

## CONDITIONS GENERALES: contrat temporaire

### Cancellation & Compensation

---

#### 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 AWP P&C S.A. 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 9 mois par an.

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. Lieu de domicile - Domicile: le domicile, devant être situé dans un pays membre de l'Union européenne ou en Suisse, à l'exclusion des territoires ne faisant pas partie de l'Europe géographique.

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

1.6. 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.

1.7. 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.

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

1.9. 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.

1.10. Accident:

1.10.1. Dans le cas des garanties "Annulation", et "Voyage de Compensation" :

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

1.10.2. Dans le cas des autres dispositions:

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

1.11. Rapatriement: le retour à votre domicile.

1.12. Panne: une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule.

1.13. Événement assuré :

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

1.14. *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.

- 1.15. 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.
- 1.16. 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
- 1.17. 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.

3.2. La garantie :

3.2.1. Dans le cas de la garantie "Annulation" :

La garantie prend cours dès l'entrée en vigueur de ce contrat, qui doit être simultanée à la réservation du contrat de voyage et se termine au moment du début prévu de l'arrangement du voyage réservé

3.2.2. Dans le cas de la garantie «Voyage de Compensation» :

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.

Durée maximale du voyage assuré: 92 jours. 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).

3.2.3. 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.

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:**

Les garanties s'appliquent dans les zones suivantes: dans le monde entier.

## **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:

- 10.000 EUR/personne assurée dans le cas des garanties "Voyage de Compensation" et "Annulation". Les prix de voyage/de location dépassant ce maximum ne peuvent pas être assurés, pas même si le montant assuré est limité à 10.000 EUR/personne assurée;
- Les montants mentionnés dans ce contrat dans le cas des autres garanties.

#### **6. 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.

#### **7. Prescription:**

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

#### **8. 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.

#### **9. Correspondance:**

Allianz Assistance est domiciliée en 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.

#### **10. 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.

#### **11. 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.

#### **12. 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.hi5
- L'assurance est annulée.
- Nous ne vous indemnisons pas en cas de dégâts.
- Nous pouvons réclamer les sommes éventuellement versées.
- Cela peut aussi impliquer que nous porterons plainte contre vous auprès d'un juge d'instruction. Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie à l'égard d'Allianz Assistance entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais peut aussi donner lieu à des poursuites pénales sur base de l'article 496 du Code pénal. Dans ce cas, Allianz Assistance se constituera partie civile et nous demanderons une indemnisation pour toutes les actions de recherche que nous avons dû mener.
- À cause d'un comportement ayant entraîné des dégâts, notre compagnie a subi des dommages qui doivent être indemnisés. Nous avons dû en effet réaliser des frais pour l'inspection/l'expertise et les recherches. Nous vous réclamons/récupérons auprès de vous l'intégralité de ces frais de recherche sur base de l'article 1382-83 du Code civil. - en outre, nous pouvons réclamer à la personne qui a commis la fraude des frais administratifs de 150 €.
- En cas de fraude avérée, nous pouvons envoyer les données du fraudeur au GIE Datassur. Ce groupement utilise les données uniquement pour empêcher des fraudes à l'assurance et pour limiter les risques pour les assureurs. Tout le monde peut consulter ou modifier ses données. Pour ce faire, vous devez envoyer une lettre avec une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité à : Datassur GIE Square de Meeûs 29 – 1000 Bruxelles. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site internet [www.datassur.be](http://www.datassur.be).

## II. VOYAGE DE COMPENSATION

### 1. La garantie :

A condition que vous ayez un contrat de voyage, Allianz Assistance vous indemnise par un nouveau contrat de voyage auprès du même intermédiaire de voyage. Ceci sous la forme d'un bon de valeur nominatif et non-cessible, valable jusqu'à 18 mois après le sinistre. La contre-valeur de celui-ci sera payée jusqu'au maximum du prix du voyage ou de la location que vous avez payée pour ce nouveau contrat de voyage.

Concernant le montant assuré, l'article IV.2. de la garantie "Annulation" est d'application.

### 2. Application :

2.1. Vous êtes rapatrié anticipativement pour raison médicale suite à votre maladie ou votre accident :

Si le rapatriement est prévu contractuellement et est indemnisé par Allianz Assistance ou par une autre compagnie d'assistance, Allianz Assistance vous offre un voyage de compensation calculé au prorata de vos nuits restantes, à partir du moment où Allianz Assistance ou l'autre compagnie d'assistance a effectué votre demande de rapatriement, jusqu'au dernier jour de la durée de voyage mentionnée aux Conditions Particulières.

2.2. La perte totale de votre véhicule suite à un accident au cours de votre voyage, à l'exception du voyage de retour :

Allianz Assistance vous offre un voyage de compensation calculé au prorata de vos nuits restantes, à partir du moment où Allianz Assistance ou l'autre compagnie d'assistance a effectué votre demande de rapatriement, jusqu'au dernier jour de la durée de voyage mentionnée aux Conditions Particulières.

2.3. Vous êtes rapatrié anticipativement pour une autre raison :

Si le rapatriement est prévu contractuellement et est indemnisé par Allianz Assistance ou par une autre compagnie d'assistance et si cette compagnie a donné son accord préalable pour ce rapatriement, Allianz Assistance vous offre un voyage de compensation calculé au prorata de vos nuits restantes, à partir du moment où Allianz Assistance ou l'autre compagnie d'assistance a effectué votre demande de rapatriement, jusqu'au dernier jour de la durée de voyage mentionnée aux Conditions Particulières.

## III. DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LA GARANTIE VOYAGE DE COMPENSATION

### 1. 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.

## 2. 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

## 3. 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.

## IV. ANNULATION

### 1. La garantie :

- 1.1. Le remboursement des frais d'annulation dus, suivant le contrat de voyage, à l'exclusion de tous les frais de dossier, lorsque vous annulez le contrat de voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.
- 1.2. Le remboursement des frais de modification (par exemple : des frais d'hôtel supplémentaires pour une chambre single), limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous modifiez votre voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.
- 1.3. Le remboursement de votre prix de location au prorata du nombre de personnes, limité à l'indemnité en cas d'annulation de la location, si vous ne participez pas au voyage, et que vos compagnons de voyages conservent la location. Cette indemnisation est également limitée aux frais supplémentaires afin d'échanger la réservation pour une location équivalente de capacité inférieure dans le même domaine et aux mêmes dates, si cet échange était possible.
- 1.4. Le remboursement du prix du voyage/de la location au prorata de la période dont vous n'avez pas pu profiter, limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous commencez le voyage avec retard.

### 2. Le montant assuré :

Le montant assuré est le prix du voyage/de la location mentionné aux Conditions Particulières. Celui-ci doit être identique au prix du voyage/de la location du contrat de voyage. Si le montant assuré est inférieur au prix du voyage ou de la location du contrat de voyage, Allianz Assistance n'est tenu d'intervenir qu'à concurrence du rapport entre le montant assuré et ce prix du voyage/de la location.

Le montant maximum d'indemnisation est 10.000 EUR/personne assurée.

### 3. Application:

A condition que la raison invoquée constitue pour vous un obstacle sérieux rendant impossible d'entreprendre le voyage réservé ; toute personne assurée peut annuler dans les cas suivants:

#### 3.1. Maladie ( y compris une maladie épidémique),, accident ou complication durant la grossesse, de :

- Vous-même ;
- Votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- Toute personne vivant habituellement dans votre foyer familial ;
- Tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré ;
- La personne désignée par vous dans les Conditions Particulières ;
- La personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne ;
- La personne ayant durant votre voyage la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne handicapée habitant chez vous ;
- La personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son (sa) conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer ou ses parents ou apparentés jusques et y compris le deuxième degré.

#### 3.2. Décès de :

- Vous-même ;
- Votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- Toute personne vivant habituellement dans votre foyer ;
- Tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré ou tout mineur parent ou apparenté jusques et y compris le troisième degré ;

- La personne désignée par vous dans les Conditions Particulières ;
  - La personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne ;
  - La personne ayant durant votre voyage la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne handicapée habitant chez vous ;
  - La personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son (sa) conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer ou ses parents ou apparentés jusques et y compris le deuxième degré.
  - Un membre de la famille ; tous les compagnons de voyage peuvent annuler leur voyage s'ils sont tous des parents/apparentés de la personne décédée.
- 3.3. Votre grossesse en tant que telle pour autant que le voyage soit prévu dans les trois derniers mois de la grossesse et que le contrat d'assurance ait été souscrit avant le début de la grossesse. Après une grossesse après insémination artificielle ces restrictions ne s'appliquent pas.
- 3.4. 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 33<sup>ème</sup> semaine de grossesse.
- 3.5. Graves dégâts matériels à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels, à condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'ait pas été prévisible et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise et ne puisse être postposée.
- 3.6. Disparition ou enlèvement de :
- Vous-même ;
  - Votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
  - Toute personne 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.
- 3.7. Le véhicule des transports publics, votre véhicule personnel ou celui de votre compagnon de voyage - avec lequel vous vous rendez au lieu où débute votre arrangement de voyage réservé (transport, séjour,...) - est immobilisé, durant le trajet ou dans les 5 jours le précédant, par un accident de la circulation, une panne, un incendie, un vol ou un acte de vandalisme, survenant au véhicule; et celui-ci ne peut être remis en route afin d'atteindre sa destination dans les délais.
- 3.8. Le véhicule assurant votre transfert au point de départ de votre arrangement de voyage réservé est immobilisé durant ce trajet, subit du retard ou reste en défaut suite à un événement inattendu, imprévisible et non annoncé, de telle manière que vous ratiez votre départ avec le moyen de transport réservé dans le contrat de voyage et devant vous amener à votre première destination.
- 3.9. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer est licencié comme travailleur.
- 3.10. Vous concluez un contrat de travail pour une durée d'au moins 3 mois à condition:
- Soit d'être inscrit en tant que demandeur d'emploi auprès d'une administration compétente;
  - Soit d'avoir terminé vos études ou votre formation au cours des 3 derniers mois.
- 3.11. 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.
- 3.12. Vous ne pouvez pas être vacciné ou immunisé pour raison médicale, à condition que cette vaccination ou immunisation soit exigée par les autorités locales.
- 3.13. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer, êtes convoqué:
- Pour une transplantation d'organe;
  - Pour un rappel militaire inattendu et non lié à votre activité professionnelle ;
  - Pour une mission imprévue pour le compte d'une organisation humanitaire officielle ;
  - Pour l'adoption d'un enfant ;
  - Comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire ;
  - Comme membre du jury devant la Cour d'Assises.
- 3.14. Voyages de noces: par l'annulation de votre cérémonie civile sur présentation d'un document officiel.
- 3.15. Votre divorce pour autant que la procédure de divorce ait été introduite devant les tribunaux après réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.
- 3.16. Votre séparation de fait pour autant que l'un des conjoints de droit ou de fait ait changé de domicile après la réservation du voyage et nous transmette un document officiel en attestant.
- 3.17. Vous devez présenter un examen de repêchage; à condition que celui-ci prenne place durant ou dans les trente et un jours suivant le voyage et que le report de cet examen ne soit pas possible.
- 3.18. Vos vacances sont retirées par votre employeur du fait que vous deviez vous présenter à un examen dans le cadre de vos activités professionnelles, à condition que votre employeur nous fasse parvenir un



document attestant cette décision.

- 3.19. Le vol de vos papiers d'identité et/ou de votre visa dans les 48 heures qui précèdent votre départ et que vous ayez déclaré le vol auprès des autorités compétentes.
- 3.20. Le visa nécessaire pour entreprendre le voyage réservé vous est refusé.
- 3.21. L'accès au pays de destination vous est refusé, à condition que vous soyez en possession de tout document légalement exigé.
- 3.22. Le décès inopiné de votre chien, chat ou cheval dans les 7 jours précédant votre voyage sur présentation d'un certificat de décès rédigé par un vétérinaire attestant que votre animal domestique était en bonne santé lors de la réservation du voyage.
- 3.23. Vous êtes expulsé inopinément du logement que vous louez à condition que votre contrat de location ne soit pas encore résilié par le propriétaire du logement lors de la réservation du voyage et à condition que vous deviez quitter le logement entre le jour de la réservation du voyage et 30 jours après le retour initialement prévu.
- 3.24. Un parent ou apparenté âgé, jusques et y compris le deuxième degré, doit quitter inopinément la maison de repos où il réside dans les 30 jours précédant le départ initialement prévu du voyage, à condition que vous soumettiez à Allianz Assistance une attestation écrite de l'établissement.
- 3.25. L'événement culturel ou sportif de notoriété publique sur le lieu de votre destination, qui constitue l'objet de votre séjour, a été annulé.
- 3.26. Un compagnon de voyage annule sur base d'une des raisons susmentionnées de telle façon que vous deviez voyager seul ou avec seulement trois compagnons de voyage.

#### **4. Indemnisation forfaitaire en cas de retard de votre avion de ligne :**

Au cas où votre avion de ligne a un retard de minimum 12 heures au départ vers votre destination de voyage à l'étranger et à condition que vous puissiez présenter une attestation des autorités aéroportuaires compétentes, Allianz Assistance vous paie la somme de 37,50 EUR par personne à partir de 12 heures de retard et 75 EUR par personne à partir de 36 heures de retard.

Cette garantie ne peut être cumulée avec une autre garantie.

## **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 :**

En cas de sinistre possible 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.

#### **2.2. La déclaration écrite de sinistres Voyages de Compensation ou Annulation:**

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

#### **2.3. 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.

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

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

2.5. Autoriser aussi le médecin désigné par Allianz Assistance à examiner la personne concernée.

## 2.6. La limitation des conséquences des sinistres:

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

## 2.7. 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.

## 2.8. 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.

### 3. Vos obligations concernant la garantie "Annulation" :

Outre les obligations mentionnées dans l'article précédent, vous devez annuler votre contrat de voyage dès qu'un événement qui pourrait empêcher votre voyage a lieu, afin de limiter les conséquences de l'annulation.

Enfin, vous devez faire objectiver médicalement la maladie ou la blessure en cas d'accident, avant l'annulation.

## 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. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux sauf si au moment du sinistre il y a un séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. Les actes intentionnels ou volontaires, à l'exception du suicide et de la tentative de suicide.

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

1.8. La participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à n'importe quel sport ou compétition, ainsi qu'aux entraînements.

1.9. Les activités liées à des risques de travail ou d'entreprise particuliers.

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. Les actes de terrorisme sauf pour le rapatriement et les frais médicaux inférieurs à 2.500 EUR et sauf pour la couverture catastrophes.

1.13. 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.

- 1.14. 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.
- 1.15. Quarantaine.
- 1.16. Dommages ou réclamations directement ou indirectement liés à une épidémie et / ou pandémie , sauf indication contraire dans les conditions des garanties Compensation et Annulation.
- 17.1.19. Ignorer ou négliger les décisions gouvernementales par l'assuré et toutes les décisions d'une autorité concernant la restriction de la libre circulation causée par les épidémies, les pandémies et la quarantaine. Ceci est applicable de façon générale à tout ou partie d'une population, d'un navire ou d'une zone géographique, ou sur la base du lieu d'origine, de destination ou de transit de la personne en question. 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.
- 1.18. Catastrophes naturelles.
- 1.19. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

## **2. Exclusions concernant la garantie "Voyage de Compensation":**

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

- 2.1. Le rapatriement en cas d'immobilisation d'un véhicule, si le véhicule est réparable en moins de 5 jours.
- 2.2. Les déplacements dans le cadre de vos activités professionnelles.
- 2.3. Les décisions des autorités de quitter ou de traverser un pays ou une décision soudaine sur un avis de voyage négatif.

## **3. Exclusions concernant la garantie "Annulation":**

Sont, outre les exclusions mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, exclus de la garantie :

- 3.1. Les frais de dossier.
- 3.2. L'accouchement normal et les interventions qui en découlent.
- 3.3. Le licenciement pour motif urgent.
- 3.4. Les motifs d'annulation qui ne constituent pas un obstacle au voyage réservé.
- 3.5. Les raisons d'annulation qui ne sont pas matériellement démontrables.
- 3.6. Les décisions des autorités de quitter ou de traverser un pays ou une décision soudaine sur un avis de voyage négatif.

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)

[www.allianz-assistance.com](http://www.allianz-assistance.com)

## Annexe B-Privacy18

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. 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/](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 du Roi Albert II, 32, 1000 Bruxelles  
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 avril 2018.

**Allianz**  **Assistance**