

## CONDITIONS GENERALES: contrat temporaire

### ASSISTANCE ONLY

---

#### I. DISPOSITIONS COMMUNES

##### 1. Définitions:

Ce contrat entend par:

###### 1.1. L'assureur:

AWP P&C S.A. – Belgian branch (dénommé dans le texte: Allianz Assistance), Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise: 0837.437.919.

AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français S.A., rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080.

1.2. Le preneur d'assurance: la personne physique ou morale ayant souscrit ce contrat auprès de l'assureur.

1.3. Les personnes assurées: les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique "Personnes Assurées" des Conditions Particulières. Elles doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement au moins 6 mois par an.

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

Cette formule assure également:

- Les enfants mineurs accompagnants - avec un maximum de 2 - ne faisant pas partie du ménage assuré et non accompagnés de leurs parents, si le ménage assuré est constitué d'un minimum de trois personnes;
- Leurs enfants mineurs accompagnants, issus d'un mariage rompu et ne vivant pas sous le même toit;
- Leurs petits-enfants accompagnants, ne vivant pas sous le même toit et non accompagnés de leurs parents.

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

1.4. Les véhicules assurés dans le cas de la garantie optionnelle Assistance Véhicules: les véhicules âgés de maximum 10 ans, mentionnés sous la rubrique "Véhicules Assurés" des Conditions Particulières, pour autant qu'il s'agisse de:

- Voitures de tourisme ou de motor-homes de moins de 3,5 tonnes P.M.A.;
- Caravanes ou remorques, de moins de 3,5 tonnes P.M.A., tractées durant le déplacement par un véhicule assuré;
- Motos d'une cylindrée de plus de 125 cm<sup>3</sup>.

Sont exclus:

- Les véhicules de location, sauf les véhicules sous leasing et les véhicules loués pour une période de minimum 6 mois;
- Les véhicules de plus de 8 places, chauffeur compris;
- Les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises;
- Les véhicules pourvus de plaque de transit, de commerce ou d'essai;
- Les caravanes résidentielles;
- Les remorques dont les dimensions - chargement compris - excèdent 6 mètres de long, 2,5 mètres de large ou 2,5 mètres de haut.

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

1.5. Les passagers assurés dans le cas de la garantie Assistance Véhicules: les personnes assurées qui vous accompagnent dans votre véhicule. De plus, chaque personne qui vous accompagne gratuitement dans votre véhicule, si cette personne participe avec vous à un voyage commun et est déjà assurée par une garantie "Assistance Personnes" auprès de Allianz Assistance. Le nombre de passagers assurés ne peut pas excéder le nombre maximal de personnes transportables prévu par le constructeur.

1.6. La durée d'immobilisation dans le cas de la garantie Assistance Véhicules: la durée entre la réception de votre premier appel par Allianz Assistance et la fin de la réparation de votre véhicule conformément à la durée de réparation déterminée en accord avec le garagiste.

1.7. Lieu de domicile - Domicile: la résidence.

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

1.9. Contrat de voyage: le contrat avec un organisateur de voyage professionnel ou un organisme de location

professionnel afin de vous délivrer, en tant que voyageur et/ou locataire, un arrangement de voyage.  
Le contrat doit satisfaire aux prescriptions légales qui y ont trait.

1.10. Membres de la famille assurés: les personnes suivantes, si elles sont assurées par ce contrat:

- Votre conjoint(e) cohabitant(e) de droit ou de fait;
- Toute personne vivant habituellement dans votre foyer ;
- Tout parent ou apparenté jusqu'au - et y compris - deuxième degré.

1.11. Enfants mineurs: les enfants de moins de 18 ans.

1.12. Maladie: une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, et ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin. 'Maladie' comprend aussi toute maladie contagieuse de nature épidémique comme par exemple Covid-19.

1.13. Accident:

1.13.1. Dans le cas des garanties "Assistance Personnes" :

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

1.13.2. Dans le cas de la garantie optionnelle "Assistance Véhicules" :

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

1.13.3. Dans le cas des autres dispositions:

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

1.14. Rapatriement: le retour à votre domicile.

1.15. Frais médicaux: s'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste:

- Les honoraires médicaux;
- Les frais d'admission et de traitement en cas d'hospitalisation;
- Les frais pharmaceutiques;
- Les frais de soins dentaires urgents, jusqu'à maximum 400 EUR/personne assurée;
- Les frais de kinésithérapie, jusqu'à maximum 250 EUR/personne assurée.

1.16. Panne dans le cas : une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule.

1.17. Bagages: tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez avec vous durant votre voyage pour votre usage personnel ou que vous achetez durant votre voyage pour ramener avec vous.

Ne sont pas considérés comme bagages: les véhicules automoteurs, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins maritimes ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles et les aliments.

1.18. Effraction caractérisée: forcer l'accès d'un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction clairement visibles.

1.19. Événement assuré :

Un événement couvert par l'assurance et qui peut donc donner lieu à une prestation d'assurance garantie par nous.

1.20. Fraude/Tromperie/(tentative d') Escroquerie :

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

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

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

1.23. Quarantaine: confinement obligatoire, destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage pouvez avoir été exposé.

## 2. L'objet de ce contrat :

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

### 3. La durée de ce contrat - de la garantie :

3.1. Ce contrat se fait, dès l'accord du preneur d'assurance, à partir d'une police présignée dûment complétée, et prend fin le dernier jour de la durée de voyage mentionnée dans les Conditions Particulières.

Durée maximale du voyage assuré: 90 jours

3.2. La garantie :

3.2.1. La garantie prend cours à zéro heure de la date de départ mentionnée dans les Conditions Particulières et se termine à 24 heures du dernier jour de la durée du voyage mentionnée aux Conditions Particulières.

La garantie est uniquement valable lorsqu'elle est conclue pour la durée totale du voyage (c'est-à-dire le voyage aller, le séjour et le voyage retour).

3.2.2. Outre les dispositions des garanties concernées:

- La garantie ne prend de toute façon cours que le lendemain de la réception par Allianz Assistance de la police présignée, dûment complétée, et au plus tôt après le paiement de la prime due et indivisible par le preneur d'assurance à l'intermédiaire en assurances;
- La durée des garanties "Assistance Personnes" et "Assistance Véhicules" est prolongée automatiquement jusqu'à votre premier retour possible lorsque vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale ou lorsque le moyen de transport utilisé pour votre retour à domicile vous fait défaut suite à une panne, un accident, un vol, un incendie, un acte de vandalisme ou une grève.

3.3. Résiliation:

3.3.1. Si ce contrat a une durée d'au moins trente jours:

- Le preneur d'assurance peut résilier ce contrat dans les quatorze jours de la réception par Allianz Assistance de la police présignée. La résiliation a effet immédiat au moment de sa notification.
- Allianz Assistance peut résilier ce contrat dans les quatorze jours de la réception de la police présignée. La résiliation devient effective huit jours après sa notification.

3.3.2. Tant Allianz Assistance que le preneur d'assurance peut résilier ce contrat après un sinistre ou une demande d'assistance, toutefois au plus tard trois mois après le paiement de l'indemnité, de l'exécution de l'assistance ou du refus de l'indemnisation ou de l'assistance. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain du dépôt à la poste d'une lettre recommandée, de la signification d'un exploit d'huissier ou de la date du récépissé en cas de remise d'une lettre de résiliation.

Les primes payées afférentes à la période suivant l'entrée en vigueur de la résiliation, sont remboursées dans les quinze jours de cette entrée en vigueur.

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

### 4. Territorialité des garanties:

#### **IMPORTANT:**

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

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

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

Les garanties s'appliquent dans les zones suivantes:

4.1. Dans le cas de la garantie "Assistance Personnes" :

Hors du pays de votre domicile, dans la zone choisie lors de la souscription de ce contrat, c'est-à-dire:

- 4.1.1. OU "Europe + bassin méditerranéen": L'Europe géographique (sauf la C.E.I. et les anciens membres), les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la méditerranée.
- 4.1.2. OU dans le monde Entier exclusif les Etats Unis et le Canada
- 4.1.3. OU dans le monde Entier inclusif les Etats Unis et le Canada

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

4.2. Dans le cas de la garantie optionnelle "Assistance Véhicule":

A plus de 10 km de votre domicile; et sur le continent européen ( sauf la C.E.I. et les anciens membres), au Royaume-Uni , en Irlande et sur les îles de la Méditerranée (.Chypre, seules les parties relevant de l'administration du gouvernement de la République de Chypre)

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

## **5. Montants assurables maximaux:**

- 5.1. Les montants assurés représentent l'indemnisation maximale possible pour la durée totale de la période assurée.
- 5.2. Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès d' Allianz Assistance, les montants assurables maximaux sont les montants nécessaires pour garantir l'assistance de manière équitable:
  - Dans le cas de la garantie "Personnes", tous les traitements médicaux et les actions associées doivent être nécessaires au traitement du tableau clinique ou des conséquences de l'accident. De plus, les interventions financières demandées pour ce traitement médical doivent être raisonnables et habituelles pour la région où elles sont fournies L'évaluation et la décision à ce sujet ne relèvent que du conseiller médical responsable du dossier chez Allianz Assistance.
  - Les montants mentionnés dans ce contrat dans le cas des autres garanties.

## **6. Le moyen de transport ou rapatriement des personnes:**

Sauf mention contraire, celui-ci se fait par avion en classe économique ou par train en première classe si la distance est inférieure à 1.000 km, avec le transport nécessaire des ou vers les aéroports ou gares concernés.

Allianz Assistance vérifie toujours si les moyens de transport initialement prévus peuvent encore être utilisés lors du rapatriement.

## **7. Paiement de nuits d'hôtel assurées:**

Allianz Assistance indemnise les frais d'une chambre avec petit déjeuner, jusqu'à maximum 70 EUR/nuit/personne en 140 EUR si vous voyagez seul.

## **8. Paiement de la voiture de remplacement:**

Allianz Assistance indemnise le prix de location et les frais de transport pour la réception et la remise d'un véhicule de remplacement de catégorie B, jusqu'à concurrence des montants mentionnés dans les articles. Vous êtes le locataire du véhicule. Vous devez tenir compte des limites des disponibilités locales et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de remise du véhicule de remplacement, la garantie, les frais de "drop off", les assurances complémentaires et les franchises d'assurances restent à votre charge.

## **9. Subrogation:**

Allianz Assistance est subrogée, à concurrence de l'indemnité payée, dans vos droits et actions contre tiers. Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Allianz Assistance peut vous réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

## **10. Prescription:**

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite après trois ans à dater de l'événement qui donne ouverture à l'action.

### **11. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées:**

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

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

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

### **12. Correspondance:**

Allianz Assistance est domiciliée en Belgique et tout avis doit être fait à cette adresse.

Les communications écrites qui vous sont destinées, sont valablement expédiées à l'adresse mentionnée dans les Conditions Particulières ou à l'adresse que vous communiquez ultérieurement à Allianz Assistance.

### **13. Règles juridiques - Pouvoir juridique:**

Ce contrat est régi par ces Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la loi relative aux assurances et la législation belge.

Toute félicitation ou plainte concernant les différents services d'Allianz Assistance peuvent être envoyés:

- Par courrier à notre service qualité;
- Par e-mail: [quality.be@allianz.com](mailto:quality.be@allianz.com).

Si, suite au traitement de votre plainte par nos services, la réponse ne vous satisfait pas et sans que cela exclut la possibilité d'introduire une action en justice, vous pouvez vous adresser au service Ombudsman Assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), fax +32 2 547 59 75.

### **14. Sanctions**

L'assureur ni une autre parti ne pourra en aucun cas être tenu d'accorder une couverture ou de payer un sinistre ou un dommage, ou de fournir quelque prestation que ce soit en application des dispositions du présent traité, si cette couverture, ce paiement ou ces prestations interviennent en violation d'une sanction, interdiction ou restriction résultant d'une résolution des Nations Unies, d'un règlement ou d'une décision du Conseil de l'Union Européenne, d'une décision impérative prise par l' « Office de Contrôle des Avoirs Etrangers » américain (OFAC), et plus généralement en violation de dispositions entraînant des sanctions économiques ou commerciales ou en violation de lois ou de règlements de toute juridiction pouvant s'appliquer à ce Réassureur.

### **15. Politique de lutte contre la fraude**

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

- Nous ne remboursons pas la prime.
- L'assurance est annulée.
- Nous ne vous indemnisons pas en cas de dégâts.
- Nous pouvons réclamer les sommes éventuellement versées.
- Cela peut aussi impliquer que nous porterons plainte contre vous auprès d'un juge d'instruction. Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie à l'égard d'Allianz Assistance entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais peut aussi donner lieu à des poursuites pénales sur base de l'article 496 du Code pénal. Dans ce cas, Allianz Assistance se constituera partie civile et nous demanderons une indemnisation pour toutes les actions de recherche que nous avons dû mener.
- À cause d'un comportement ayant entraîné des dégâts, notre compagnie a subi des dommages qui doivent être indemnisés. Nous avons dû en effet réaliser des frais pour l'inspection/l'expertise et les recherches. Nous vous réclamons/récupérons auprès de vous l'intégralité de ces frais de recherche sur base de l'article 1382-83 du Code civil. - en outre, nous pouvons réclamer à la personne qui a commis la fraude des frais administratifs de 150 EUR.
- En cas de fraude avérée, nous pouvons envoyer les données du fraudeur au GIE Datassur. Ce groupement utilise les données uniquement pour empêcher des fraudes à l'assurance et pour limiter les risques pour les

assureurs. Tout le monde peut consulter ou modifier ses données. Pour ce faire, vous devez envoyer une lettre avec une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité à : Datassur GIE Square de Meeûs 29 – 1000 Bruxelles. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site internet [www.datassur.be](http://www.datassur.be).

## II. ASSISTANCE PERSONNES

Allianz Assistance organise et prend en charge ce qui suit.

### 1. Vous payez des frais médicaux, suite à votre maladie ou votre accident:

Le remboursement:

- 1.1. Des frais médicaux à l'étranger suite à votre maladie ou votre accident, survenu à l'étranger, après déduction des indemnités aux quelles vous avez droit auprès de la sécurité sociale ou de l'assurance de votre mutualité. En cas d'hospitalisation, Allianz Assistance peut avancer les frais médicaux.
- 1.2. Du transport local à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4)**, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche afin de recevoir les premiers soins.
- 1.3. Du transport local à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4)**, par ambulance, si prescrit par un médecin.
- 1.4. Du transport local à l'étranger **(et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4)**, de vos compagnons de voyage assurés afin de vous rendre visite à l'hôpital, jusqu'à 70 EUR.
- 1.5. En cas d'un accident vous survenu à l'étranger, et à condition que vous ayez déjà consulté un médecin ou un dentiste à l'étranger et que vous ayez encouru des frais médicaux à l'étranger:

Des frais de suivi médical dans le pays de votre domicile jusqu'à un an après votre accident et jusqu'à maximum 6.250 EUR/personne assurée, déduction faite des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la sécurité sociale ou de l'assurance de votre mutualité.

### 2. Votre état de santé, suite à votre maladie ou votre accident à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4, nécessite un transport ou un rapatriement:

- 2.1. Votre transport depuis l'hôpital à l'étranger où vous êtes immobilisé vers votre domicile, vers l'hôpital le plus proche de votre domicile ou vers l'hôpital qui est le mieux adapté pour poursuivre votre traitement. Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport approprié. Le rapatriement sera fait sous surveillance médicale si votre état de santé l'exige.

La décision du transport ou du rapatriement, et de sa manière, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital appartiennent exclusivement au service médical d'Allianz Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.

- 2.2. Le transport d'un compagnon de voyage assuré afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.
  - 2.3. Le rapatriement des membres de la famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul.
- S'ils le préfèrent, Allianz Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais que Allianz Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.
- 2.4. Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants mineurs assurés vous accompagnant, et qu'aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche:
    - Le transport aller et retour depuis son domicile dans l'Union Européenne ou en Suisse d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse, afin d'aider les enfants mineurs assurés durant leur rapatriement;
    - L'indemnisation de maximum 1 nuit d'hôtel pour cette personne;
    - Le rapatriement des enfants mineurs assurés.

### 3. Vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale, suite à votre maladie ou votre accident à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4:

- L'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée;
- Votre rapatriement, celui du compagnon de voyage précité et celui des membres de la famille assurés.

### 4. Vous devez prolonger votre séjour, suite à une grève de l'entreprise de transports qui organise votre

**retour de l'étranger:**

L'indemnisation de maximum 3 nuits d'hôtel.

**5. Vous devez améliorer votre accommodation de séjour sur prescription médicale, suite à votre maladie ou votre accident à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4:**

L'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée.

**6. Vous devez être hospitalisé suite à votre maladie ou votre accident à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4 :****6.1. Compensation forfaitaire:**

Tant que vous devez rester à l'hôpital Allianz Assistance vous paie une compensation forfaitaire de 50 EUR par personne par jour et ceci à partir du 2ème jour d'hospitalisation. Cette indemnisation est limitée à 1000 EUR par personne hospitalisée.

**6.2. Enfants de moins de 18 ans qui voyagent sans leurs parents:**

- Le transport aller et retour de vos parents depuis leur domicile, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital;
- L'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour vos parents.

**6.3. Vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et vous voyagez seul:**

- L'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour, depuis son domicile dans l'Union Européenne ou en Suisse, d'une personne désignée par vous ou d'un membre de la famille, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital;
- L'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour cette personne.

**6.4. Pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants mineurs assurés vous accompagnant et aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche:**

La couverture de l'article II.2.4. est d'application.

**7. Vous devez retourner prématurément à votre domicile depuis l'étranger (ou votre lieu de séjour en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.):**

- Pour cause de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures de:
  - Votre conjoint(e) cohabitant de droit ou de fait;
  - Toute personne vivant habituellement dans votre foyer ;
  - Tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré;
  - La personne désignée par vous dans les Conditions Particulières;
  - Un de vos remplaçants professionnels, si votre présence est nécessaire afin de le remplacer;
  - La personne ayant durant votre voyage la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne handicapée vivant avec vous.
- L'accouchement prématuré d'un parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré ou de la personne désignée par vous dans les Conditions Particulières.

Sous "accouchement prématuré", on entend tout accouchement avant la 33ème semaine de grossesse.

- Disparition ou enlèvement de:
  - Vous-même;
  - Votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous;
  - Toute personne vivant habituellement dans votre foyer ;
  - Tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré;
  - La personne désignée par vous dans les Conditions Particulières.
- Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer familial, êtes convoqué:
  - Pour une transplantation d'organe;
  - Pour un rappel militaire inattendu et non lié à votre activité professionnelle;
  - Pour l'adoption d'un enfant;
  - Comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire;
  - Comme membre du jury devant la Cour d'Assises.
- Vous êtes militaire professionnel et vous devez partir en mission militaire ou humanitaire et à condition que cette mission n'ait pas été prévue au moment de la souscription de la police.
- Suite à des dégâts matériels graves à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels, durant votre voyage; à condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'était pas prévisible, et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise et ne puisse pas être postposée.

L'organisation et l'indemnisation de:

- Soit votre rapatriement, celui des membres de famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul;
- Soit le transport aller et retour d'une personne assurée. Dans ce cas, le voyage de retour doit avoir lieu dans les 8 jours suivant le rapatriement et avant la fin de la durée du voyage prévue.

#### **8. Décès à l'étranger d'une personne assurée:**

- 8.1. L'indemnisation du rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile, y compris également le cercueil en zinc, l'embaumement et les frais de douane.
- 8.2. L'indemnisation du traitement post-mortem, cercueil compris, jusqu'à 1.500 EUR/personne assurée. En aucun cas, les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par Allianz Assistance.
- 8.3. L'indemnisation des frais d'enterrement ou de crémation sur place à l'étranger jusqu'à 1.500 EUR/personne assurée, si les héritiers le préfèrent. Ceci comprend le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille mortelle, l'enterrement ou la crémation à l'exclusion du service funéraire et le rapatriement de l'urne.
- 8.4. L'organisation et l'indemnisation du rapatriement des membres de la famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul.
- 8.5. L'organisation et l'indemnisation d'une assistance psychologique sous forme de cinq sessions auprès d'un psychologue ou d'un psychothérapeute reconnu en Belgique.

#### **9. Décès d'une personne assurée durant un déplacement dans le pays de son domicile:**

L'indemnisation du rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile. Allianz Assistance ne supporte pas les frais de cercueil, de traitement post-mortem, de service funéraire, d'enterrement ou de crémation.

#### **10. Frais de recherche et de secours à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.):**

L'indemnisation jusqu'à 8.000 EUR/personne assurée, des frais de fonctionnement d'un service de secours et de recherche lors de votre accident ou de votre disparition.

#### **11. Ski-pass à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.) :**

Le remboursement de votre ski-pass au prorata des jours non utilisés, jusqu'à 400 EUR, au cas d'une fracture, votre rapatriement ou hospitalisation durant plus de 48 heures, suite à votre maladie ou votre accident.

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

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

#### **13. Médicaments, prothèses, verres de lunettes ou lentilles de contact perdus, cassés ou volés, à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.):**

L'organisation de leur remplacement et l'indemnisation de leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place et qu'ils aient été prescrits par un médecin. Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la sécurité sociale du pays de votre domicile. Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable du service médical d'Allianz Assistance et l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale. Le prix d'achat de ces objets doit être remboursé à Allianz Assistance dans les 30 jours suivant leur paiement.

#### **14. Bagages perdus ou volés, à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.):**

L'organisation et l'indemnisation de l'envoi d'une valise d'effets personnels.

Ceux-ci doivent être délivrés à Allianz Assistance par une personne désignée par vous.

#### **15. Titres de transport perdus ou volés à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.):**

L'organisation de votre rapatriement, moyennant paiement préalable à Allianz Assistance, par vous ou par une personne désignée par vous, des frais de rapatriement.



**16. Papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou visa) perdus ou volés, à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.):**

- 16.1. Le remboursement des frais administratifs pour leur remplacement, à condition que vous ayez rempli toutes les formalités requises, comme la déclaration auprès des instances compétentes, de la police, de l'ambassade, du consulat.
- 16.2. Votre rapatriement si vous êtes dans l'incapacité de revenir à la date initialement prévue suite à cet incident.

**17. Chiens et chats à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.):**

Si votre chien ou votre chat, vous accompagnant, est victime d'une maladie ou d'un accident, vous avez droit à l'indemnisation des frais d'un vétérinaire jusqu'à 65 EUR.

**18. Dépenses imprévues:**

Si vous avez une dépense imprévue que vous ne pouvez pas payer Allianz Assistance peut mettre à votre disposition à l'étranger la somme nécessaire à concurrence de maximum 2.500 EUR à condition que cette somme ait été versée sur le compte en banque d' Allianz Assistance et que la dépense soit prévue pour un événement assuré pour lequel vous avez contacté l'assistance d' Allianz Assistance.

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

Vous devez prolonger votre séjour à cause d'une catastrophe naturelle, un attentat terroriste ou une grève non annoncée, qui vous empêchent de faire le voyage de retour au moment prévu. Allianz Assistance vous rembourse les frais de séjour (hôtel et repas) sur place à partir d'une nuit supplémentaire à concurrence de 120 EUR par personne assurée par jour, jusqu'à maximum 5 jours et après avoir reçu les preuves originales.

### **III. En OPTION ASSISTANCE VEHICULES**

Allianz Assistance organise et indemnise ce qui suit:

**1. Dépannage et remorquage :**

Votre véhicule est immobilisé suite à une panne, un accident, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme :

- 1.1. L'organisation et l'indemnisation de l'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.
- 1.2. Si ce dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, l'organisation et l'indemnisation du remorquage du véhicule immobilisé vers un garage proche de la marque ou un autre garage proche si la marque n'est pas représentée dans les environs du lieu d'immobilisation.
- 1.3. Si votre véhicule doit être remorqué, l'organisation et l'indemnisation de votre transport et de celui des passagers assurés vers ce garage.

L'indemnisation par Allianz Assistance est limitée à 500 EUR/véhicule si le remorquage a été commandité ou organisé par une instance officielle.

Le prix des pièces et les frais de réparation restent toujours à votre charge.

**2. Transport & rapatriement :**

Votre véhicule est immobilisé suite à une panne, un accident, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme,; ne pouvait pas être remis en route sur le lieu d'immobilisation et a été remorqué vers un garage proche conformément à l'article III.1. de ces Conditions Générales.

2.1. Allianz Assistance organise ce qui suit :

2.1.1. Vous désirez attendre la réparation sur place :

- Le transport des passagers assurés du garage de réparation vers un hôtel proche ;
- A la fin de la réparation, le transport de ces personnes depuis cet hôtel jusqu'à ce garage ;
- Les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu de réparation jusqu'à la fin de la réparation.

2.1.2. Vous désirez ou devez faire réparer votre véhicule sur place et vous désirez retourner à votre domicile :

- Soit le rapatriement des passagers assurés ;
- Soit un véhicule de remplacement de catégorie B pour ce rapatriement.

De plus :

- Soit le transport depuis son domicile, qui doit se situer dans le pays de votre domicile, de la personne que

vous avez désignée, afin de ramener le véhicule réparé à votre domicile – si nécessaire une nuit d’hôtel pour cette personne ;

- Soit un chauffeur de remplacement d’ Allianz Assistance, afin de ramener le véhicule réparé à votre domicile – si nécessaire une nuit d’hôtel pour cette personne.
  - Votre véhicule doit être en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales des pays à traverser.
- 2.1.3. Vous désirez ou devez faire réparer votre véhicule sur place et vous désirez poursuivre votre voyage jusqu’à votre destination :
- Soit le transport des passagers assurés ;
  - Soit un véhicule de remplacement de catégorie B pour ce transport ;
  - De plus, le transport des passagers assurés afin de récupérer le véhicule réparé.
- 2.1.4. Vous ne désirez pas laisser réparer votre véhicule sur place et vous désirez retourner à votre domicile :
- Le rapatriement de votre véhicule ;
  - Soit le rapatriement des passagers assurés, soit un véhicule de remplacement de catégorie B pour ce rapatriement.
- 2.1.5. Vous ne désirez pas laisser réparer votre véhicule sur place et vous désirez poursuivre votre voyage jusqu’à votre destination :
- Le rapatriement de votre véhicule ;
  - Soit le transport des passagers assurés, soit un véhicule de remplacement de catégorie B pour ce transport.
- 2.1.6. Vous devez abandonner votre épave sur place et vous désirez retourner à votre domicile ou poursuivre votre voyage jusqu’à votre destination :
- Soit l’abandon de l’épave, soit le transport de l’épave hors du pays si elle ne peut pas y rester ;
  - Soit le transport des passagers assurés, soit un véhicule de remplacement de catégorie B pour ce transport.

2.2. Allianz Assistance indemnise ce qui suit :

2.2.1. Pour le véhicule :

- Vous devez faire réparer votre véhicule sur place, lorsque votre véhicule a été immobilisé :
  - Dans un rayon de 150 km de votre domicile et que la durée d’immobilisation est de maximum 4 heures ;
  - Dans un rayon de 150 km à 400 km de votre domicile et que la durée d’immobilisation est de maximum 24 heures ;
  - Hors d’un rayon de 400 km de votre domicile et que la durée d’immobilisation est de maximum 5 jours.

Si votre véhicule a été immobilisé dans un autre cas: vous pouvez faire réparer votre véhicule sur place ou Allianz Assistance organise le rapatriement de votre véhicule. L’indemnisation du rapatriement est limitée à la valeur de l’état dans lequel se trouve votre véhicule, avec un maximum de la valeur marchande de votre véhicule selon Eurotax au moment de l’appel. Si les frais sont plus élevés, Allianz Assistance peut rapatrier votre véhicule contre paiement à Allianz Assistance de garanties suffisantes pour la différence.

- Rapatriement après la réparation **en Belgique selon la condition décrite au Chapitre 1.4.**

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

2.2.2. Pour les personnes : lorsque la durée d’immobilisation:

- Est de maximum 4 heures : l’organisation, sans indemnisation des frais;
- Est de plus de 4 heures : l’indemnisation jusqu’à 65 EUR/passager assuré;
- Est de plus de 24 heures et que votre véhicule a été immobilisé hors d’un rayon de 150 km de votre domicile : l’indemnisation jusqu’à 190 EUR/passager assuré;
- Est de plus de 5 jours et que votre véhicule a été immobilisé hors d’un rayon de 400 km de votre domicile; l’indemnisation jusqu’à concurrence des frais qu’ Allianz Assistance aurait pris en charge pour le rapatriement des passagers assurés, le transport depuis son domicile de la personne que vous ou Allianz Assistance a désignée afin de ramener ce véhicule à votre domicile et si nécessaire une nuit d’hôtel.

2.2.3. Dans le cas où vous avez dû abandonner l’épave sur place à l’étranger et que vous êtes retourné à votre domicile ou que vous avez poursuivi votre voyage à destination :

- Pour l’épave : l’indemnisation des frais administratifs ou des frais de transport, jusqu’à 625 EUR ;
- Pour les personnes : l’indemnisation jusqu’à concurrence des frais qu’ Allianz Assistance aurait pris en charge pour le rapatriement des passagers assurés.

### 3. Assistance en cas de vol :

### 3.1. Votre véhicule est volé durant un déplacement :

L'organisation et l'indemnisation :

- Du transport des passagers assurés du lieu d'immobilisation vers un hôtel proche ;
- Des nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu d'immobilisation, durant maximum 2 nuits.

### 3.2. Votre véhicule est volé durant un déplacement et n'est pas retrouvé dans les 24 heures :

#### 3.2.1. Vous désirez poursuivre votre voyage jusqu'à votre destination ou vous désirez retourner à votre domicile :

- Soit l'organisation et l'indemnisation du transport des passagers assurés ;
- Soit la mise à disposition et l'indemnisation d'un véhicule de remplacement de catégorie B jusqu'à concurrence des frais qu'Allianz Assistance aurait pris en charge pour le rapatriement des passagers assurés.

#### 3.2.2. Votre véhicule est retrouvé en état de marche : si ceci a lieu dans les six mois après le vol et que vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

La couverture de l'article III.2.1.2. et III.2.2. correspondant, concernant le rapatriement de votre véhicule, est d'application.

#### 3.2.3. Votre véhicule est retrouvé hors d'état de marche : si ceci a lieu dans les six mois après le vol et que vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

- Si vous désirez récupérer le véhicule : la couverture de l'article III.2.1.4. et III.2.2. correspondant, concernant le rapatriement de votre véhicule, est d'application ;
- Si vous désirez abandonner le véhicule : la couverture de l'article III.2.1.6. et III.2.2. correspondant, concernant l'abandon de votre véhicule, est d'application.

## 4. Pièces de rechange à l'étranger :

Si ces pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers :

L'organisation et l'indemnisation de leur envoi, limitée à la valeur de votre véhicule, avec un maximum de la valeur marchande de votre véhicule selon Eurotax au moment de l'appel.

La demande doit être confirmée à Allianz Assistance par écrit. Vous devez rembourser à Allianz Assistance le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés, dans les 30 jours suivant l'envoi.

## 5. Gardiennage :

L'indemnisation des frais de gardiennage de votre véhicule jusqu'à 65 EUR/ véhicule assuré si Allianz Assistance doit transporter ou rapatrier votre véhicule.

## 6. Assistance pour votre caravane ou votre remorque :

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

### 6.1. La même assistance que pour votre véhicule (articles III.1. à III.5. compris), en cas d'immobilisation de votre caravane ou votre remorque suite à une panne, un accident, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme.

Si vous êtes retourné à votre domicile et que votre caravane ou votre remorque a été réparée sur place : seulement le remboursement du carburant jusqu'à 75 EUR afin de la ramener à votre domicile.

### 6.2. L'organisation et l'indemnisation des frais de remorquage, de transport ou de rapatriement, en cas de :

- Rapatriement de votre véhicule tracteur sur base de l'article III.2.1.4. ;
- Abandon de l'épave de votre véhicule tracteur sur base de l'article III.2.1.6. ;
- Vol de votre véhicule tracteur conformément à l'article III.3.2.

## 7. Assistance à votre bateau de plaisance :

L'organisation et l'indemnisation du rapatriement de votre bateau de plaisance, dans les circonstances reprises sous l'article III.6. et si :

- Soit votre remorque-bateau assurée n'est pas abîmée ou est réparée, et est adaptée au transport ;
- Soit votre remorque-bateau assurée est volée ou n'est pas réparable et vous mettez sur place une remorque de remplacement à la disposition d'Allianz Assistance.

## IV. DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LES GARANTIES ASSISTANCE PERSONNES et

## ASSISTANCE VEHICULES

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

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par ce contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens :

- 1.1. Pour votre véhicule, dans le cadre des articles II.2., II.7., II.8. et II.9.: la couverture des articles III.2.1.2. et III.2.2. correspondant, concernant le rapatriement de votre véhicule est d'application.
- 1.2. Pour votre caravane ou votre remorque, dans le cadre des articles II.2., II.7., II.8. et II.9.: La couverture de l'article III.6, concernant le rapatriement de votre caravane ou remorque est d'application.
- 1.3. Pour vos bagages et votre vélo : l'organisation et l'indemnisation des frais de transport jusqu'à 190 EUR/personne assurée, sauf si vous allez chercher vous-même votre véhicule abandonné.
- 1.4. Pour votre chien ou votre chat : l'organisation et l'indemnisation du transport de ces animaux qui vous accompagnent, jusqu'à 190 EUR.

Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire nécessaires pour le transport restent à votre charge.

### 2. Frais de télécommunication à l'étranger :

Dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat : le remboursement des frais de télécommunication nécessaires que vous avez encourus à l'étranger afin de joindre votre intermédiaire ou Allianz Assistance à concurrence de 125 EUR.

### 3. Assistance juridique à l'étranger :

- 3.1. L'indemnisation des honoraires de votre expert, huissier et avocat sur place jusqu'à 250 EUR/police, afin de préserver vos intérêts en cas de dégâts matériels à votre véhicule suite à un accident de la circulation à l'étranger.
- 3.2. L'indemnisation des honoraires de votre expert sur place, jusqu'à 300 EUR/ police, pour la constatation de réparations fautives à votre véhicule.
- 3.3. Vous êtes poursuivi juridiquement à l'étranger suite à un accident :
  - 3.3.1. L'indemnisation jusqu'à 1.250 EUR/personne assurée des honoraires de votre avocat étranger.
  - 3.3.2. L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger, jusqu'à 12.500 EUR/personne assurée, si vous êtes incarcéré à l'étranger suite à cet accident ou que vous courez le risque d'être incarcéré. Vous devez rembourser cette somme à Allianz Assistance dans les 30 jours suivant son paiement. Si les autorités locales libèrent la caution payée avant ce terme, vous devez rembourser celle-ci immédiatement à Allianz Assistance.

### 4. La transmission d'un message urgent :

Si, en cas de votre maladie ou accident, vous désirez transmettre depuis l'étranger un message urgent à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat dans le pays de votre domicile, Allianz Assistance fait le nécessaire pour transmettre ce message aux personnes concernées.

### 5. Problèmes de langue à l'étranger :

Si vous encourez à l'étranger de graves problèmes pour comprendre la langue parlée dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat, Allianz Assistance vous aide dans la mesure de ses moyens. Si dans le cadre des services prestés, appel doit être fait à un interprète, Allianz Assistance prend les frais en charge jusqu'à 125 EUR

### 6. L'assistance non garantie :

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

## V. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

### 1. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

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

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

## **2. Obligations générales :**

### **2.1 La déclaration de sinistres assistance (Personnes et Véhicules) :**

En cas de sinistre possible - après avoir reçu la première aide médicale urgente - contacter immédiatement Allianz Assistance et suivre ses instructions :

Téléphoner (24 heures sur 24) au numéro +32-2-290.61.00 ou faxer votre message (24 heures sur 24) au numéro +32-2-290.61.01.

Toute assistance, tout frais ou toute prestation de service ne donne droit à une indemnisation que si l'accord préalable a été demandé à Allianz Assistance et que Allianz Assistance a donné son autorisation.

Seul pour vos frais médicaux ambulatoires dont le total est inférieur à 250 EUR, vous ne nécessitez pas d'accord préalable de Allianz Assistance.

### **2.2. La fourniture de renseignements utiles :**

Sans retard, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Allianz Assistance tous les renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites, pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.

### **2.3. Faire objectiver une blessure corporelle :**

Faire objectiver médicalement la maladie ou la blessure en cas d'accident.

### **2.4. Les frais suite à une blessure corporelle :**

Tant dans le pays de votre domicile que durant votre séjour à l'étranger, vous devez prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir récupérer vos frais auprès de la sécurité sociale et de chaque institution d'assurance.

### **2.5. Informations en cas de lésion physique :**

Prendre les mesures nécessaires afin de fournir à Allianz Assistance les informations médicales afférentes à la personne concernée. De plus, autoriser les médecins d'Allianz Assistance à recueillir les informations médicales afférentes à la personne concernée. Autoriser aussi le médecin désigné par Allianz Assistance à examiner la personne concernée.

### **2.6. La preuve de dommages matériels :**

Transmettre à Allianz Assistance les justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et l'étendue de votre dommage.

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

Tant lors de l'enlèvement que lors de la livraison de votre véhicule (- si transporté ou rapatrié par Allianz Assistance-) ou le véhicule de remplacement, vous devez faire établir un constat détaillé concernant l'état du véhicule concerné.

### **2.7. La limitation des conséquences des sinistres:**

Prendre toutes mesures raisonnables afin de limiter les conséquences des sinistres .

### **2.8. Circonstances pour l'évaluation du risque par Allianz Assistance :**

Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion qu'au cours de ce contrat, de communiquer toutes circonstances existantes, nouvelles ou modifiées, connues de lui et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour Allianz Assistance des éléments d'appréciation du risque.

### **2.9. Autres assurances :**

Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous devez en communiquer les garanties et l'identité des assureurs à Allianz Assistance.

## **VI. LES SINISTRES EXCLUS**

### **1. Exclusions générales :**

Sont, outre les exclusions mentionnées dans les Conditions Générales de la garantie concernée, exclues de la garantie :

1.1. Sont exclus de la couverture tous les coûts résultant du traitement de maladies et de "blessures" existant au début de cette garantie (cela inclut également de ne pas attendre le résultat d'un test requis avant de

voyager):

- Cette exclusion ne s'applique pas aux complications imprévues ou à la détérioration soudaine d'un état pathologique existant pendant la durée de la garantie. La condition est que le voyage ait été approuvé préalablement par un médecin. Aucune indemnité ne sera versée si la détérioration résulte d'une non-observation d'un avis médical ou de l'insouciance de la personne assurée.
  - En cas de maladie chronique, nous remboursons les frais du traitement médical imprévu pour autant que le voyage n'ait pas été contre-indiqué par un médecin. À défaut d'avis médical et qu'il est clair pour Allianz Assistance que la personne assurée n'aurait pas dû entamer le voyage en raison de cette maladie alors Allianz Assistance a le droit de ne pas rembourser partiellement ou intégralement les frais du traitement.
- 1.2. Tourisme médical: toutes les consultations et traitements médicaux à l'étranger qui visent uniquement - et se rapportent à - à subir un traitement alternatif pour lequel l'assuré était déjà traité dans son pays de domicile et / ou qui ne sont pas reconnus en Belgique par l'INAMI.
  - 1.3. Toutes circonstances, sauf des maladies, connues ou présentes lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée dont on pouvait raisonnablement attendre qu'elles conduisent au sinistre.
  - 1.4. Usage abusif de médicaments, l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme, à l'exception du suicide ou de la tentative de suicide.
  - 1.5. Les actes intentionnels ou volontaires, à l'exception du suicide et de la tentative de suicide.
  - 1.6. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.
  - 1.7. La participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à n'importe quel sport ou compétition, ainsi qu'aux entraînements.
  - 1.8. Les activités liées à des risques de travail ou d'entreprise particuliers.
  - 1.9. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.
  - 1.10. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes; sauf à l'étranger et si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez et que cet événement vous a surpris.
  - 1.11. Les actes de terrorisme sauf à l'étranger pour le rapatriement et les frais médicaux inférieurs à 2.500 EUR et sauf pour la couverture catastrophes.
  - 1.12. Les retards ou le non-respect de services convenus, en cas de force majeure : une panne technique (services de l'aéroport, électricité,, eau,...), faillite et insolvabilité, d'événements imprévisibles, de grèves, de guerres ou de guerres civiles, de révoltes, d'émeutes, de décisions des autorités, de restriction de la libre circulation, de rayonnement radioactif, d'explosion, de sabotage, de détournement ou de terrorisme.
  - 1.13. Chaque assistance, transport, rapatriement, réparation et remorquage est effectué avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des prestations effectuées par ses soins.
  - 1.14. Quarantaine.
  - 1.15. Dommages ou réclamations directement ou indirectement liés à une épidémie et / ou pandémie, sauf indication contraire dans les conditions des garanties Assistance Personnes .
  - 1.16. Non-respect des décisions gouvernementales par l'assuré, à l'exception des dommages qui ne sont pas directement ou indirectement liés à la décision gouvernementale en question et toutes les décisions d'une autorité concernant la restriction de la libre circulation causée par les épidémies, les pandémies et la quarantaine.
- Les décisions gouvernementales comprennent également un avis de voyage négatif vers un pays ou une interdiction de voyager, (au départ du voyage) par une Autorité du pays de domicile, de transit ou du pays de destination.
- 1.17. Catastrophes naturelles
  - 1.18. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

## **2. Exclusions concernant les garanties "Assistance Personnes" :**

Sont, outre les exclusions mentionnées dans les Conditions Générales de la garantie concernée, exclues de la garantie :

- 2.1. Les cures, l'héliothérapie, les traitements diététiques, la médecine préventive, les check-up, les consultations de contrôle ou d'observation périodiques, la contraception, les prothèses, les frais d'optique, les lunettes, les verres de lunettes, les lentilles de contact, les béquilles, les appareils médicaux, les vaccinations et les vaccins.
- 2.2. Les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont médicalement nécessaires pour cause de lésion corporelle survenue au cours d'un voyage assuré à l'étranger.

- 2.3. Les diagnostics, traitements et médicaments, qui ne sont pas reconnus par la sécurité sociale du pays de votre domicile (par exemple : Belgique: INAMI).
- 2.4. La grossesse, sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles. Tout sinistre après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui en découlent, sont de toute manière exclus de la garantie.
- 2.5. Les frais de suivi médical dans le pays de votre domicile après un accident survenu lors de la pratique d'un sport ou lors de la participation à une compétition dans lequel/laquelle interviennent des véhicules à moteur (essais, compétitions, rallies, raids, ...) ainsi que lors de leurs entraînements.

### **3. Exclusions concernant la garantie En Option "Assistance Véhicules" :**

Sont, outre les exclusions mentionnées dans les Conditions Générales de la garantie concernée, exclues de la garantie :

- 3.1. Les défaillances techniques pendant votre déplacement, connues au moment du départ de votre domicile ; le mauvais état du véhicule; l'entretien imparfait du véhicule; les pannes répétitives ou l'aggravation de la panne, suite à l'absence de réparation du véhicule; le rappel systématique d'une série de véhicules.
- 3.2. Les frais et travaux d'entretien normaux ; les frais de devis; les frais et pannes de carburant; les frais de pièces détachées et de pièces de rechange; les frais suite à des problèmes de clés sauf en cas d'oubli des clés de voiture à l'intérieur d'un véhicule fermé.
- 3.3. Les frais de douane, de transit, de péage, les taxes, les amendes et les frais de restaurant.
- 3.4. Le vol, la perte ou l'endommagement du véhicule assuré, des objets transportés, des pièces détachées, des accessoires ou des bagages, survenu durant une réparation, un remorquage, un transport ou un rapatriement. Seul le dépanneur, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations qu'il a effectuées.
- 3.5. L'arrêt de la production par le constructeur de pièces de remplacement, l'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de ces pièces.
- 3.6. L'envoi d'un moteur.

### **4. Exclusions concernant la garantie 'Couverture catastrophes':**

- 4.1. Toutes les circonstances où la responsabilité d'un professionnel du voyage, agent de voyage, compagnie de transport (avions, bateaux, trains, bus, ...) ou tour-opérateur est engagée.
- 4.2. Les grèves préalablement annoncées.

Votre contrat est constitué de deux parties:

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

**Assistance:**  
**+32 2 290 61 00**

**Administration:**  
**+32 2 290 64 68**  
[welcome.be@allianz.com](mailto:welcome.be@allianz.com)

## Annexe B-Privacy20

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

### Protection des données personnelles

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

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

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

#### 1. Qui sommes nous ?

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

#### 2. Quelles données personnelles collectons nous ?

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

#### 4. Qui a accès à vos données personnelles ?

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

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

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

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

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

#### 5. Où sont traitées mes données personnelles ?

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

Si une autre entreprise d'Allianz Group traite vos données personnelles en dehors de l'EEE, nous le faisons sur base de prescriptions d'exploitation approuvées. Ledit Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) offre une protection correcte des données personnelles et est applicable à toutes les entreprises de Allianz Group. L'Allianz BCR et la liste des entreprises Allianz Group qui y satisfont se trouvent sur [www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/](http://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](http://www.privacycommission.be).

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