

## CHAPITRE I DISPOSITIONS COMMUNES

- 1. Définitions**  
donnée ci-dessous :
- 1.1. L'assureur :**  
Nous sommes l'assureur AWP P&C S.A. - Belgian Branch, ci-après dénommé dans le texte : Allianz Assistance – Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles – Belgique. Tél. : +32 (0)2 290 64 11 - Fax : +32 (0)2 290 64 19 – www.allianz-assistance.be  
L'entreprise est autorisée sous le numéro de code FSMA 2769. Notre numéro d'entreprise est 0837.437.919. AWP P&C S.A. - Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 à 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080.
- 1.2. Le preneur d'assurance :**  
La personne physique ou morale qui a conclu le présent contrat et dont le domicile, pour la personne physique, et le siège, pour la personne morale, est situé en Belgique ou au Luxembourg.
- 1.3. Les personnes :**  
Les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique "Personnes assurées" des Conditions Particulières.  
Les personnes physiques assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement pendant au moins 9 mois par an. Pour les bénéficiaires d'une formule World Gold Protection, un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 3 mois par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.  
En outre, seules les personnes suivantes peuvent être assurées par une seule et même police si on a choisi l'option "famille" :  
• les membres d'une famille, à savoir l'assuré, son époux(-se), de fait ou de droit, et leurs ascendants et descendants en ligne directe, vivant sous le même toit ;  
• les enfants non mariés de cette famille qui séjournent ailleurs en Belgique ou au Luxembourg dans le cadre de leurs études, mais qui restent domiciliés auprès de la famille ;  
• les enfants de cette famille nés ou adoptés au cours de l'année d'assurance. Leur identité doit être communiquée à Allianz Assistance.  
Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du jour suivant son arrivée en Belgique ou au Luxembourg ;  
• les enfants fiscalement à charge qui ne vivent pas sous le même toit ;  
• les enfants mineurs accompagnants issus d'un mariage dissous qui ne vivent pas sous le même toit ;  
• les petits-enfants mineurs de la famille qui accompagnent mais qui ne vivent pas sous le même toit, s'ils ne sont pas accompagnés de leurs parents ;  
• les grands-parents ne vivant pas sous le même toit mais accompagnant des petits enfants mineurs de la famille qui ne sont pas accompagnés par leurs parents.  
Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre".  
Pour les personnes domiciliées au Luxembourg les mots "la Belgique" sont systématiquement remplacés par "le Luxembourg".
- 1.4. Votre domicile :**  
Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique ou au Luxembourg.
- 1.5. Maladie :**  
Un trouble de l'état de santé, imputable à une autre cause qu'un accident, qui a été constaté et diagnostiqué par un médecin. "Maladie" comprend aussi la maladie contagieuse/épidémique COVID-19.
- 1.6. Accident :**  
Dans le cas des garanties "Assistance Personnes" et "Home Assistance" :  
Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.
- 1.6.2. Dans le cas des autres dispositions :**  
Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant un dommage.
- 1.7. Rapatriement :**  
Le retour à votre domicile.
- 1.8. Frais médicaux :**  
S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste :  
• les honoraires médicaux ;  
• les frais de traitement et de séjour en cas d'hospitalisation ;  
• les frais de médicaments ;  
• les frais de soins dentaires à concurrence de 250 EUR/personne assurée ;  
• les frais de kinésithérapie à concurrence de 250 EUR/personne assurée.
- 1.9. Vos bagages :**  
Tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez durant votre déplacement pour votre usage personnel ou que vous achetez durant votre déplacement pour les ramener avec vous.  
Ne sont pas considérés comme vos bagages : les véhicules motorisés, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins nautiques ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles et les aliments.
- 1.10. Contrat de voyage :**  
Le contrat conclu avec un vendeur comme défini dans la Loi belge sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur du 14 juillet 1991, portant sur l'achat d'un arrangement de voyage, un séjour ou un transport dans le cadre duquel vous avez la qualité de voyageur et/ou de locataire. Le contrat doit satisfaire aux dispositions légales qui y ont trait.
- 1.11. Compagnon de voyage :**  
La personne avec qui vous avez réservé un voyage commun et dont la présence est nécessaire au bon déroulement du voyage.
- 1.12. 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 couvriions 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.
- 1.13. 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.
- 1.14. 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
- 1.15. Quarantaine:** confinement obligatoire, destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage pouvez avoir été exposé. Cela réinclut vos actes de quarantaine de la part d'un gouvernement ou d'une autorité publique qui s'appliquent à de grandes populations ou à la géographie d'un pays, d'une région, d'une ville, d'un district urbain ou d'une partie de celui-ci.
- 2. Correspondance et communications**  
Toute communication doit être faite à Allianz Assistance.  
Les courriers qui vous sont adressés sont valablement envoyés à l'adresse reprise dans les Conditions Particulières ou à l'adresse que vous communiquerez ultérieurement à Allianz Assistance.
- 3. Objet du présent contrat**  
Dans les limites des conditions, des modalités et des montants spécifiés dans les Conditions Générales et particulières, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour l'exécution des prestations garanties en faveur des personnes assurées du présent contrat ainsi que le paiement des montants prévus.  
La responsabilité de Allianz Assistance ne peut être engagée en cas de retards ou de non-exécution des services convenus par autant que ces retards ou cette non-exécution soient dus à : cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation.
- 4. Territorialité**  
**IMPORTANT:**  
Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique sous cette condition spécifique :  
La 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 (1) nuitée. Les excursions d'une journée ne sont donc pas couvertes.  
Si cela n'est pas explicitement indiqué, la couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit.
- 4.1. Pour la garantie "Assistance Personnes" :**  
• Pour la formule Classic Protection: dans le monde entier.  
• Si cela est explicitement indiqué, certaines garanties sont également valables en Belgique. Si cela n'est pas explicitement indiqué, a couverture n'est garantie que dans les zones indiquées ci-dessous dans la formule que vous avez souscrit selon les conditions.
- 4.2. Pour la garantie "Home Assistance" :**  
• Pour la formule Classic Protection: dans le monde entier.
- 5. Versement de la prime**  
Le paiement de la prime équivaut à la prise de connaissance et à l'acceptation des présentes Conditions Générales.  
La prime doit être payée à l'échéance à Allianz Assistance, qui est le gestionnaire de votre police. La couverture ne commence dans tous les cas qu'après le paiement de la première prime.  
En cas de non-paiement de la prime, les intérêts légaux sont dus à compter de la date d'échéance.  
En outre, en cas de non-paiement de la prime, les dispositions prévues en la matière par la loi belge sur le contrat d'assurance terrestre sont d'application.
- 6. Durée du présent contrat – la garantie**  
**6.1. Le présent contrat :**  
La durée du contrat est d'un an, il est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de un an sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant son échéance conformément aux dispositions de l'article CHAPITRE I, 6.3.3.
- 6.2. La garantie :**  
La garantie prend cours à zéro heure à la date mentionnée dans les Conditions Particulières. Dans tous les cas, la garantie ne commence que le lendemain de la réception par Allianz Assistance de la police prénommée et dûment complétée, contre-signée par le preneur d'assurance et quoi qu'il en soit ou plus tôt après le paiement de la première prime par le preneur d'assurance. La garantie est d'application en dehors de la Belgique que pendant les trois premiers mois de votre séjour à l'étranger.
- 6.3. Résiliation**  
**6.3.1. Allianz Assistance peut adapter la prime ou les conditions d'assurance sans modification du risque. Dans ce cas, le preneur d'assurance peut toujours résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent la réception de l'avis de modification.**  
Si le preneur donne son préavis dans ce délai de réflexion de 3 mois et si la notification est faite après la date d'échéance du contrat, le préavis est d'un mois.  
**6.3.2. Allianz Assistance et le preneur d'assurance peuvent résilier le contrat après un sinistre ou après une demande d'assistance, mais au plus tard un mois après le versement de l'indemnité, le traitement de l'assistance, le refus de l'indemnité ou de l'assistance.**  
**6.3.3. La résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée, par lettre de préavis ou contre accusé de réception ou par exploit d'huissier. A l'exception d'une autre stipulation exceptionnelle, cette résiliation n'a effet qu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du jour suivant la remise à la poste, la réception ou la notification. Les primes versées pour la période suivant la prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans les quinze jours à compter de cette prise d'effet.**  
Toutefois, la résiliation suite à sinistre par Allianz Assistance peut prendre effet un mois après le jour de sa notification si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire n'a pas respecté l'une de ses obligations, née de la survenance du sinistre, dans l'intention de tromper Allianz Assistance, à la condition que cette dernière ait introduit une plainte devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile contre une de ces personnes ou qu'elle ait saisi le tribunal en vertu des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. Allianz Assistance indemnise les dommages résultant de cette résiliation, si elle s'est désisté de son action ou si l'action publique aboutit à un non-lieu ou à un acquittement.
- 7. Montants assurables maximums**  
Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de Allianz Assistance, les montants assurables maximums sont :  
• les montants mentionnés dans le présent contrat.  
La prise en charge par Allianz Assistance des montants susmentionnés est de nature complémentaire. Cela signifie qu'Allianz Assistance n'assume que le solde de ces frais qui restent à charge de la personne assurée ou de son débiteur, après l'intervention de la Sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire).  
En cas de refus d'une de ces institutions, une attestation justifiée doit être soumise à Allianz Assistance ainsi que les originaux des notes et factures refusées.
- 8. Subrogation**  
Allianz Assistance est subrogé à concurrence des indemnités payées dans vos droits et vos créances contre des tiers.  
Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Allianz Assistance peut vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice qu'Allianz Assistance a subi.
- 9. Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements**  
Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.  
Si un transport ou un rapatriement doit être effectué, celui-ci sera fait par avion en classe économique ou par train en première classe si la distance à parcourir est de moins de 1000 kilomètres. Dans tous les cas, c'est Allianz Assistance qui choisit les moyens les plus adéquats. A cet égard, Allianz Assistance tient compte du moyen de transport et des frais qui étaient prévus à l'origine et donne priorité à ces moyens s'ils peuvent encore être utilisés.
- 10. Assistance organisée par vous-même**  
L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés si Allianz Assistance en a été averti et a pu préalable et expressément marqué son accord par la communication d'un numéro de dossier.  
Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie.  
Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais qu'Allianz Assistance aurait pris à sa charge s'il n'avait organisé lui-même l'assistance. L'accord préalable d'Allianz Assistance n'est pas requis en cas de frais de médecine ambulatoire à concurrence de 250 EUR ou une assistance imposée par une instance officielle.
- 11. Paiement de nuits d'hôtel assurées**  
Allianz Assistance prend en charge les frais d'une chambre avec petit déjeuner, à concurrence de 70 EUR/nuit/personne.  
Allianz Assistance prend en charge à concurrence de 140 EUR/nuit/personne si vous voyagez seul et si il vous faut une chambre pour une personne.
- 12. Formule choisie – Conditions Particulières – Garanties**  
CHAPITRE I, DISPOSITIONS COMMUNES est d'application pour chaque police.  
En plus, chaque police contient les garanties suivantes  
Classic Protection  
Chaque police comprend les garanties suivantes :  
• "Assistance Personnes" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, I.  
• "Home Assistance" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, II.  
• "Les Services complémentaires" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, III.
- 13. Prescription**  
Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.
- 14. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées :**  
Allianz Assistance collecte, en tant que responsable du traitement, des données à caractère personnel vous concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (appréciation du risque, gestion de la relation commerciale) et d'éventuels sinistres (en ce compris la surveillance du portefeuille et la prévention d'abus et fraudes). En souscrivant le contrat, vous donnez expressément votre consentement au traitement des données relatives à la santé par Allianz Assistance dans le cadre des finalités décrites plus haut et – si nécessaire – à la communication de vos données à des tiers (experts, médecins,...)  
Vous donnez votre accord pour que votre médecin communique à notre médecin-conseil un certificat établissant la cause du décès.  
Vous avez un droit d'accès et de rectification de vos données.
- 15. Règles juridiques – Pouvoir juridique**  
Ce contrat est régi par les Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la Loi sur le Contrat d'Assurance Terrestre et la Législation belge. Toute félicitation ou toute plainte concernant nos services peut nous être adressée :  
• par courrier à l'attention du service qualité ;  
• par fax : +32-2-290 65 26 ;  
• par e-mail: quality.be@allianz.com.  
Si, après le traitement de votre plainte par nos services, un désaccord persiste et sans que cela exclut la possibilité d'introduire une action en justice, vous avez une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.fax +32-2-547 59 75.
- 16. Vos obligations en cas de sinistre**  
Hormis celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions Générales, vos obligations sont les suivantes :  
**16.1. Sanctions en cas de non respect de vos obligations :**  
Si vous ne respectez pas les obligations qui vous 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 le but de tromperie occasionne toujours la perte de tous vos droits à tous les prestations d'assurance.  
**16.2. La déclaration de sinistres assistance (Habitation et Personnes) En cas de sinistre, contacter immédiatement – après avoir reçu les premiers soins d'urgence – Allianz Assistance et se conformer à ses instructions: téléphoneur au numéro +32 2 290 61 00 ou transmettre votre message par fax au numéro +32 2 290 61 01. L'accord préalable d'Allianz Assistance n'est pas requis en cas de frais ambulatoires à concurrence de 250 EUR ou pour une assistance imposée par une instance officielle.**  
**16.3. La fourniture de renseignements utiles :**  
Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 30 jours, fournir tous les renseignements utiles à Allianz Assistance et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.  
**16.4. La limitation des conséquences des sinistres :**  
Prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences des sinistres.  
**16.5. Circonstances pour l'évaluation du risque par Allianz Assistance :**  
Le preneur d'assurance est dans l'obligation, tant lors de la souscription que pendant la durée du présent contrat, de communiquer à Allianz Assistance toutes les circonstances existantes, nouvelles ou modifiées qui lui sont connues et qu'il doit raisonnablement considérer comme des données qui peuvent influencer l'évaluation du risque par Allianz Assistance.  
**16.6. Autres assurances :**  
**16.6.1. Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, communiquer à Allianz Assistance les garanties et l'identité de ces assureurs.**  
**16.6.2. Tant en Belgique que pendant votre séjour à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement de vos frais auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme d'assurance et rembourser ces frais à Allianz Assistance s'il les a avancés.**  
**16.7. En cas de lésion physique :**  
Faire constater par un médecin la maladie ou la blessure en cas d'accident. Ensuite, prendre les mesures nécessaires pour fournir à Allianz Assistance les informations médicales concernant la personne assurée en question.  
En outre, permettre aux médecins de Allianz Assistance d'avoir accès aux informations médicales concernant la personne assurée en question.  
Enfin, permettre au médecin désigné par Allianz Assistance d'examiner la personne assurée en question.  
**16.8. En cas de décès :**  
Tout bénéficiaire est tenu de communiquer sur-le-champ un décès à Allianz Assistance par poste ou fax afin que ce dernier puisse, s'il le souhaite, faire effectuer une autopsie par un médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.  
**16.9. La preuve des dommages matériels :**  
En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faire dresser immédiatement un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu ou les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.  
**16.10. Plainte en cas de vol dans un hôtel :**  
En cas de vol dans un hôtel, vous devez en outre introduire sur-le-champ une plainte auprès de la direction de l'hôtel et en envoyer la preuve à Allianz Assistance.
- 17. Exclusions et limitations**  
**17.1. Sinistres exclus**  
**17.1.1. Tous sinistres existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage.**  
**17.1.2. Toutes circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.**  
**17.1.3. Toute maladie ou tout accident existant au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage.**  
Ne sont toutefois pas exclus : une récidive imprévisible ou des complications impossibles à prévoir, après le départ en voyage, d'une maladie existant au moment du départ en voyage, si cette maladie était stationnaire pendant le mois qui a précédé le départ en voyage et si aucune thérapie n'avait été entamée ou adaptée pendant le mois qui a précédé le départ en voyage.  
**17.1.4. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il y a un séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé au moment du sinistre (cf. aussi article CHAPITRE I, 17.1.3.).**  
**17.1.5. L'usage abusif de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.**  
**17.1.6. Des activités liées à des risques de travail ou d'entreprises particulières.**  
**17.1.7. Les voyages par les airs, sauf comme passager payant à bord d'un appareil agréé pour le transport public de passagers.**  
**17.1.8. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.**  
**17.1.9. La participation, à titre professionnel ou dans le cadre d'un contrat rémunéré, à un sport, à une compétition ou à des entraînements. En outre, toute participation à un sport ou à une compétition avec véhicules automobiles (essais, compétitions, rallyes, raids, etc.) et les entraînements.**  
**17.1.10. Les grèves, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.**

- 17.1.11. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes, sauf à l'étranger, si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez et si cet événement vous a surpris.
- 17.1.12. La responsabilité de Allianz Assistance ne peut être engagée en cas de retard ou de non-exécution des services convenus pour autant que ce retard ou cette non-exécution soient dus à des forces majeures, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.
- 17.1.13. Tous les dommages qui sont la conséquence des assistances, transports, rapatriements, réparations ou remorquages qui ont été effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des dommages suivant une prestation qu'il a effectuée.
- 17.1.14. Faillite et insolvabilité.
- 17.1.15. Tentative de suicide et suicide.
- 17.1.16. Les attentats terroristes.
- 17.1.17. Les épidémies et la quarantaine, sauf indication contraire explicite dans les conditions des garanties correspondantes ci-après ( Covid-19 est couvert sous certaines conditions dans les garanties Assistance Personnes, Compensation et Annulation).
- 17.1.18. Catastrophes naturelles.
- 17.1.19. Ignorer ou négliger les décisions gouvernementales par l'assuré et toutes les décisions d'une autorité concernant la restriction de la libre circulation causée par les épidémies, les pandémies et la quarantaine. Ceci est applicable de façon générale à tout ou partie d'une population, d'un navire ou d'une zone géographique, ou sur la base du lieu d'origine, de destination ou de transit de la personne en question.
- 17.1.20. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans le présent contrat.
- 17.2. Pour les garanties "Assistance Personnes" et "Home Assistance" Sont exclus des garanties :
- 17.2.1. Cures, thérapie, régimes, médecine préventive, check-up, examens périodiques de contrôle ou examens d'observation, contraception, prothèses, frais optiques, lunettes, verres de lunettes, lentilles, béquilles, appareils médicaux, vaccinations et vaccins.
- 17.2.2. Les opérations ou les traitements esthétiques à moins qu'ils ne soient médicalement nécessaires en raison d'une lésion physique à la suite d'un accident.
- 17.2.3. Diagnostic, traitement et médication, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale (Belgique : I.N.A.M.I.).
- 17.2.4. Grosseesse, sauf en cas de complications claires et imprévisibles. Tous les sinistres après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui peuvent en découler sont en tous les cas exclus de la garantie.
- 17.2.5. Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement de Allianz Assistance si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction avec le code de la route des pays traversés, avec les dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

## CHAPITRE II ASSISTANCE

### I. Assistance Personnes

Pour la formule Classic Protection, Allianz Assistance s'engage aux prestations suivantes :

1. **Transport, retour ou rapatriement à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**
- 1.1. Du patient malade ou blessé  
Si votre état de santé durant votre déplacement nécessite un transport ou un rapatriement suite à une maladie (y compris la COVID-19) ou un accident, Allianz Assistance organise et prend en charge votre transport du lieu où vous êtes immobilisé à votre domicile ou à l'hôpital le plus proche de votre domicile ou à l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.  
Le transport ou le rapatriement s'effectue par avion-ambulance, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport adéquat.  
Le rapatriement sera effectué sous surveillance médicale si votre situation médicale le requiert.  
La décision et le mode de transport du rapatriement, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital sont exclusivement pris par le service médical d'Allianz Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place et le cas échéant avec le médecin traitant en Belgique, en ne prenant en considération que votre état de santé.
- 1.2. D'un accompagnant  
L'organisation et la prise en charge du transport d'une personne assurée pour vous accompagner à votre domicile ou à l'hôpital si vous êtes transporté ou rapatrié par Allianz Assistance conformément à l'article CHAPITRE II, I., 1.1.
- 1.3. Des autres personnes assurées
- 1.3.1. Visite d'hôpital  
Allianz Assistance prend en charge et organise le transport local, à l'étranger, des autres personnes assurées pour venir vous rendre visite à l'hôpital à concurrence de 65 EUR.
- 1.3.2. Rapatriement  
Si Allianz Assistance prend en charge le rapatriement médical d'une personne assurée, elle organise et prend en charge le rapatriement des membres de la famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul. S'ils le préfèrent, Allianz Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais que Allianz Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.
- 1.3.3. Les enfants assurés de moins de 18 ans  
Si pour des raisons médicales vous ne pouvez pas vous occuper des enfants assurés de moins de 18 ans qui vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, Allianz Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par la famille ou d'une hôteesse depuis son domicile en Belgique pour apporter son aide aux enfants assurés de moins de 18 ans pendant leur rapatriement. Allianz Assistance prend en charge au maximum une nuit d'hôtel pour cette personne.  
Enfin, Allianz Assistance organise et prend en charge le rapatriement des enfants assurés de moins de 18 ans s'ils sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.
2. **Frais médicaux**  
Si vous payez des frais médicaux suite à une maladie (y compris la COVID-19) ou à un accident, apparue ou survenue à l'étranger, Allianz Assistance prend en charge les sommes prévues au présent article, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale, votre Mutualité ou tout autre assureur qui couvre ce risque.  
Le total de ces paiements a été limité à un maximum de :  
• Pour la formule Classic Protection : 250.000 EUR ;
- 2.1. Les frais médicaux à l'étranger. En cas d'hospitalisation, Allianz Assistance peut avancer les frais médicaux.
- 2.2. Le transport local à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.) du patient malade ou blessé vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche pour recevoir les premiers soins, à concurrence de 1.000 EUR.
- 2.3. Le transport local à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.), par ambulance, si prescrit par un médecin.
- 2.4. Pour la formule Classic Protection:  
En cas d'accident, survenu à l'étranger, et à condition que vous ayez déjà consulté un médecin ou un dentiste à l'étranger et que vous ayez engagé des frais médicaux à l'étranger : les frais de suivi médical en Belgique jusqu'à un an après votre accident et à concurrence de 6.250 EUR/personne assurée, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale ou de l'assurance de votre Mutualité. Cette garantie n'est pas d'application après un accident survenu lors de la pratique d'un sport ou lors de la participation à une compétition

dans lequel/ laquelle interviennent des véhicules à moteur (essais, compétitions, rallies, raids,...) ainsi que lors de leurs entraînements.

3. **Chauffeur de remplacement à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**  
Si en raison de l'intervention de Allianz Assistance à l'occasion d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, le véhicule assuré ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, Allianz Assistance organise et prend en charge le transport et une nuitée d'hôtel d'une personne désignée par vous ou par Allianz Assistance pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique, ainsi que les passagers assurés, la remorque ou la caravane et les bagages qui n'ont pu être ramenés par les personnes rapatriées et le cas échéant.
4. **Frais de séjour à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**  
En vertu du présent article (CHAPITRE II, I., 4., Allianz Assistance s'engage soit aux dispositions reprises sous 4.1. soit aux dispositions reprises sous 4.2.
- 4.1. Prolongation du séjour  
Si vous devez prolonger sur prescription médicale votre séjour à la suite de votre maladie ou de votre accident ou une quarantaine imposée en raison d'un soupçon d'infection par Covid-19 de vous ou de votre compagnon de voyage :  
• Allianz Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée à concurrence de 620 EUR au total ;  
• Allianz Assistance organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.
- 4.2. Amélioration des conditions de logement  
Si vous devez améliorer sur prescription médicale, la qualité de votre logement à la suite d'une maladie ou d'un accident, Allianz Assistance prend en charge les frais complémentaires pour une période de maximum 7 nuits pour vous et une personne à concurrence de 620 EUR au total.
5. **Visite à l'hôpital à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**  
Si vous devez être hospitalisé en voyage à la suite d'une maladie ou d'un accident, Allianz Assistance garantit ce qui suit.
- 5.1. Enfants de moins de 18 ans  
Si vous êtes âgé de moins de 18 ans et que vous voyagez sans vos parents :  
• Allianz Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour de vos parents depuis leur domicile, afin de se rendre à votre chevet ;  
• Allianz Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vos parents.
- 5.2. Adultes non accompagnés  
Si vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et que vous voyagez seul :  
• Allianz Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par vous ou d'un membre de votre famille depuis son domicile en Belgique, afin de se rendre à votre chevet ;  
• Allianz Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour cette personne.
- 5.3. Garde d'enfants assurés de moins de 18 ans  
Si, pour des raisons médicales, vous êtes dans l'incapacité de vous occuper d'enfants assurés de moins de 18 ans qui vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, la couverture de l'article CHAPITRE II, I., 1.3.3. est d'application.
6. **Le retour prématuré à votre domicile depuis l'étranger (et depuis la Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**  
si le voyage n'a pas lieu contre l'avis ou l'interdiction d'un gouvernement ou autorité
- 6.1. Pour cause de décès ou d'hospitalisation s'il y a danger de mort grave et immédiat de :  
• votre époux(-se) cohabitant(-e) de fait ou de droit ;  
• toute personne qui vit habituellement avec vous dans un lien familial ;  
• tout parent ou apparenté jusqu'au deuxième degré (enfants, petits-enfants, (beaux) parents, grands-parents, (belle)œur et (beau) frère) ;  
• un de vos collaborateurs professionnels, si votre présence est nécessaire pour le remplacer ;  
• la personne qui garde pendant votre voyage vos enfants mineurs ou tout mineur-valide qui vit avec vous.  
A l'occasion de ces événements, Allianz Assistance organise et prend en charge les dispositions suivantes afin de vous permettre d'assister à l'enterrement ou de pouvoir effectuer une visite d'hôpital :  
soit le rapatriement des personnes assurées soit le transport aller et retour d'une personne assurée. Dans ce cas, le voyage retour doit avoir lieu dans les 8 jours qui suivent le rapatriement et avant la fin prévue du voyage.
- 6.2. Pour cause d'hospitalisation de votre enfant assuré de moins de 18 ans qui ne vous accompagne pas suite à une maladie ou à un accident survenu pendant votre déplacement à l'étranger.  
A l'occasion de cet événement, Allianz Assistance organise et prend en charge votre rapatriement si le médecin traitant prévoit que l'enfant devra être hospitalisé pendant plus de 48 heures et si votre retour prématuré se justifie par la gravité de son état de santé. Si l'état de l'enfant ne justifie pas votre retour prématuré ou si vous êtes dans l'incapacité de rentrer immédiatement de voyage, le service médical d'Allianz Assistance, après contact avec le médecin traitant, vous informera de l'évolution de l'état de santé de votre enfant.
7. **Décès d'une personne assurée**  
A l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge Allianz Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Sont également compris le cercueil en zinc, l'embaumement et les frais de douane.  
Allianz Assistance prend en charge, en outre, le traitement post-mortem, cercueil compris, à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée. En aucun cas les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par Allianz Assistance. De même, Allianz Assistance prend en charge les frais d'enterrement et de crémation à l'étranger à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée, si les héritiers le préfèrent. Sont compris le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille, l'enterrement ou la crémation à l'exception du service funéraire et du rapatriement de l'urne.  
Enfin, Allianz Assistance organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.  
En Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge lors d'un déplacement  
Allianz Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Allianz Assistance ne participe pas aux frais du cercueil, du traitement post-mortem, du service funéraire, de l'enterrement ou de la crémation.
8. **Frais de recherche et de secours et skipass à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**
- 8.1. Frais de recherche et de secours à l'étranger :  
Allianz Assistance rembourse les frais de fonctionnement d'un service de recherche et de secours à l'occasion de votre accident ou de votre disparition. Ce remboursement est limité à :  
- 3.750 EUR par personne assurée pour la formule Classic Protection ;
- 8.2. Votre skipass :  
Allianz Assistance rembourse votre skipass à raison des jours non utilisés, à concurrence de 125 EUR dans le cas d'une fracture, votre rapatriement ou de votre hospitalisation pendant plus de 48 heures suite à une maladie ou à un accident.
9. **Envoi de médicaments et d'équipements médicaux vers l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**  
Si vous avez perdu vos médicaments, prothèses, verres de lunettes ou lentilles de contact à l'étranger ou si ces objets ont été volés à l'étranger, Allianz Assistance organise leur remplacement et prend en charge leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place à l'étranger et qu'ils aient été prescrits par un médecin. Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la

Sécurité sociale belge. Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable du service médical d'Allianz Assistance et l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale. Vous êtes tenu de rembourser le prix d'achat de ces objets à Allianz Assistance dans les 30 jours qui suivent le paiement de ce prix d'achat par Allianz Assistance.

10. **Perte ou vol de vos bagages ou documents à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**
- 10.1. Bagages  
Si vous avez perdu vos bagages à l'étranger ou si vos bagages ont été volés à l'étranger, Allianz Assistance organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'effets personnels. Ceux-ci doivent être délivrés à Allianz Assistance par une personne désignée par vous.
- 10.2. Tickets de transport  
Si vous avez perdu vos tickets de transport à l'étranger ou s'ils ont été volés à l'étranger, Allianz Assistance organise votre rapatriement moyennant paiement préalable à Allianz Assistance par vous ou par une personne désignée par vous des frais des tickets de transport.
- 10.3. Documents d'identité  
Si vous avez perdu vos documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation ou visa) à l'étranger ou si ces documents ont été volés à l'étranger, Allianz Assistance rembourse les frais administratifs à concurrence de 125 EUR en vue de leur remplacement, à condition que vous ayez rempli toutes les formalités requises à l'étranger, telles que la déclaration auprès des instances compétentes, à la police, à l'ambassade, au consulat, etc.

### II. Home Assistance

Pour la formule Classic Protection, Allianz Assistance s'engage aux prestations suivantes :

1. **Service d'information**  
Allianz Assistance vous communique l'adresse et le numéro de téléphone des services médicaux suivants en Belgique :  
- hôpitaux et cliniques ;  
- services ambulanciers près de chez vous ;  
- organismes de soins à domicile ;  
- loueurs d'équipements médicaux ;  
- centres de cure ;  
- centres de révalidation ;  
- pharmaciens et médecins de garde ;  
- maisons de retraite près de chez vous.  
Allianz Assistance peut vous aider à préparer votre voyage en vous communiquant des informations concernant :  
- les mesures sanitaires et médicales préventives ;  
- les vaccinations obligatoires et conseillées ;  
- les formalités administratives pour les voyageurs, les véhicules et les animaux domestiques ;  
- les adresses des consulats et des offices de tourisme étrangers en Belgique et des consulats belges à l'étranger.  
Ce service d'information est opérationnel du lundi au vendredi de 9 à 17 heures. Ces informations sont uniquement demandées et communiquées par téléphone.

2. **Assistance médicale**  
Assistance médicale dans le cas de votre hospitalisation urgente suite à une maladie ou à un accident inattendu, survenu à votre domicile et après réception des premiers soins d'urgence.  
L'admission à l'hôpital doit avoir été prescrite par un médecin.  
L'organisation et votre admission à l'hôpital, à savoir la réservation d'un lit.  
L'organisation et l'indemnisation du transport en ambulance vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital mieux équipé pour traiter votre état médical.  
L'organisation et l'indemnisation de votre transfert vers un hôpital en Belgique ou à votre domicile si vous êtes étendu, sur avis de et en concertation avec le médecin traitant.  
L'organisation et l'indemnisation du retour au domicile, si votre séjour à l'hôpital s'est prolongé au-delà de 3 nuits et si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer.  
L'indemnisation de la garde de votre chien ou de votre chat, à la condition qu'il ait reçu les vaccinations obligatoires, à concurrence de 65 EUR.  
L'indemnisation d'une aide-ménagère : si votre admission à l'hôpital en Belgique se prolonge au-delà de 3 nuits, Allianz Assistance prend en charge pendant l'admission ou pendant la semaine suivant l'admission :  
soit le voyage aller/retour de votre domicile d'une personne de votre choix séjournant en Belgique ;  
soit les premiers frais d'une aide-ménagère de votre choix à votre domicile, à concurrence de 125 EUR.
- 2.1. A l'égard de vos enfants assurés de moins de 18 ans, en cas d'accident :  
• l'indemnisation des frais d'une aide familiale à concurrence de 125 EUR si votre admission à l'hôpital se prolonge au-delà de trois nuits.  
• l'indemnisation des frais d'une baby-sitter à concurrence de 125 EUR si votre admission à l'hôpital se prolonge au-delà de 48 heures.
- 2.8. A l'égard de vos petits-enfants de moins de 15 ans, qui séjournent chez vous ou à votre adresse de vacances en Belgique : l'organisation et l'indemnisation du voyage aller et retour d'une personne désignée par la famille et séjournant en Belgique ou d'une hôteesse pour ramener vos petits-enfants à leur domicile en Belgique. Si leurs parents sont absents, ils sont confiés à une famille d'accueil désignée par vous.

3. **Dommages matériels à votre habitation**  
Si votre domicile a subi des dommages matériels importants et si ces dommages revêtent un caractère soudain, qu'ils étaient imprévisibles et qu'ils requièrent absolument votre présence, Allianz Assistance garantit ce qui suit.  
A l'égard des personnes assurées  
La réservation et l'indemnisation d'une nuit d'hôtel pour les personnes assurées.  
L'organisation et l'indemnisation du transport en taxi des personnes assurées vers un hôtel situé à proximité de votre habitation si elles sont dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens. L'indemnisation des frais de garde de vos enfants mineurs à concurrence de 125 EUR.  
A l'égard de vos biens  
L'organisation et l'indemnisation de la surveillance de votre habitation par une entreprise spécialisée pendant une durée maximale de 48 heures si les objets abandonnés dans votre habitation doivent être protégés contre le vol. L'indemnisation des frais localisés d'un véhicule utilitaire à concurrence de 250 EUR, vous permettant de déménager les objets abandonnés dans votre habitation.  
L'indemnisation du déménagement des meubles abandonnés dans votre habitation vers votre nouveau lieu de séjour en Belgique si votre habitation est toujours inhabitable après 30 jours à concurrence de 250 EUR. Ce déménagement doit être effectué dans les 60 jours qui suivent le sinistre.  
Votre retour de l'étranger  
En cas de dommages matériels importants à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels pendant que vous êtes en voyage à l'étranger, à condition que ces dommages présentent un caractère soudain, étant imprévisibles et que ces dommages requièrent absolument votre présence immédiate, Allianz Assistance organise et indemnise le transport aller et retour d'une personne assurée.  
Le voyage retour doit avoir lieu dans les 8 jours qui suivent le rapatriement et avant la fin de la durée prévue du voyage.
4. **Serrurier**  
Si vous perdez les clés de votre habitation, qu'elles ont été volées ou que les serrures ont été endommagées à la suite d'une tentative d'effraction rendant l'accès à votre habitation impossible, Allianz Assistance indemnise les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de 100 EUR et ce une fois par année d'assurance.

**III. Services complémentaires**

- 1. Transfert d'argent**  
Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat pendant que vous êtes à l'étranger, Allianz Assistance peut mettre de l'argent à votre disposition à concurrence de 2.500 EUR, à condition que l'équivalent en ait été payé préalablement à Allianz Assistance.
- 2. Biens abandonnés à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**  
Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens, Allianz Assistance organise et indemnise le transport de vos bagages et de votre bicyclette à concurrence de 200 EUR, sauf si vous allez rechercher vous-même votre véhicule abandonné ou si Allianz Assistance rapatrie votre véhicule.
- 3. Vos animaux domestiques à l'étranger (et en Belgique suivant la condition décrite au Chapitre I.4.)**
  - 3.1. Rapatriement**  
Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener les animaux, Allianz Assistance organise et prend en charge le transport de votre chien ou de votre chat qui vous accompagne, à condition que l'animal ait reçu les vaccinations obligatoires, à concurrence de 200 EUR. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire pour ce transport restent à votre charge.
  - 3.2. Frais de vétérinaire**  
Si votre chien ou votre chat qui vous accompagne à l'étranger a été atteint par une maladie ou victime d'un accident, Allianz Assistance rembourse les frais d'un vétérinaire à concurrence de 65 EUR à condition que votre chat ou votre chien ait reçu les vaccinations obligatoires.
  - 4. Frais de télécommunication à l'étranger**  
Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Allianz Assistance vous rembourse les frais de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour joindre Allianz Assistance à concurrence de maximum 125 EUR.
  - 5. Assistance juridique à l'étranger**  
Allianz Assistance s'engage aux prestations suivantes :
    - 5.1.** L'indemnisation des honoraires de votre expert, huissier et avocat sur place à concurrence de 250 EUR/police, afin de préserver vos intérêts en cas de dommages matériels à votre véhicule assuré à la suite d'un accident de la circulation avec votre véhicule assuré à l'étranger.
    - 5.2.** Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger suite à un accident de la circulation avec votre véhicule assuré :
      - 5.2.1.** L'indemnisation à concurrence de 1.250 EUR des honoraires de votre avocat étranger.
      - 5.2.2.** L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger à concurrence de 12.500 EUR, si vous êtes mis en prison à l'étranger ou si vous risquez de l'être à la suite de cet accident.  
Vous êtes tenu de rembourser cette somme à Allianz Assistance dans les 30 jours qui suivent le paiement par Allianz Assistance. Si toutefois les autorités locales libèrent la caution versée avant la fin de ce délai, vous devez la rembourser sur-le-champ à Allianz Assistance.
- 6. La transmission d'un message urgent**  
Si en cas de maladie ou d'accident vous souhaitez transmettre un message urgent depuis l'étranger à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat en Belgique, Allianz Assistance met tout en œuvre pour transmettre ce message aux personnes concernées.
- 7. Problèmes linguistiques à l'étranger**  
Si pendant votre séjour à l'étranger, vous rencontrez des problèmes sérieux pour comprendre la langue parlée dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Allianz Assistance vous apporte son aide dans la mesure de ses possibilités.  
Si dans le cadre des services fournis, il faut faire appel aux services d'un interprète, Allianz Assistance en prend les frais en charge à concurrence de 125 EUR.
- 8. Assistance non garantie**  
Si votre sinistre n'est pas garanti par le présent contrat, Allianz Assistance peut vous aider par souci humanitaire et à certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement et avant l'organisation de l'assistance à Allianz Assistance.

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.

Numéro infos Welcome Desk  
Tel. +32 2 290 64 32

Numéro assistance 24/24h  
Tel. +32 2 290 61 00

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

**Bijlage 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 actualisée 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 tiers 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, 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 visent 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 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 janvier 2022.