.

2. Un *membre de la famille* ne voyageant pas avec *vous* tombe malade ou se blesse, ou souffre d'un problème de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique* telle que le COVID-19).

   La condition suivante s'applique :
   a. La maladie, la *blessure* ou l'état de santé doit être considéré comme une menace pour la vie ou nécessiter une hospitalisation par un *médecin* ou requérir des soins.

3. *Vous*, un *compagnon de voyage*, un *membre de la famille* ou *votre animal d'assistance* décède pendant *votre voyage*.

4. *Vous* ou un *compagnon de voyage* serez mis en *quarantaine* pendant *votre voyage* parce que *vous* avez été exposé à :
   a. Une maladie infectieuse qui n'est pas une *épidémie* ou une *pandémie ;* ou
   b. Une *épidémie* ou une *pandémie* (telle que COVID-19), mais seulement si les conditions suivantes sont remplies :
      i. La *quarantaine* est spécifique à *vous* ou à un *compagnon de voyage*, ce qui signifie que *vous* ou un *compagnon de voyage* devez être spécifiquement et individuellement désigné dans un ordre ou une directive pour être mis en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie* ; et
      ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale à (a) une population particulière ou à l'ensemble de la population, à une zone géographique, à un bâtiment ou à un navire (y compris l'auto-isolement, "rester à la maison", "maison plus sûre" ou d'autres restrictions similaires), ni ne s'applique (b) en fonction du pays de destination, du pays de provenance ou du pays traversé par la personne qui

voyage. Cette condition (ii) s'applique même si l'ordre ou la directive de quarantaine *vous* désigne nommément, *vous* ou un *compagnon de voyage*, comme devant être mis en *quarantaine*.

5. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes impliqué dans un *accident de circulation*.

   L'une des conditions suivantes doit être remplie :
   a. *Vous* ou un *compagnon de voyage* avez besoin de soins médicaux ; ou
   b. Le véhicule doit être réparé parce qu'il ne peut pas être conduit en toute sécurité et/ou légalement.

6. *Vous* êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire au cours d'un *voyage*.

   La condition suivante s'applique :
   a. La participation n'a pas lieu dans le cadre de *votre* profession (par exemple, si *vous* participez en tant qu'avocat, greffier, témoin expert, agent de la force publique ou autre profession similaire, elle ne sera pas couverte).

7. *Votre domicile* devient *inhabitable*.

8. *Vous* ou un *compagnon de voyage* agissant en tant que *primo-intervenants* êtes appelés en cas d'accident ou d'urgence (y compris une *catastrophe naturelle)* pour fournir de l'aide ou de l'assistance pendant les dates de voyage initialement prévues.

9. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes un passager à bord d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire détourné.

10. *Vous*, un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille* servant dans les forces armées êtes transféré ou *votre* statut de congé personnel est modifié, sauf en cas de *guerre* ou de mesure disciplinaire.

11. *Vous* manquez au moins 50 % de la durée de *votre voyage* pour l'une des raisons suivantes :

    a. Retard d'une *compagnie de transport* (à l'exclusion d'une annulation par une *compagnie de transport* avant la *date de votre départ*) ;
    b. Une grève, sauf si elle a été menacée ou annoncée avant la souscription de *votre police* ou l'achat de *votre voyage* ;
    c. Une *catastrophe naturelle* ;
    d. Les routes sont fermées ou impraticables en raison d'*intempéries* ;
    e. Les documents de voyage perdus ou volés qui sont nécessaires et ne peuvent être remplacés à temps pour poursuivre *votre voyage* ;
       i. *Vous* devez fournir la preuve de *vos* démarches pour obtenir des documents de remplacement auprès des autorités compétentes.
    f. Les *troubles civils*, à moins qu'ils n'atteignent le niveau du *risque politique*.

12. Une *compagnie de transport* refuse de *vous* embarquer, *vous* ou *votre compagnon de voyage*, parce qu'il soupçonne que *vous* ou *votre compagnon de voyage* souffrez d'une maladie infectieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19). Le refus d'embarquement n'inclut pas le refus ou le non-respect des règles ou des exigences relatives au voyage ou à l'arrivée à destination.

13. *Vous* devez assister à la naissance de l'enfant d'un *membre de la famille*.

14. *Votre* destination devient *inhabitable*.

15. La famille en dehors de *votre* pays de *domicile* ne peut pas *vous* accueillir pendant *votre voyage*, comme prévu, parce qu'un membre de leur foyer est décédé, est tombé gravement malade ou blessé, ou a développé une maladie grave.

16. Les autorités gouvernementales ordonnent une évacuation obligatoire en raison d'une *catastrophe naturelle* à *votre* destination pendant *votre voyage*.

    La condition suivante s'applique :
    a. *Votre voyage* a été acheté avant que l'événement entraînant l'évacuation obligatoire ne soit connu.

17. *Votre* véhicule ou celui de *votre compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* pendant *votre voyage, rendant le véhicule* dangereux à conduire.

18. *Votre* véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage*, qui sert de moyen de transport principal pendant *votre voyage,* est volé.

B. SOINS MÉDICAUX/DENTAIRES URGENTS À L'ÉTRANGER

Si *vous* recevez des soins médicaux ou dentaires urgents au cours de *votre voyage* à l'étranger pour l'un des *motifs couverts* suivants, *nous vous* rembourserons les *frais raisonnables et habituels* que *vous* devez payer pour ces soins, jusqu'à concurrence du *remboursement* maximum indiqué dans *votre* Résumé des couvertures pour la garantie Soins médicaux/dentaires urgents à l'étranger (pour les soins dentaires, la sous-limite maximum indiquée pour les soins dentaires s'applique) :

1. Lors d'un *voyage* à l'étranger, *vous* êtes victime d'une maladie, d'une *blessure* ou d'un état de santé soudain et inattendu qui pourrait causer de graves dommages à *votre* santé s'il n'est pas traité avant *votre* retour (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19).
2. Au cours de *votre voyage* à l'étranger, *vous* avez une *blessure* ou une infection dentaire, une obturation perdue ou une dent cassée qui nécessite un traitement.

Si *vous* êtes un patient nécessitant une hospitalisation, *nous* pouvons garantir *vos* paiements ou faire des avances, lorsque cela est autorisé, jusqu'à concurrence du remboursement maximal de *vos* soins médicaux/dentaires.

Frais de suivi médical 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 eu des frais médicaux à l'étranger, *nous* prenons en charge les frais médicaux post-traitement en Belgique jusqu'à 180 jours après *votre accident* et à concurrence du montant maximum mentionné dans *votre* Résumé des couvertures, déduction faite des remboursements auxquels *vous* avez droit de la part de la Sécurité sociale, de *votre* mutualité ou de tout autre assureur couvrant ce risque.

IMPORTANT ! Veuillez noter qu'il s'agit d'une couverture secondaire. Si *vous* êtes affilié à une mutualité ou si *vous* avez une assurance maladie, *vous* devez d'abord présenter *votre* demande de remboursement à ce prestataire de soins ou à cette institution. Si *vous* n'avez pas d'assurance maladie ou s'il est établi que *votre* assurance maladie ne couvre pas la zone géographique où *votre* urgence médicale est traitée, adressez-*nous* directement *votre* demande. Tout paiement reçu d'une autre compagnie d'assurance ou d'une autre institution sera déduit de *votre* demande.

Les conditions et exclusions suivantes s'appliquent :

a. **Les soins doivent être *médicalement nécessaires* pour traiter un problème médical ou dentaire urgent, et ces soins doivent être fournis par un *médecin*, un dentiste, un *hôpital* ou un autre prestataire autorisé à pratiquer la médecine ou la dentisterie.**
b. **Cette garantie ne couvre pas les soins dispensés après la fin de *votre* couverture d'assurance.**
c. **Cette couverture ne couvre pas les soins liés à une maladie, une *blessure* ou un problème de santé qui n'est pas survenu au cours de *votre voyage* à l'étranger.**
d. **Cette couverture ne couvre pas les traitements ou services non urgents en général, ni les traitements ou services spécifiques suivants :**
   1. **Chirurgie ou soins esthétiques facultatifs ;**
   2. **Examens annuels ou de routine ;**
   3. **Soins chroniques ;**
   4. **Traitements contre les allergies (sauf en cas de danger de mort) ;**
   5. **Examens ou soins liés à la perte ou à la détérioration d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, de lunettes et de lentilles de contact ;**
   6. **la physiothérapie, la rééducation ou les soins palliatifs (sauf s'ils sont nécessaires pour *vous* stabiliser) ;**
   7. **Traitements expérimentaux ;**
   8. **Tout autre soin médical ou dentaire non urgent ; et**
   9. **Traitements non reconnus par l' I.N.A.M.I. belge .**

C. TRANSPORT URGENT

IMPORTANT !

- Si *votre* urgence est aiguë ou met *votre* vie en danger, recherchez immédiatement des soins d'urgence.
- *Nous* ne sommes pas et ne pouvons pas être considérés comme un fournisseur de services médicaux ou d'urgence.
- *Nous* agissons dans le respect de toutes les lois et réglementations nationales et internationales, et *nos* services sont soumis à l'approbation des autorités locales compétentes et à des restrictions actives en matière de voyage et de réglementation.

Evacuation urgente (transport vers l'établissement médical approprié le plus proche)

Si *vous* êtes gravement malade ou blessé ou si *vous* développez un état de santé grave au cours de *votre voyage* (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19), *nous* prendrons en charge le transport local urgent depuis le lieu de l'incident initial jusqu'à un *médecin* local ou un établissement médical local. Si *nous* déterminons que les établissements médicaux locaux ne sont pas en mesure de fournir un traitement médical approprié :

1. *Notre* équipe médicale consultera le *médecin* local pour obtenir les informations nécessaires à la prise de décisions appropriées concernant *votre* état de santé général ;
2. *Nous* identifierons l'*hôpital* ou tout autre établissement approprié le plus proche, *nous* prendrons des dispositions pour *vous* y transporter et paierons ce transport ; et
3. *Nous* organiserons et paierons un *accompagnateur médical* si *nous* le jugeons nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent aux points 1, 2 et 3 ci-dessus :

a. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter et *nous* devons nous-mêmes prendre à l'avance toutes les dispositions nécessaires pour le transport. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris les dispositions nécessaires. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les arrangements de transport que *nous* n'avons pas approuvés ou organisés nous-mêmes ;
b. Toutes les décisions relatives à *votre* évacuation doivent être prises par des professionnels de la santé officiellement reconnus dans les pays où ils travaillent ;

c. *Vous* devez *vous* conformer aux décisions de *nos* équipes d'assistance et médicales. Si *vous* ne *vous* y conformez pas, *vous nous* déchargez de toute responsabilité quant aux conséquences de *vos* décisions et *nous nous* réservons le droit de ne pas *vous* couvrir ;
d. Un ou plusieurs prestataires de services de transport d'urgence doivent être disposés à *vous* transporter de *votre* lieu de résidence actuel à l'*hôpital* ou à l'établissement identifié, et être en mesure de le faire.

Rapatriement médical (*vous* rapatrier chez vous après avoir reçu des soins*)*
Si *vous* tombez gravement malade ou êtes blessé au cours de *votre voyage* ou si *vous* développez un état de santé grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19) et que *notre* équipe médicale confirme, après consultation du *médecin* traitant, que *votre* état de santé *vous* permet de voyager, *nous* prendrons les mesures suivantes :

1. Organiser et payer *votre* transport par un transporteur commercial de classe similaire à celle que *vous* avez réservée à l'origine, à moins qu'un autre transport ne soit *médicalement nécessaire* pour le *voyage* de retour, déduction faite des *remboursements* possibles pour les billets non utilisés. Cela comprend le transport vers :
   a. *Votre domicile* ;
   b. Un lieu de *votre* choix dans le pays de *votre domicile* ; ou
   c. Un établissement médical proche de *votre domicile* ou un établissement de *votre* choix dans *votre* pays de résidence. Dans les deux cas, l'établissement médical doit avoir la volonté et la capacité de *vous* admettre en tant que patient et doit être approuvé par *notre* équipe médicale comme étant médicalement adapté à la poursuite de *vos* soins.
2. *Nous* organiserons et paierons un *accompagnateur médical* si *notre* équipe médicale le juge nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent :
a. Les aménagements spéciaux doivent être *médicalement nécessaires* pour *votre* transport (par exemple, si plus d'un siège est *médicalement nécessaire* pour voyager).
b. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter et *nous* devons prendre nous-mêmes à l'avance toutes les dispositions relatives au transport. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport nous-mêmes, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris les dispositions nous-mêmes. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les arrangements de transport que *nous* n'avons pas approuvés ou organisés nous-mêmes.
c. Toutes les décisions relatives à *votre* rapatriement doivent être prises par des professionnels de la santé officiellement reconnus dans les pays où ils travaillent.
d. *Vous* devez *vous* conformer aux décisions de *nos* équipes d'assistance et médicales. Si *vous* ne *vous* y conformez pas, *vous nous* déchargez de toute responsabilité quant aux conséquences de *vos* décisions et *nous nous* réservons le droit de ne pas *vous* couvrir.
e. Un ou plusieurs des fournisseurs de transport urgent doivent être prêts et en mesure de *vous* transporter depuis l'endroit où *vous vous* trouvez jusqu'à la destination de *votre* choix.

Transport au chevet (amener un ami ou un *membre de la famille*)
Si, au cours de *votre voyage,* le *médecin* traitant *vous* informe que *vous* devez être hospitalisé pendant plus de 3 jours (y compris pour une maladie épidémique telle que Covid-19) ou que *votre* état de santé met *votre* vie en danger, *nous* organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un ami ou d'un *membre de la famille* en classe économique par l'intermédiaire d'une *compagnie de transport*, afin que cette personne puisse rester près de *vous*.

Nous prenons également en charge les frais d'hébergement de cet ami ou de ce *membre de la famille* pendant le séjour, à concurrence du remboursement maximum indiqué dans *votre* Résumé des couvertures.

La condition suivante s'applique :

a. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter et *nous* devons prendre nous-mêmes à l'avance toutes les dispositions relatives au transport. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport nous-mêmes, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris les dispositions nous-mêmes. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les arrangements de transport que *nous* n'avons pas approuvés ou organisés nous-mêmes.

Rapatriement des personnes dépendantes et des mineurs

Si *vous* décédez au cours de *votre voyage* ou si le *médecin* traitant *vous* annonce une hospitalisation de plus de 24 heures (y compris pour une maladie épidémique telle que Covid-19), *nous* organisons et prenons en charge le transport de *vos compagnons de voyage* âgés de moins de 18 ans ou des personnes à charge nécessitant une surveillance et des soins à temps plein vers l'une des destinations suivantes :

1. *Votre domicile* ; ou
2. Un lieu de *votre* choix dans *votre* pays de résidence (*domicile*).

Si *nous* le jugeons nécessaire, *nous* prendrons les dispositions nécessaires pour qu'un *membre* adulte *de la famille* accompagne *vos compagnons de voyage* âgés de moins de 18 ans ou les personnes à charge nécessitant une surveillance et des soins à temps plein, et *nous* paierons les frais correspondants.

Le transport sera effectué par une *compagnie de transport* d'une classe similaire à celle réservée à l'origine. Les *remboursements* disponibles pour les billets non utilisés seront déduits du montant total à payer.

Les conditions suivantes s'appliquent :

a. Ce remboursement n'est possible que si *vous* êtes *hospitalisé* ou si *vous* décédez, et si *vous* n'avez pas avec *vous* un *membre* adulte *de la famille* capable de s'occuper des *compagnons de voyage* âgés de moins de 18 ans ou des personnes à charge.
b. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter et *nous* devons prendre nous-mêmes à l'avance toutes les dispositions relatives au transport. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport nous-mêmes, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris les dispositions nous-mêmes. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les arrangements de transport que *nous* n'avons pas approuvés ou organisés nous-mêmes.

Rapatriement de la dépouille mortelle

Nous organisons et prenons en charge les services et fournitures raisonnables et nécessaires au transport de *votre* dépouille mortelle vers l'un des lieux suivants :

1. Une entreprise de pompes funèbres proche de *votre domicile ;* ou
2. Une entreprise de pompes funèbres dans *votre* pays de *domicile*

Les conditions suivantes s'appliquent :

a. Une personne agissant en *votre* nom doit *nous* contacter et *nous* devons organiser le transport à l'avance. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si nous l'avions organisé ; et
b. Le décès doit survenir au cours de *votre voyage*.

Si un *membre de la famille* décide d'organiser des funérailles, une inhumation ou une crémation pour *vous* sur le lieu de *votre* décès, *nous* remboursons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant qu'il *nous* en aurait coûté pour transporter *votre* dépouille jusqu'à une entreprise de pompes funèbres proche de *votre domicile*.

Chauffeur de remplacement à l'étranger
Si, à la suite de *notre* intervention lors d'une maladie, d'un *accident* ou d'un décès, le véhicule assuré ne peut plus être conduit par le conducteur ou un autre passager, *nous* organisons et prenons en charge le transport d'une personne désignée par *vous* ou par *nous* pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique avec les occupants assurés, la remorque ou la caravane et les bagages qui n'ont pas pu être emportés par les personnes rapatriées et, si nécessaire, 1 nuit d'hôtel pour cette personne.

Frais de recherche et de sauvetage
Nous prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage par une équipe de secours professionnelle, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale indiquée dans *votre* Résumé des couvertures pour la garantie "Recherche et sauvetage" si *vous* êtes porté disparu pendant *votre voyage* ou si *vous* devez être secouru en cas d'urgence physique.

D. ACTIVITÉS SPORTIVES

Activité manquée
Si *vous* n'êtes pas en mesure de participer à une ou plusieurs activités prépayées pendant *votre voyage* pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* rembourserons les frais que *vous* avez payés pour ces activités, déduction faite d'autres *remboursements* par des tiers, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale prévue par la couverture des activités manquées. Veuillez noter que cette couverture ne s'applique qu'avant le début de l'activité.

Motifs couverts :
1. *Vous,* un *compagnon de voyage*, ou un *membre de la famille* participant à l'activité tombe malade ou se blesse, ou souffre d'un problème médical (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que COVID-19).

   Les conditions suivantes s'appliquent :
   a. La maladie, la *blessure* ou l'état de santé doit être si invalidant qu'une personne raisonnable ne puisse participer à l'activité ; et
   b. Un *médecin vous* conseille, à *vous,* à *votre compagnon de voyage,* ou à un *membre de la famille* de ne pas participer à l'activité avant que celle-ci n'ait lieu. Si cela n'est pas possible, un *médecin* doit *vous* examiner ou *vous* ausculter, *vous, votre compagnon de voyage* ou un *membre de la famille,* dans les 72 heures suivant l'activité, ou dès que cela est raisonnablement possible, afin de confirmer la décision de ne pas y participer.

2. Le *membre de la famille* qui ne participe pas à l'activité tombe malade ou se blesse, ou développe une pathologie (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que COVID-19).

   La condition suivante s'applique :
   a. La maladie, la *blessure* ou l'état de santé doit être considéré par un *médecin* comme mettant en jeu le pronostic vital, nécessiter une hospitalisation ou requérir des soins.

3. *Vous* ou un *compagnon de voyage* décédez à la date d'entrée en vigueur de la couverture de *votre police* ou après cette date.

4. Le *membre de la famille* ou *votre animal d'assistance* décède dans les 30 jours précédant la date prévue pour le début de l'activité et à la date d'entrée en vigueur de la couverture de *votre police* ou après cette date.

5. *Votre* activité prépayée est annulée par le prestataire de l'activité en raison d'*intempéries*.

6. *Votre* domaine skiable ferme 75 % ou plus de ses pistes de ski en raison d'un manque ou d'un excès de neige.

   La condition suivante s'applique :
   a. La fermeture s'applique pendant au moins 50 % des heures normales d'ouverture le jour civil où *vous* prévoyez d'utiliser les billets de remontées mécaniques.

E. ASSISTANCE JURIDIQUE

Vous êtes poursuivi à l'étranger en raison d'un *accident de la circulation* impliquant *votre* véhicule assuré :

1. Le *remboursement* des honoraires de *votre* avocat à l'étranger dans la limite du plafond indiqué dans *votre* Résumé des couvertures.
2. Avancer une caution pénale à verser à l'étranger, si *vous* êtes détenu ou risquez d'être détenu à l'étranger en raison de cet accident. *Vous* devez *nous* rembourser cette somme dans les 30 jours suivant son versement par *nos* soins. Toutefois, si l'autorité locale libère la caution versée avant la fin de ce délai, *vous* devez *nous* la rembourser immédiatement.

F. DOCUMENTS D'IDENTITÉ ET COUVERTURE CLÉ

Documents d'identité
Si *votre* document d'identité est perdu, volé ou endommagé pendant *votre voyage*, *nous vous* remboursons les frais de remplacement, y compris les frais d'envoi, jusqu'à concurrence du plafond indiqué dans *votre* Résumé des couvertures pour la couverture des documents d'identité.

Les conditions suivantes s'appliquent :

a. Le document d'identification doit être valable encore 6 mois après l'événement qui déclenche *votre* demande d'indemnisation au titre de la présente garantie.
b. *Vous* faites un rapport à l'autorité compétente.

Couverture clé
Si *votre* clé de maison est perdue, volée ou verrouillée à l'intérieur, *nous vous* remboursons les frais, y compris les frais de déplacement du serrurier, pour remplacer cette clé et, si nécessaire, la serrure associée, jusqu'au montant maximum indiqué dans *votre* Résumé des couvertures pour la couverture des clés.

G. 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* 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.
   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, de dolly wheels...) 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 *votre* véhicule ne sont pas disponibles à l'endroit où *votre* 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 *votre* 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 *votre* véhicule soit réparé ou jusqu'à la prochaine durée maximale par *motif couvert*, selon la première éventualité : - 5 jours civils consécutifs
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 *votre* véhicule, de *votre* caravane ou de *votre* remorque pour un *motif couvert* et si *votre* véhicule est immobilisé à plus de 250 km de *votre domicile*, *nous* organisons et prenons en charge l'*hébergement* à l'hôtel si vous choisissez de rester auprès de *votre* véhicule ou *votre* caravane pendant la réparation de *votre* véhicule, jusqu'à concurrence du montant maximum indiqué dans *votre* 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 *votre* véhicule pour un *motif couvert* et si *votre* 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 *votre 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 1 000 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 *votre* 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 un *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 survenance de la raison couverte 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 1.000 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 *votre* véhicule pour un *motif couvert* et si la valeur résiduelle avant réparation de *votre* 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 *votre* 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 *votre* véhicule pour un *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 *votre* véhicule au garage de réparation, et après la réparation pour récupérer *votre* 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 *votre* 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 *votre* véhicule pendant une période supérieure à quatre heures en raison du vol ou de la non-réparation permanente de *votre* véhicule.

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

1. Si l'immobilisation de *votre* 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 *votre* Résumé des couvertures.
   - Si la durée d'immobilisation de *votre* 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 5 jours comme mentionné dans le Résumé des couvertures si *vous* préférez que *votre* véhicule immobilisé ne soit pas rapatrié et si *vous* souhaitez attendre sur place la fin des réparations *de votre* véhicule.
2. En cas de vol
   Si *vous* ne pouvez pas disposer de *votre* véhicule pendant une période supérieure à 4 heures à la suite du vol de *votre* 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 5 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, *votre* 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 renonciations 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.

H. SERVICES PENDANT VOTRE VOYAGE

Si *vous* avez besoin de services de voyage pendant *votre* séjour, *nous* sommes disponibles 24 heures sur 24. Grâce à *notre* présence mondiale et à *notre* personnel multilingue, *nous* sommes là pour *vous* aider.

Trouver un *médecin* ou un établissement médical
Si *vous* avez besoin des soins d'un *médecin* ou d'un établissement médical pendant *votre voyage*, *nous* pouvons *vous* aider à les trouver.

Le suivi de *vos* soins
Si *vous* êtes admis à l'*hôpital*, *notre* personnel médical restera en contact avec *vous* et le *médecin* qui s'occupe de *vous*. *Nous* pouvons également informer *votre* famille et *votre médecin* à *domicile* de *votre* maladie ou de *votre blessure* et les tenir au courant de *votre* état.

Assistance en cas de perte de documents de voyage
En cas de perte ou de vol de *votre* passeport, de *votre* carte d'identité ou d'autres documents de voyage, *nous* pouvons *vous* aider à faire remplacer *vos* documents et à modifier *vos* arrangements de voyage si nécessaire.

Traduction en cas d'urgence médicale
Nous pouvons *vous* aider à obtenir des services de traduction si *vous* avez besoin d'aide à l'étranger.

Avance financière
Si *votre voyage* est retardé ou interrompu et que *vous* avez besoin d'argent supplémentaire pour faire face à des dépenses imprévues, *nous* pouvons *vous* aider à organiser le transfert d'argent de *votre* famille ou de *vos* amis.

Envoi de messages d'urgence
Nous pouvons *vous* aider à transmettre un message urgent à quelqu'un.

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* automutilez délibérément ou si *vous* tentez de *vous* suicider ou si *vous vous* suicidez ;
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.
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 voyage* 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 voyages ;*
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 250 € 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.

C. Pour les garanties "Soins médicaux urgents et transports urgents".

Sont exclus des garanties :

1. Cures, héliothérapie, traitements diététiques, médecine préventive, bilans de santé, examens périodiques de contrôle ou d'observation, contraception, prothèses, frais d'optique, lunettes, lentilles de contact, béquilles, dispositifs médicaux, inoculation et vaccins.
2. Les procédures ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont médicalement nécessaires en raison d'une *blessure* physique résultant d'un *accident* survenu au cours d'un *voyage* assuré à l'étranger.
3. Les diagnostics, traitements et médicaments qui ne sont pas reconnus par la sécurité sociale (Belgique : INAMI).
4. La grossesse, sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles. Toute réclamation après 26 semaines de grossesse, interruption volontaire de grossesse ou accouchement et les interventions qui en découlent sont en tout état de cause exclues de la garantie.
5. Le rapatriement de *votre* véhicule au *domicile* par un de nos chauffeurs de remplacement si *votre* véhicule n'est pas en état de rouler, présente une ou plusieurs défauts majeurs, est en infraction avec le code de la route des pays traversés, les prescriptions du contrôle technique automobile ou l'assurance automobile obligatoire en matière de responsabilité civile.
6. Le conducteur de remplacement n'est accordé que dans la zone de couverture ou la territorialité de l'Assistance au Véhicule Assuré.

D. Pour la garantie « Interruption de voyage »

Sont exclus de la garantie :

1. Rapatriement en cas d'immobilisation d'un véhicule si celui-ci est réparable en moins de 5 jours.
2. Voyager dans le cadre de *vos* activités professionnelles.

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 . *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 en cas de frais médicaux ambulatoires jusqu'à 500 € ou 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 *votre* demande.

Interruption de voyage

- *Votre* (*vos*) facture(s) de réservation originale(s) indiquant la *date* et l'heure de *départ* modifiées et indiquant tout remboursement.
- Pour les demandes liées à une maladie ou à une *blessure,* un certificat médical doit être rempli par le *médecin* traitant. En cas de décès, une copie de l'acte de décès est requise.
- Si *votre* demande résulte d'autres circonstances, *vous* devez fournir des preuves indépendantes de ces circonstances.

Soins médicaux et dentaires d'urgence à l'étranger et transport d'urgence

- Contactez toujours *notre* centre d'urgence médicale 24/7 lorsque *vous* êtes hospitalisé, que *vous* devez être rapatrié ou que les frais médicaux sont susceptibles de dépasser 500 €.
- Une attestation médicale du médecin traitant confirmant la maladie ou la *blessure* et le traitement administré, y compris les dossiers d'admission et de sortie de l'*hôpital*, le cas échéant.

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. Généralités :
La garantie ne s'applique que pendant la durée assurée du présent contrat.
En tout état de cause, la garantie ne prend effet que le jour suivant celui-ci après réception par *nous* des Conditions Particulières, contresignées par le preneur d'assurance, et en tout cas au plus tôt après le paiement de la première prime par le preneur d'assurance.
2.2. Pour toutes les autres 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.
Le paiement par *nous* des montants susmentionnés a un caractère complémentaire. Cela signifie que *nous* ne prenons en charge que le solde des frais qui restent à charge de l'assuré, ou de la personne agissant en son nom, après l'intervention de toute institution de sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire). En cas de refus de l'une de ces institutions, une attestation motivée doit *nous* être présentée avec les originaux des factures refusées.

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. Si le contrat est souscrit moins de 14 jours avant la date de départ, le preneur d'assurance peut résilier jusqu'au jour du départ.
- 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 agirons 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 : 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* gérions 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 pourrons gérer ni votre police d'assurance ni vos sinistres.

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

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

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

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

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

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

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

6. Quels droits avez-vous dans le domaine de vos données personnelles ?
Si la loi vous y autorise, vous avez le droit de :

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

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

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

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

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

Allianz Assistance
À l'attn de Data Privacy Officer
Boulevard 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.

Allianz