Allianz

CAR PLAN ASSISTANCE +

Conditions générales

Assurance Car Plan Assistance +

Assistance à votre véhicule et aux passagers après un sinistre couvert.

Si vous souscrivez l'assurance Car Plan Assistance +, vous pouvez compter sur une assistance au véhicule et aux personnes, par exemple lors d'un accident de voiture, une maladie ou un décès.

Le présent contrat n'accorde pas de garantie ni de prestation pour une quelconque activité assurée dans la mesure où cette activité assurée violerait la moindre loi ou règle applicable des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanctions économiques, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.

Pour autant que le véhicule désigné aux conditions particulières soit assuré pour usage de tourisme et affaires ou usage mixte et qu'il réponde aux conditions de l'article 3 ci-après et si le véhicule assuré, n'a pas plus de 10 ans lors de la souscription, le preneur d'assurance peut souscrire à la garantie complémentaire dénommée « Car Plan Assistance + » pour laquelle AWP P&C SA - Belgian branch (dénommé dans le texte : Allianz Global Assistance), Boulevard Albert II 32 à 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 - numéro d'entreprise: 0837.437.919., ci-après dénommée l'assisteur, reçoit les appels, organise l'assistance et assure le risque.

La présente garantie n'est acquise que si les conditions particulières l'indiquent; quant à sa durée, à ses conditions de résiliation et au paiement de la prime, elle est soumise aux mêmes conditions que celles d'application pour les garanties accessoires à la R.C. Auto dont les articles y relatifs lui sont également applicables.

Le texte qui suit se veut complet; aussi, il peut reprendre la description de certaines prestations qui, par ailleurs, seraient déjà offertes à ses assurés par la Compagnie d'Assurance Auto. En ce cas de répétition, seule la garantie la plus large est d'application et sans cumul.

Toute prestation doit être demandée par appel téléphonique au N° 32 02 773 61 13 de Car Plan Assistance + accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dès après la survenance de tout événement pouvant justifier une intervention.

vdk bank

SOMMAIRE

Partie I : Conditions d'application 3

Article 1 : Objet de l'assurance « Car Plan Assistance + » et événements assurés 3
Article 2 : Personnes assurées 3
Article 3 : Véhicule assuré 4
Article 4 : Occupants assurés 4
Article 5 : Déplacements, séjours assurés et territorialité 5
Article 6 : Conditions préalables à l'obtention des prestations garanties 5
Article 7 : Engagements financiers 6

Partie II : Garanties de l'assistance 7

Chapitre I : Assistance aux personnes 7

A. Assistance en cas d'accident ou de maladie de l'assuré 7
Article 8 : Assistance à l'assuré même 7
Article 9 : Assistance à l'étranger aux compagnons de voyage assurés 9
Article 10 : Transport des bagages et animaux de compagnie 9
Article 11 : Chauffeur de remplacement 9

B. Autres services d'assistance aux assurés se trouvant à l'étranger 10
Article 12 : Evénements survenus à l'étranger 10
Article 13 : Evénements survenus en Belgique 10

C. Autres services d'assistance aux assurés se trouvant en Belgique 11
Article 14 : Assistance aux personnes 11
Article 15 : Assistance à l'habitation de résidence habituelle 12

Chapitre II : Assistance au véhicule et à ses occupants 12

Article 16 : Evénements assurés survenus en Belgique 12
Article 17 : Evénements assurés survenus à l'étranger 13
Article 18 : Véhicule retrouvé après vol 14
Article 19 : Remorque ou caravane 14
Article 20 : Bagages et animaux de compagnie 15
Article 21 : Service additionnel 15

Partie III : Limitations générales 15

Article 22 : Limites d'intervention 15
Article 23 : Exclusions 15

PARTIE I : CONDITIONS D'APPLICATION

Article 1 : Objet de l'assurance « Car Plan Assistance + » et événements assurés

« Car Plan Assistance + » a pour objet de garantir la mise en oeuvre des moyens les plus appropriés pour apporter aux bénéficiaires de la garantie les assistances prévues lorsqu'un événement assuré, imprévisible avant tout déplacement et couvert par le présent titre, affecte une personne ou un véhicule assuré lors d'un déplacement ou un séjour assuré sur un territoire couvert et pendant la durée de validité de la garantie.

Les faits générateurs susceptibles de constituer un événement assuré et de donner droit à l'intervention de l'assisteur - sous réserve des limitations et exclusions citées en IIIème partie - sont les suivants :

- **lorsqu'ils affectent une personne assurée** :
  - l'accident, c.à.d. un événement soudain dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime et qui entraîne une lésion corporelle constatée par un médecin ;
  - la maladie, c.à.d. une altération organique ou fonctionnelle de la santé survenant de façon imprévue et constatée par un médecin.
- **lorsqu'ils affectent un véhicule assuré** :
  - l'accident, c.à.d. toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'événement ;
  - la panne, c.à.d. toute défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant le véhicule sur le lieu de l'événement ;
  - l'incendie, c.à.d. tous dégâts par feu, explosion, jets de flamme et foudre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'événement ;
  - le vol, c.à.d. la soustraction frauduleuse du véhicule ayant fait l'objet d'une déclaration par l'assuré aux autorités locales compétentes et sur production à l'assisteur du récépissé de sa déclaration au plus tard dès son retour ;
  - la tentative de vol et l'acte de vandalisme qui occasionnent des dégâts tels que le véhicule se retrouve immobilisé, ces événements devant faire l'objet de la même déclaration que celle prévue en cas de vol.

Article 2 : Personnes assurées

A. Assurés permanents

1. Unique ou premier assuré

Il s'agit de la personne domiciliée en Belgique et y résidant à titre habituel et principal, qui est désignée aux conditions particulières de la police Auto en qualité de conducteur principal. À défaut de désignation dudit conducteur, le preneur - s'il est personne physique répondant aux présentes conditions - est considéré comme unique ou premier assuré. À la souscription, il n'est accepté par police qu'un assuré unique ou premier.

2. Autres assurés

Il s'agit, parmi les personnes résidant habituellement et principalement sous le même toit que le premier assuré et y domiciliées :

- de son conjoint de droit ou de fait, - de ses enfants ;
- ainsi que ceux de son conjoint assuré - légitimes, adoptés (si d'origine étrangère, à partir du lendemain de leur arrivée en Belgique) ou naturels et à condition de ne pas être mariés ni de vivre maritalement ;
- de ses père et mère ou ceux de son conjoint assuré.

Les enfants décrits ci-avant sont également assurés lorsqu'ils résident sous un autre toit - mais toujours situé en Belgique - pour autant qu'ils soient fiscalement à charge du premier assuré ou de son conjoint assuré. En outre, sont également assurés, les apparentés en 1^{ier} degré qui sont domiciliés à l'adresse de l'ex-partenaire.

B. Assurés occasionnels

À la condition d'être domiciliés en Belgique et d'y résider habituellement, sont également assurés :

- les ascendants d'un assuré permanent lorsqu'ils accompagnent celui-ci pour un déplacement ;
- les personnes participant à un voyage et accompagnant, à titre gratuit comme conducteur ou passager, un assuré permanent dans le véhicule assuré, exclusivement en cas d'accident de la route ayant entraîné chez elles des lésions corporelles ; dans ce cas, les garanties sont limitées à celles décrites à l'article 8, A à G.

Article 3 : Véhicule assuré

A. Le véhicule

Est assuré le véhicule terrestre automoteur :

- de genre voiture ou motocyclette ;
- voitures de société avec ou sans conducteur assigné ;
- dont la cylindrée est supérieure à 125 cm^3 ;
- dont la masse maximale autorisée (MMA) n'excède pas 3,5 Tonnes ;
- immatriculé en Belgique (à l'exclusion des plaques Essais, Marchand et - à l'étranger - Transit) ;
- non donné en location (hors véhicules de leasing) ;
- désigné aux conditions particulières par son numéro d'immatriculation.

B. L'élément tracté

Est également assuré l'élément tracté par le véhicule assuré lors d'un déplacement assuré et reconnu conforme aux règles de la circulation routière. Cet élément tracté peut être - à l'exception des remorques spécialement aménagées pour, par exemple, le transport de voitures, engins volants ou animaux :

- la remorque dont la MMA ne dépasse pas 500 kg ;
- la remorque dépassant 500 kg ou la caravane, toutes deux 500 répondant également aux conditions ci-avant (A. points 3 et 4) imposées au véhicule tracteur ;
- la remorque à bateau ou à motos aux mêmes conditions B point 2) ci-avant, mais exclusivement lorsque son gabarit (chargement compris) n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut.

Le contenu de la remorque ne peut être assuré. Par contre, il peut être transporté par l'assisteur mais uniquement lorsque celui-ci est tenu d'organiser lui-même le transport ou le rapatriement du véhicule tracteur. Il ne peut - sans l'accord préalable et explicite de l'assisteur - comprendre aucun objet décrit à l'article 11, point 3. Le transport se fait à condition que le contenu soit correctement arrimé et que la remorque soit en état de le porter et d'être tractée. Si la remorque ne satisfait pas à ces conditions, le transport n'est pas dû tant qu'une remorque de remplacement n'est pas mise sur place à la disposition de l'assisteur.

Article 4 : Occupants assurés

Les occupants assurés sont ceux qui, à titre gratuit, conduisent occupent le véhicule assuré et qui ont également, au sens de l'article 2, qualité de personnes assurées soit par le présent contrat soit par tout autre contrat souscrit auprès de l'assisteur et qui est en cours de validité lors de la survenance de l'événement pour lequel il est fait appel à l'assistance. Toutefois, en Belgique exclusivement et sauf pour les auto-stoppeurs, la qualité de personne assurée comme dit ci-avant n'est pas requise pour bénéficier des garanties réservées aux occupants. De plus, ces garanties aux occupants sont également accordées, en Belgique exclusivement, aux personnes assurées en permanence par le présent contrat en son article 2, A lorsqu'elles occupent un véhicule soit non assuré auprès de l'assisteur ou de tout autre assisteur, soit assuré par l'un ou l'autre mais par un contrat qui ne prévoit pas en leur faveur semblable extension de l'application des garanties réservées aux occupants du véhicule assuré.

Article 5 : Déplacements, séjours assurés et territorialité

Les personnes assurées sont couvertes ensemble ou isolément et quel que soit leur mode de transport sauf ceux exclus en IIIème Partie. Lorsqu'elles voyagent dans un véhicule non assuré auprès de l'assisteur, elles bénéficient uniquement des prestations d'assistances aux personnes et non celles réservées aux occupants du véhicule, sauf ce qui est dit à l'article 4. Les garanties prévues sont acquises à l'occasion de tout déplacement et séjour privé et/ou professionnel mais, dans ce dernier cas, uniquement pour des activités administratives, commerciales ou culturelles à l'exclusion de toute activité technique notoirement dangereuse. Pour les séjours et déplacements à l'étranger d'une durée supérieure à 90 jours consécutifs, les événements garantis sont exclusivement ceux survenus endéans ces 90 premiers jours. Les assistances aux personnes sont garanties mais en dehors de leur résidence habituelle située en Belgique. Les assistances au véhicule et à ses occupants sont garanties sur les territoires de l'Europe géographique ou d'accès à la Méditerranée des pays pour lesquels la carte internationale d'assurance automobile, émise avec l'autorisation du Bureau belge des Assureurs automobiles, est en cours de validité pour le véhicule désigné.

Article 6 : Conditions préalables à l'obtention des prestations garanties

A. Déclaration: obligation et délai

Comme prévu en Préambule, toute demande de prestation doit être faite au préalable à l'assisteur, sauf pour les cas suivants :

- les premiers secours d'urgence et/ou de transport primaire dont question à l'article 8 A ;
- les cas d'hospitalisation d'urgence : un délai de 48 heures est prévu pour en demander à l'assisteur l'accord de prise en charge ;
- les frais médicaux lorsque ces derniers n'excèdent pas 125 EUR par personne et par événement ;
- les remorquages jusqu'au garage le plus proche effectués par un organisme désigné d'office par les autorités locales.

B. Initiative des prestations et responsabilité

Dès lors qu'il est avisé de la survenance d'un événement assuré, l'assisteur a la maîtrise des opérations à conduire et décide seul des assistances qu'il organise ainsi que du mode de transport à fournir. L'obligation générale de garantie de l'assisteur est suspendue dès qu'il se voit refuser sa proposition d'intervention ou toute demande de contacts, de renseignements (y compris ceux relatifs à d'éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le contrat d'application), d'examens, d'attestations ou de certificats qu'il juge utiles pour apprécier l'événement invoqué, en mesurer la gravité, en déterminer les circonstances, relever l'existence éventuelle d'une cause d'exclusion de garantie ou établir un lien de parenté requis.
L'assisteur ne peut être tenu responsable au-delà des limites d'intervention exposées à l'article 22 ainsi que dans les cas de vol, pertes ou dégâts survenus aux objets laissés dans un véhicule ou son élément tracté que l'assisteur remorque, qu'il rapatrie ou pour lequel il envoie un chauffeur de remplacement.

C. Auto-assistance

L'organisation par un assuré ou par son entourage de l'une des prestations garanties tout comme l'engagement de toute dépense y relative ne peut donner lieu à remboursement que si l'assisteur a été prévenu de cette procédure et a préalablement et expressément donné son accord en communiquant un numéro de dossier. Dans ce cas ainsi que dans le cas d'abstention fautive tant de la part d'un bénéficiaire que de la part de l'assisteur, celui-ci est tenu au remboursement des frais sur présentation des justificatifs originaux et de tous éléments prouvant les faits donnant droit à garantie. Le remboursement est limité comme prévu à l'article 7, F.

Article 7 : Engagements financiers

A. Engagement général

Hormis les cas spécifiquement exclus ou limités, le coût des assistances organisées par l'assisteur reste à sa charge. Cependant, toute prestation ne pouvant en aucun cas constituer une source de profit financier, l'assisteur déduit des frais qu'il supporte ceux qui auraient été engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels les frais de transport, les péages divers ainsi que le carburant du véhicule, et se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés. Il en est de même quant aux frais d'hébergement : lorsqu'ils sont garantis, ils ne sont pris en charge que dans la mesure où il s'agit de frais supplémentaires dus à la survenance d'un événement assuré. Par ailleurs, l'assisteur n'est pas tenu d'organiser un transport de véhicule ou un envoi de pièces détachées lorsque le coût de ces prestations excède la valeur économique résiduelle du véhicule au moment de l'appel à l'assistance, sauf après avoir reçu une garantie suffisante pour rembourser ledit excédent. Par valeur économique résiduelle, on entend la valeur vénale après sinistre pouvant être obtenue en vendant le véhicule de gré à gré dans des conditions normales pour un prix coté en Belgique.

B. Frais de communication de l'étranger (téléphone et téléfax)

Ces frais sont remboursés sur justificatifs pour tout appel à l'assisteur relatif à une assistance garantie.

C. Frais d'hébergement

Ces frais sont limités exclusivement à la chambre et au petit-déjeuner et sont pris en charge à raison de maximum 75 EUR tout compris, par nuitée et par personne assurée (120 EUR / nuitée si qu'un seul assuré a besoin d'assistance) et un maximum de 600 EUR par dossier.

D. Mise à disposition d'un véhicule

La mise à disposition d'un véhicule se fait dans les limites des disponibilités locales et en conformité avec les règlements des agences de location agréées par l'assisteur, notamment en ce qui concerne l'imposition au conducteur d'un âge minimum ou d'un dépôt de caution ; les frais pris en charge par l'assisteur sont limités à ceux prévus par le contrat de location: toute utilisation au-delà de la durée garantie, les frais de carburant, de péage, les assurances facultatives, les amendes encourues, les dégâts non assurés ou sous franchise occasionnés au véhicule, restent à charge du bénéficiaire ou, à défaut de remboursement par ce dernier, à charge du preneur de la police couvrant le véhicule assuré. Les formalités de prise et de remise du véhicule incombent au conducteur habilité et, au besoin, l'assisteur rembourse les frais de transport nécessités pour accomplir ces formalités.

E. Reconnaissance de dette

Le coût des services prestés ainsi que tout paiement effectué par l'assisteur et dont la prise en charge ne lui incombe que partiellement ou nullement constituent une avance consentie au bénéficiaire. Celui-ci (ou à défaut le preneur de la police couvrant le véhicule désigné) s'engage à rembourser ladite avance dès réception de l'invitation à payer lui envoyée par l'assisteur.

F. Remboursement remorquage

Les frais engagés dans les cas d'auto-assistance dont question à l'article 6 C ne sont remboursés que jusqu'à concurrence des montants indiqués aux conditions générales et dans la limite de ceux que l'assisteur aurait engagés si, tenu d'intervenir, il avait lui-même organisé l'assistance. Concrètement: si le remorquage intervient sur ordre d'une autorité officielle et que l'assuré n'a donc pas pu faire appel à l'assistance Car Plan Assistance +, l'assisteur indemnise les frais de remorquage à concurrence de maximum 500 EUR. L'assuré organise lui-même le remorquage? Dans ce cas, l'assisteur l'indemnise à concurrence de maximum 250 EUR. À l'étranger, cette limite ne s'applique qu'au remorquage vers le garage le plus proche.

PARTIE II : GARANTIES DE L'ASSISTANCE

Chapitre I : Assistance aux personnes

A. ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE DE L'ASSURÉ

Article 8 : Assistance à l'assuré même

A. Premiers secours et appel à l'assistance
Pour les premiers secours d'urgence et/ou de transport primaire, il y a lieu de faire appel aux organismes locaux auxquels l'assisteur ne peut se substituer mais dont les frais - engagés à l'étranger uniquement et sur production de justificatifs originaux - sont remboursés. Il y a lieu ensuite et sans délai d'appeler l'assisteur.

B. Obligation d'assistance, décision et responsabilité
Les obligations d'assistance de l'assisteur consistent :
- à organiser tous les contacts nécessaires entre son service médical et le médecin traitant l'assuré sur place et, au besoin, le médecin habituel de l'assuré ;
- à prendre plusieurs décisions en fonction des impératifs liés à l'intérêt médical de l'assuré et des règlements sanitaires en vigueur et portant notamment sur :
  - le choix entre une attente, un transport régional ou un rapatriement ;
  - la fixation de la date du transport ;
  - le choix du moyen de transport ;
  - la nécessité d'un accompagnement médical ;
  - le déplacement éventuel d'un compagnon de voyage également assuré, pour accompagner la personne transportée ou rapatriée jusqu'à son lieu de destination ;
- à organiser le transport décidé jusque dans le service hospitalier le plus susceptible d'apporter les soins adéquats ; en cas de rapatriement, le transport est organisé jusque dans un service hospitalier reconnu proche de la résidence de l'assuré, ou, si son état ne nécessite pas d'hospitalisation, jusqu'à sa résidence.

La survenance d'affections bénignes ou de blessures légères susceptibles d'être soignées sur place ne donne lieu qu'à la prise en charge des frais médicaux dans les limites contractuelles et à l'organisation du transport jusqu'au lieu où peuvent être prodigués les soins appropriés.

C. Présence au chevet de l'assuré hospitalisé à l'étranger
Lorsque l'assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement qu'il effectue sans être accompagné, l'assisteur organise le déplacement aller-retour d'un membre de sa famille résidant en Belgique pour se rendre à son chevet s'il apparaît dès les premiers contacts médicaux que le transport ou le rapatriement ne peut être assuré endéans les 7 jours à dater de la déclaration de l'événement, délai non requis si l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans. L'assisteur participe également aux frais d'hébergement de ce parent se rendant au chevet de l'assuré jusqu'à concurrence de 600 EUR tout compris.

D. Prolongation de séjour à l'étranger
L'assisteur, après en avoir décidé, prend en charge les frais d'hébergement relatifs à une prolongation de séjour au-delà de la date initialement prévue pour le retour en Belgique jusqu'à concurrence de 600 EUR tout compris par assuré malade ou blessé se trouvant dans l'incapacité d'entreprendre le voyage de retour.

E. En cas de décès
Lorsqu'au cours d'un déplacement, un assuré décède, l'assisteur organise depuis l'hôpital ou la morgue le transport ou le rapatriement de la dépouille mortelle jusqu'à la résidence en Belgique du défunt ou jusqu'au lieu d'inhumation proche de ladite résidence.

Si le décès a lieu à l'étranger, l'assisteur - outre ce qui est prévu ci-avant - prend en charge, à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation:
- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour un transport.

Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place, l'assisteur prend en charge :
- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil à concurrence ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle ;
- les frais d'inhumation ou d'incinération à l'exclusion des frais de cérémonie ;
- les frais de rapatriement de l'urne.

En ce cas, l'ensemble des frais à charge de l'assisteur ne peut excéder ceux qu'il aurait engagés pour rapatrier la dépouille mortelle en Belgique.

F. Frais médicaux à l'étranger

- L'assisteur prend en charge les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation et d'ambulance correspondant à des soins prodigués à l'étranger et ordonnés par un médecin local. L'assisteur n'intervient qu'à titre complémentaire : il ne supporte que le solde des frais restant à la charge de l'assuré (ou de la personne en répondant) après intervention de la Sécurité Sociale (assurance obligatoire et/ou assurance complémentaire) et - sous réserve de l'application de l'article 45 de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre - de tous autres organismes prévoyant une garantie similaire. En cas d'intervention d'un de ces organismes, décompte original d'intervention ainsi que copie des notes et factures totalement ou partiellement remboursées doivent être fournis à l'assisteur. En cas de refus d'un de ces organismes, une attestation justifiée doit être procurée à l'assisteur, accompagnée de l'original des notes et factures refusées.
- Lorsque des frais sont directement payés par l'assisteur, ils ne le sont dans un premier temps qu'à titre d'avance et le bénéficiaire, sous peine de devoir les rembourser en totalité, s'engage à accomplir toutes formalités requises pour l'obtention auprès de ses assureurs des montants auxquels il a droit et à reverser ceux-ci à l'assisteur.
- Le solde dont question en point 1 ci-avant est pris en charge jusqu'à concurrence de 50.000 EUR. Ce montant - comprenant les frais de traitement dentaire pour un maximum de 125 EUR - est garanti par personne assurée pour la durée du voyage à l'étranger quel que soit le nombre de contrats en vigueur auprès de l'assisteur et après déduction d'une franchise de 37,50 EUR par événement; les montants inférieurs à 12,50 EUR - après déduction de ladite franchise - n'étant pas remboursés.
- La présente garantie cesse d'être acquise à partir du moment fixé par l'assisteur pour le rapatriement au cas où l'assuré ou ses proches souhaitent que le rapatriement n'ait pas lieu ou qu'il se fasse à une date ultérieure.

G. Envoi de médicaments à l'étranger

À l'étranger, si un assuré, suite à un événement imprévisible, se trouve dépourvu des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours et qu'il lui est impossible de s'en procurer sur place ou d'en obtenir d'équivalents, l'assisteur - sur ordonnance prescrite par le médecin traitant ou le médecin local - les recherche et les fait parvenir à l'assuré par les moyens qu'il choisit et en respect de la législation et de la déontologie médicale. L'assisteur prend à sa charge les frais d'envoi mais non le prix d'achat dont l'importance peut donner lieu à demande préalable de dépôt de garantie.

H. Frais de recherche et de secours et skipass à l'étranger

Après accord, l'assisteur rembourse jusqu'à concurrence de 5.000 EUR tout compris les frais de recherche et de secours facturés par les organismes officiels de secours et rendus nécessaires lorsque l'assuré s'est égaré ou a disparu. Lorsque, suite à un accident de ski sur neige, l'état de l'assuré entraîne une hospitalisation de plus de 24 h et/ou un rapatriement organisé par l'assisteur, les forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski de l'assuré lui sont remboursés au prorata des jours non utilisés jusqu'à concurrence de 200 EUR.

I. Doctor on call à partir de l'étranger
Si, pendant un déplacement à l'étranger, vous avez soudain de graves problèmes de santé, l'assisteur organise et paie le contact téléphonique avec un médecin en Belgique pour vous permettre de discuter avec cette personne de votre état de santé et des mesures éventuelles à prendre.

Article 9 : Assistance à l'étranger aux compagnons de voyage assurés

Si un événement assuré empêche les compagnons de voyage assurés de rejoindre leur résidence en Belgique, l'assisteur organise leur retour du lieu d'immobilisation jusqu'à leur résidence en Belgique. De plus, si les compagnons de voyage précités ont moins de 18 ans et si aucune autre personne ne peut en assumer la garde, l'assisteur organise leur accompagnement par une hôtesse ou une personne désignée par la famille et habitant en Belgique. Si nécessaire, l'assisteur prend en charge les frais d'hébergement dudit accompagnateur pour 2 nuitées maximum.

Article 10 : Transport des bagages et animaux de compagnie

Lorsqu'un assuré est transporté suite à un événement assuré et qu'en raison des circonstances, personne ne peut s'occuper du transport des bagages et des animaux de compagnie (chien et chat exclusivement) emportés avec lui, l'assisteur en organise le transport en respect de toutes contraintes et règlements administratifs ou sanitaires et à l'exclusion des objets décrits à l'article 11, point 3.

Article 11 : Chauffeur de remplacement

- Si un cas de maladie, d'accident ou de décès pour lequel l'assisteur est intervenu, empêche que le véhicule assuré soit conduit par le conducteur ou tout autre passager, l'assisteur envoie un chauffeur pour rapatrier ou ramener jusqu'à son lieu de stationnement habituel en Belgique le véhicule, ses occupants, la remorque ou la caravane assurée ainsi que l'excédent des bagages qui n'ont pu être emportés avec les personnes rapatriées.
- L'assisteur n'est pas tenu d'exécuter cet engagement pour un véhicule doté d'un équipement de conduite spécial ou s'il s'agit d'un véhicule qui n'est pas en état de marche ou qui présente une ou plusieurs anomalies graves ou en infraction au Code de la Route, à la réglementation sur l'inspection automobile ou sur l'assurance obligatoire en matière de responsabilité civile automobile. Si tel est le cas ou si la remorque ou la caravane n'est pas dans le même état de marche que celui imposé au véhicule tracteur, l'assisteur doit en être prévenu et, dans ce cas, organise le déplacement du conducteur habituel du véhicule (ou d'une personne mandatée par lui) pour aller rechercher le véhicule.
- N'entrent pas dans la notion de bagages, notamment les engins tels que bateaux, planches à voile, jet-ski, motos, bicyclettes, planeurs, marchandises commerciales, matériel scientifique ou d'exploration, matériaux de construction, mobilier, denrées périssables, carburant hors réservoir fixe.
- L'assisteur prend en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule par l'itinéraire le plus direct. Les autres frais du voyage de retour (notamment, frais d'hébergement des passagers, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule) restent à charge des assurés ou du preneur de la police couvrant le véhicule désigné.

B. AUTRES SERVICES D'ASSISTANCE AUX ASSURÉS SE TROUVANT À L'ÉTRANGER

L'assisteur intervient suite à la survenance des événements suivants :

Article 12 : Evénements survenus à l'étranger

A. Perte ou vol de documents

Dans ces cas, déclaration doit en être faite auprès des autorités compétentes et si les documents perdus ou volés sont des :

- documents d'identité (carte, passeport ou permis de conduire), il y a lieu de s'adresser en priorité à l'ambassade ou au consulat belge le plus proche ;
- chèques ou des cartes de banque ou de crédit, l'assisteur intervient auprès des institutions financières pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires dans les limites des renseignements fournis ;
- titres de transport, l'assisteur met à la disposition du voyageur assuré les titres nécessaires à la continuation du voyage après avoir été crédité de leur contre-valeur.

B. Manque d'argent pour une dépense nécessaire et imprévue

Lorsqu'un assuré ne peut faire face à une dépense imprévue rendue nécessaire suite à un événement assuré pour lequel assistance a été demandée à l'assisteur, celui-ci peut mettre à la disposition de l'assuré l'argent dont il a besoin à concurrence de maximum 2.500 EUR et à condition que la contre-valeur ou une caution lui ait été préalablement remise.

C. Poursuites pénales

Lorsqu'à la suite d'un accident de circulation, un assuré est astreint par les autorités locales au versement d'une caution pénale, l'assisteur en avance le montant à concurrence de 12.500 EUR. Le remboursement de cette avance doit s'effectuer en EUR pour le même montant que celui réellement avancé par l'assisteur et dans un délai de trois mois sur simple présentation d'une demande de remboursement. Si, dans ce délai, les autorités locales remboursent le montant de la caution à l'assuré, ce dernier doit aussitôt la restituer à l'assisteur. De même, l'assisteur avance à concurrence de 1.250 EUR les honoraires des représentants judiciaires à l'étranger auxquels l'assuré aurait à faire appel. En aucun cas, la responsabilité de l'assisteur ne saurait être mise en cause si, faute pour l'assuré de désigner un avocat, l'assisteur en désignait un d'office. L'assisteur n'intervient pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action intentée à l'étranger.

D. 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, l'assisteur 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, l'assisteur en prend les frais en charge à concurrence de 125 EUR.

Article 13 : Evénements survenus en Belgique

A. Décès d'un membre de la famille

Lorsque décède conjoint, père, mère, enfant, frère, soeur, grand-parent ou petit enfant d'un assuré, l'assisteur - pour permettre audit assuré d'assister aux funérailles - organise son retour en Belgique ainsi que :

- soit celui des autres assurés qui justifient du lien de parenté requis, ainsi que de leur conjoint et enfant(s) assurés les accompagnant ;
- soit son retour à l'étranger pour autant qu'il s'effectue dans les 8 jours des funérailles et avant la date prévue initialement pour la fin du séjour à l'étranger.

B. État grave d'un proche

Lorsque conjoint, père, mère ou enfant de l'assuré est victime d'un accident ou d'une maladie de nature à lui faire courir un risque immédiat et grave, l'assisteur délivre à un assuré un titre de transport afin de lui permettre de se rendre au chevet de son parent hospitalisé ou alité en Belgique.

C. Hospitalisation de plus de 7 jours d'un enfant de moins de 18 ans

Lorsqu'un enfant de moins de 18 ans de l'assuré rentre en hospitalisation pour une durée prévue de plus de 7 jours, l'assisteur délivre à l'assuré - et/ou à son conjoint assuré l'accompagnant - un titre de transport pour lui ou leur permettre de revenir en Belgique au chevet de l'enfant. Au cas où l'état de l'enfant ne justifie pas le retour immédiat des parents, le médecin conseil de l'assisteur garde le contact avec les médecins traitant en Belgique et tient les parents au courant de l'évolution de l'état de santé de leur enfant.

D. Sinistre grave à la résidence habituelle de l'assuré

Si, à la suite d'un sinistre incendie, explosion, implosion, tempête, grêle, pression de la neige, dégâts des eaux, vol, tentative de vol, acte de vandalisme, survenu à sa résidence habituelle, la présence sur place d'un assuré se trouvant à l'étranger s'avère indispensable, l'assisteur organise son retour pour lui permettre de rejoindre ladite résidence.

E. Véhicule abandonné à l'étranger

Lorsqu'un véhicule assuré doit être abandonné à l'étranger suite à l'urgence motivée d'un retour prématuré assuré aux points A à D ci-avant et que personne sur place ne peut le ramener, l'assisteur délivre au conducteur autorisé ou à une autre personne désignée par l'assuré un titre de transport pour récupérer ledit véhicule. Lorsque le retour prématuré est dû au décès d'un parent (point A ci-avant), l'assisteur - si l'assuré le préfère - envoie un chauffeur de remplacement dans les conditions déjà exposées à l'article 11.

C. AUTRES SERVICES D'ASSISTANCE AUX ASSURÉS SE TROUVANT EN BELGIQUE

Article 14 : Assistance aux personnes

A. Transmission de messages

L'assisteur transmet gratuitement aux destinataires à l'étranger les messages urgents en rapport avec les événements assurés et les prestations garanties. Le contenu de ces messages ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assisteur et doit être conforme à la législation belge et internationale.

B. Informations pour voyages à l'étranger

L 'assisteur fournit des renseignements concernant :

- les vaccinations obligatoires ou souhaitables ;
- les infrastructures médicales locales ;
- les précautions hygiéniques et médicales ;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères en Belgique ainsi que les consulats belges à l'étranger.

C. Organisation de l'hospitalisation en Belgique d'un enfant assuré

Lorsque ses parents assurés sont en déplacement en Belgique ou à l'étranger, à leur demande et en accord avec le médecin traitant, l'assisteur peut organiser en Belgique l'hospitalisation d'un enfant assuré, c'est-à-dire lui réserver un lit d'hôpital et le faire transporter vers cet hôpital sans prendre en charge ni les frais de transport ni les frais d'hospitalisation.

D. Garde d'enfants

Lorsque l'un des parents assurés tombe soudainement malade ou est accidenté à sa résidence et si le médecin traitant prévoit une hospitalisation d'au moins 48 heures, l'assisteur prend en charge les frais nécessaires d'une gardienne quand l'un des enfants à garder a moins de 18 ans. L'assisteur intervient jusqu'à concurrence de 125 EUR tout compris par événement.

E. Service d'information

Allianz Global 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 revalidation ;
- pharmaciens et médecins de garde ;
- maisons de retraite près de chez vous.

Article 15 : Assistance à l'habitation de résidence habituelle

A. Dépannage serrurier

Lorsqu'un assuré permanent ne peut plus rentrer chez lui suite à une serrure endommagée, un vol, une perte ou un oubli de clef à l'intérieur, l'assisteur rembourse à concurrence de maximum 125 EUR tout compris les frais de déplacement et d'intervention d'un serrurier.

B. Assistance à l'habitation sinistrée

Si l'habitation ne peut plus être occupée à la suite d'un sinistre incendie, explosion, implosion, tempête, grêle, pression de la neige, dégâts des eaux, vol, tentative de vol, acte de vandalisme, l'assisteur organise :

- l'hébergement d'une nuit par assuré permanent occupant la résidence sinistrée ainsi que ses frais de transport à l'hôtel ;
- la mise à disposition d'un véhicule utilitaire pendant 48 heures, à concurrence de maximum 310 EUR tout compris, pour permettre aux habitants d'effectuer le déménagement provisoire du mobilier à sauvegarder ;
- si nécessaire, le gardiennage de l'immeuble sinistré pendant 48 heures maximum afin de préserver les biens qui n'ont pu en être retirés.

Chapitre II : Assistance au véhicule et à ses occupants

Article 16 : Evénements assurés survenus en Belgique

A. En cas d'immobilisation du véhicule

L'assisteur envoie un dépanneur qui, s'il ne peut sur place remettre le véhicule en état de marche, le remorque et transporte ses occupants vers le garage réparateur le plus proche. Toutefois si le véhicule n'est pas susceptible d'être remis en état de marche le jour même de son immobilisation, l'assisteur organise le transport du véhicule jusqu'au garage désigné par l'assuré situé à proximité de sa résidence habituelle en Belgique, ainsi que le retour des occupants assurés à ce même garage, à leur résidence en Belgique ou - en cas d'urgence et sauf en cas de panne - à leur destination initialement prévue en Belgique.

B. En cas de vol du véhicule

En cas de vol du véhicule assuré, l'assisteur organise le retour des occupants assurés à leur résidence en Belgique ou à leur destination initialement prévue en Belgique.

C. Voiture de remplacement

De plus, après que le véhicule ait été effectivement remorqué par l'assisteur et à condition que la durée d'immobilisation du véhicule est supérieure à 4 heures, l'assisteur, sur demande expresse uniquement, met à la disposition du conducteur

autorisé - ayant également qualité d'assuré permanent au sens de l'article 2 A.- une voiture de remplacement de même catégorie que le véhicule assuré mais tout au plus de catégorie B. L'assisteur peut également sur demande organiser le transport (taxi, transport en commun, etc.) en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement afin de récupérer le véhicule de remplacement et de reconduire l'assuré après l'utilisation et livraison du véhicule de remplacement.
La durée de cette mise à disposition est limitée au temps de travail effectivement consacré aux démontage, réparation et remontage du véhicule assuré, augmenté si nécessaire d'un jour pour l'attente de livraison de pièces de rechange, d'un jour pour l'attente d'une expertise ainsi que des nuits, week-end et jours fériés tombant avant la remise en état de marche du véhicule. En cas de perte totale ou de vol du véhicule, ladite voiture de remplacement est également mise à disposition jusqu'à ce que le véhicule assuré soit remplacé ou remis en état de marche. Dans tous les cas qui précèdent sauf en cas de vol, la durée maximale de mise à disposition est fixée à 7 jours calendrier à compter du jour de l'événement, quel que soit le nombre de contrats en vigueur. En cas de vol du véhicule, la durée maximale de mise à disposition est fixée à 30 jours calendrier à compter du jour de l'événement, quel que soit le nombre de contrats en vigueur. Les conditions de cette mise à disposition sont exposées à l'article 7, D.

Article 17 : Evénements assurés survenus à l'étranger

A. En cas d'immobilisation du véhicule

L'assisteur envoie un dépanneur qui, s'il ne peut sur place remettre le véhicule en état de marche, le remorque et transporte ses occupants vers le garage réparateur le plus proche.

B. Immobilisation de plus de 5 jours

Lorsque, après consultation du garage déjà vu ou un autre désigné par l'assisteur, il s'avère que sa remise en état de marche ne peut se faire dans les 5 jours, l'assisteur organise le rapatriement du véhicule jusqu'au garage situé en Belgique désigné par l'assuré. Quant aux occupants assurés, ils peuvent opter entre les prestations suivantes :

- si la décision est prise de renoncer à la garantie rapatriement du véhicule pour le faire réparer sur place et:
  - d'attendre la fin des réparations pour rentrer ensuite à bord du véhicule réparé, l'assisteur, à concurrence d'un maximum forfaitaire de 600 EUR tout compris ;
  - soit met à disposition, pour utilisation locale, une voiture de remplacement jusqu'à la fin des réparations pendant un maximum de 5 jours. Le transport vers et de l'agence de location peut être organisé à la demande ;
  - soit héberge les occupants assurés ;
  - soit les transporte vers leur lieu de séjour initialement prévu le plus proche et les ramène ensuite au véhicule réparé ;
  - de ne pas attendre la fin des réparations : l'assisteur organise le rapatriement des occupants assurés jusqu'à leur résidence habituelle en Belgique et, pour ce faire, choisit de mettre à leur disposition soit un titre de transport soit un véhicule de location pour le retour pendant un maximum de 48 heures.

  Pour ensuite ramener en Belgique le véhicule réparé, l'assisteur soit délivre un titre de transport au profit de l'assuré soit envoie un chauffeur de remplacement aux conditions déjà exposées à l'article 11 ;
- s'il est décidé de rapatrier le véhicule ou de l'abandonner: l'assisteur organise le rapatriement des occupants assurés comme dit ci-avant au point 1. deuxième tiret, 1er alinéa.

C. Immobilisation de moins de 5 jours

Si la durée ou prévisible de son immobilisation n'excède pas 5 jours, dans l'attente de la fin de cette réparation, l'assisteur organise pour les occupants assurés :

- soit de fournir un véhicule de remplacement d'une catégorie B maximum pour une utilisation locale jusqu'à la fin de la réparation durant maximum 5 jours. Un taxi peut être organisé à la demande pour la collecte et après le retour du véhicule de remplacement. L'intervention maximale cumulée pour le véhicule de remplacement de catégorie B et le taxi est de 600 EUR ;
- soit leur transport au lieu d'hébergement le plus proche ainsi que l'hébergement même et le retour au garage réparateur à concurrence d'un maximum forfaitaire de 125 EUR par personne tout compris ;
- soit leur transport vers le lieu de séjour initialement prévu le plus proche ainsi que le retour au garage réparateur à concurrence d'un maximum forfaitaire de 250 EUR tout compris.

Une fois accordée, la prise en charge des assistances ci-dessus reste acquise même s'il s'avère par la suite que le véhicule n'a pu être réparé sur place.

D. Envoi de pièces de rechange
L'assisteur organise la recherche, le contrôle, le conditionnement et l'expédition des pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule immobilisé, s'il est impossible de se les procurer sur place mais pour autant qu'elles soient disponibles en Belgique auprès des distributeurs agréés par la marque du véhicule. L'assisteur effectue l'avance du prix de ces pièces mais après dépôt ou caution en Belgique de leur contre-valeur si celle-ci est supérieure à 500 EUR. Sur simple demande et au plus tard dès son retour, l'assuré s'engage à rembourser le prix des pièces expédiées sur base de leur prix public en vigueur en Belgique au moment de l'achat. Lorsque, pour des raisons de rapidité de livraison, les pièces ne sont acheminées que jusqu'à l'agence douanière la plus proche du lieu où se trouve l'assuré, l'assisteur prend en charge les frais de transport engagés par l'assuré pour aller les retirer.

E. Gardiennage
Si dans l'attente d'un rapatriement, l'entreposage du véhicule entraîne des frais de gardiennage, l'assisteur les prend en charge à partir du jour où il reçoit les éléments nécessaires à l'organisation du rapatriement jusqu'à la date effective de l'enlèvement du véhicule.

F. Frais d'abandon
Si nécessaire, l'assisteur prend en charge :
- soit les frais administratifs d'abandon du véhicule ainsi que - à concurrence de maximum 125 EUR tout compris - les frais de gardiennage avant abandon ;
- soit les frais (à l'exclusion des droits de douane) permettant au véhicule de sortir du pays si l'épave ne peut rester sur place.

G. En cas de vol du véhicule
Si le véhicule volé n'est pas retrouvé endéans les 48 heures, l'assisteur organise le rapatriement des occupants assurés comme vu ci-avant en B, point 1; deuxième tiret, 1er alinéa. Dans l'attente dudit délai de 48 heures, les éventuels frais supplémentaires d'hébergement sont pris en charge jusqu'à concurrence de 300 EUR tout compris.

Article 18 : Véhicule retrouvé après vol

Lorsque le véhicule est retrouvé dans un délai de 6 mois à compter de la date effective du vol et pour autant que sa propriété n'en ait point été abandonnée au profit d'un tiers, s'il n'est pas en état de marche, il bénéficie des mêmes prestations que celles prévues pour le véhicule immobilisé, à l'exception de la mise à disposition d'une voiture de remplacement. S'il est en état de marche, l'assuré bénéficie de la délivrance d'un titre de transport pour le récupérer.

Article 19 : Remorque ou caravane

Pour la remorque ou la caravane assurée et tractée par le véhicule assuré mais sous réserve des conditions précisées à l'article 3, B et au 2ième alinéa ci-après, l'assisteur prévoit les mêmes prestations que celles prévues pour le véhicule tracteur, à l'exception de la mise à disposition d'une voiture de remplacement. Lorsqu'il s'agit - le véhicule tracteur n'étant plus sur place - de ramener de l'étranger vers la Belgique la caravane ou la remorque en état de marche (retrouvée telle après vol ou après qu'elle ait fait l'objet sur place de réparations suffisamment importantes que pour donner droit à retour ou rapatriement), l'assisteur rembourse les frais aller/retour de carburant et de péage pour la ramener en Belgique.

Article 20 : Bagages et animaux de compagnie

L'assisteur ramène l'excédent de bagages que les assurés n'ont pu eux-mêmes emporter lors d'un retour ou d'un rapatriement effectué par l'assisteur et dans le cas où ils ne récupèrent pas eux-mêmes le véhicule après réparation. Les notions de bagages et d'animaux de compagnie ainsi que les limites d'intervention sont celles décrites aux articles 10 et 11 point 3.

Article 21 : Service additionnel

Les cas d'immobilisation pouvant faire l'objet des assistances garanties sont exclusivement ceux causés par les faits définis à l'article 1. Toutefois, l'assuré - uniquement l'assuré permanent au sens de l'article 2 A.- peut également faire appel à l'assisteur, qui lui prêtera gracieusement assistance, s'il se trouve dans l'impossibilité de remettre en état de marche son véhicule immobilisé suite à une crevaison de pneumatique, une distraction dans le choix du carburant utilisé, une détérioration imprévue de serrure, un vol ou une perte de clef ou une clef oubliée à l'intérieur du véhicule. Cette assistance est strictement limitée à l'envoi d'un dépanneur qui, s'il ne peut sur place remettre le véhicule en état de marche, le remorque et transporte ses occupants vers le garage réparateur le plus proche.

PARTIE III : LIMITATIONS GÉNÉRALES

Article 22 : Limites d'intervention

L'assisteur n'intervient que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. Il ne peut être tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure tels que guerre civile ou étrangère, déclarée ou non, mobilisation générale, réquisition d'hommes ou de matériel, révolution, représailles, émeute ou mouvement populaire, grève, lock-out, conflit social, saisie ou contrainte par la force publique, restriction à la libre circulation, interdictions officielles, piraterie, explosion d'engin, actes concertés de sabotage ou de terrorisme, effets nucléaires ou radio-actifs, empêchements d'ordre climatique ou tellurique.

Article 23 : Exclusions

- Les garanties d'assistances cessent d'être acquises dans les cas suivants ou pour les états qui en seraient la conséquence :
  - acte intentionnel ;
  - tentative de suicide ;
  - acte notoirement téméraire de l'assuré ;
  - ivresse, usage de stupéfiants, de drogue ou d'alcool ;
  - exercice d'une activité notoirement dangereuse ;
  - participation en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent à toute épreuve motorisée (courses, compétitions, raids, rallyes de régularité, de vitesse ou d'adresse) ou aux entraînements en vue de telles épreuves ;
  - tout sport pratiqué à titre professionnel, même lors de l'exercice non rémunéré de ce sport.
- Les garanties d'assistances aux Personnes sont exclues également dans les cas suivants :
  - maladie et troubles mentaux ou psychologiques, sauf survenance soudaine et imprévisible ;
  - convalescence et - sauf si consolidées avant le déplacement - affections en cours de traitement ;
  - rechute d'une maladie constituée avant le déplacement et comportant un risque d'aggravation brutale ;
  - interruption volontaire de grossesse ;
  - état de grossesse, sauf complication nette et imprévisible.

- Les frais médicaux ne sont pas pris en charge dans tous les cas qui précèdent ainsi que pour les frais :
  - d'optique quels qu'ils soient ;
  - d'appareillages médicaux et de prothèses ;
  - de bilan de santé, d'examens périodiques de contrôle ou d'observation ;
  - de cures de santé, de séjours et soins de convalescence ainsi que de kinésithérapie ;
  - de traitement esthétiques, diététiques, homéopathiques, et d'acupuncture, ainsi que de diagnostic et de traitement non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
  - de vaccins et de vaccinations ;
  - occasionnés par tout état de grossesse après 26 semaines ;
  - pour lesquels l'assuré s'est rendu intentionnellement à l'étranger afin d'y recevoir des soins ;
  - engagés après le moment fixé par l'assisteur pour le rapatriement de l'assuré au cas où celui-ci ou ses proches refusent que le rapatriement ait lieu audit moment ;
  - engagés en Belgique ou résultant de soins y prodigués ou y ordonnés, qu'ils soient consécutifs ou non à un événement survenu à l'étranger.
- Les garanties d'assistances aux véhicules et à leurs occupants sont, outre les cas prévus en point 1 ci-avant, également exclues pour :
  - le véhicule dont l'immobilisation est la conséquence d'un défaut d'équipement, d'entretien, de contrôle ou d'une défaillance connue au moment du départ ;
  - les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de l'assisteur ;
  - le coût des pièces fournies et tous frais de réparations ainsi que de devis, démontage et remontage ;
  - les frais d'entretien et de contrôle ;
  - les frais de carburant, de lubrifiant et de péage sauf lorsqu'ils sont explicitement prévus ;
  - les droits de douane.

Protection des données personnelles

Remarque préliminaire

Si le contrat d'assurance que vous allez souscrire vous couvre vous-même, nous vous invitons à lire attentivement la présente note d'explication. Si le contrat d'assurance est souscrit au profit d'autres personnes que vous-même (comme les employés ou dirigeants de votre entreprise, un ou plusieurs tiers, ...), les droits et devoirs décrits dans la présente note restent entièrement d'application, sauf en ce qui concerne l'accord sur le traitement des données personnelles de santé. Dans ce cas, seules les personnes au profit desquelles le contrat d'assurance est souscrit peuvent donner leur accord. Si, dans le cadre d'une évaluation d'un risque ou de la gestion d'un sinistre, nous devions collecter des données auprès de ces personnes, elles seront informées de notre politique de gestion des données personnelles. En cas de traitement de données liées à la santé, nous demanderons leur consentement personnel.

Allianz Benelux : qui sommes-nous ?

Allianz Benelux est déjà votre assureur ou a vocation à le devenir pour vous prémunir contre différents risques et pour vous indemniser, le cas échéant. À cet effet, nous sommes obligés de collecter certaines de vos données personnelles pour mener à bien notre rôle d'assureur. La présente note vous explique comment et pourquoi nous utilisons vos données personnelles. Nous vous invitons à lire attentivement ce qui suit.

Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles exclusivement pour les objectifs suivants :

- l'évaluation du risque assuré par votre contrat ;
- la gestion de la relation commerciale avec vous, avec votre courtier ou avec des partenaires commerciaux, via Internet et les réseaux sociaux, en ce compris la promotion de nos produits d'assurances, pendant et après la fin de notre relation contractuelle ;
- la gestion de votre police d'assurances ou de vos éventuels sinistres couverts par votre contrat ;
- l'envoi obligatoire d'informations relatives à votre situation d'assurances ;

- la surveillance du portefeuille d'assurances de notre entreprise ;
- la prévention des abus et des fraudes à l'assurance.

Aucune disposition légale ne vous oblige à nous fournir les données personnelles que nous demandons mais, à défaut de nous les fournir, nous serons dans l'impossibilité de gérer votre police d'assurance ou vos sinistres.

Pour chaque objectif énuméré ci-dessus, la collecte et le traitement des données sont :
- réalisés conformément à la législation sur la protection des données personnelles ;
- fondés soit sur les législations applicables aux assurances, soit sur votre consentement.

Ces données sont partagées avec certains de nos services dans le cadre strict des missions qui leurs sont confiées. Il s'agit des membres des services de gestion des contrats ou des sinistres, du service juridique et de compliance (contrôle de conformité) et de l'audit interne. Dans le cadre limité des finalités précitées et dans la mesure où cela est nécessaire, nous partageons aussi vos données personnelles avec votre courtier, notre réassureur, nos auditeurs, des experts, des conseillers juridiques et avec les administrations belges ou étrangères (pensions, autorités fiscales belges ou étrangères dans le cadre de nos obligations de reporting FATCA et CRS, sécurité sociale, autorités de contrôle).

Pour des raisons de sécurité, de sauvegarde de vos données ou de gestion de nos applications informatiques, il arrive que nous devions transférer vos données personnelles vers une autre société spécialisée du Groupe Allianz située au sein ou en dehors de l'Union européenne. Pour ces transferts, le Groupe Allianz a établi des règles très contraignantes qui ont été approuvées par les autorités de protection des données personnelles et qu'Allianz Benelux respecte. Ces règles constituent l'engagement pris par le Groupe Allianz et par Allianz Benelux de protéger de façon adéquate le traitement des données personnelles, quel que soit le lieu où elles se trouvent.

De quels droits disposez-vous à l'égard de vos données personnelles ?
- le droit d'y avoir accès ;
- le droit de les faire rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes ;
- le droit de les faire effacer dans certaines circonstances comme, par exemple, lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à l'objectif poursuivi lors de leur collecte et traitement ;
- le droit d'obtenir la limitation de traitement dans certaines circonstances comme par exemple la limitation de l'usage d'une donnée dont vous contestez l'exactitude pendant la période où nous devons la vérifier ;
- le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité compétente ;
- le droit de vous opposer au traitement ;
- le droit à la portabilité de vos données personnelles, c'est-à-dire le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, communément utilisé et lisible ou de les faire transmettre directement à un autre responsable de traitement ;
- le droit d'obtenir des explications sur les décisions automatisées ;
- le droit de retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment.

Profilage et décision automatisée
En collaboration avec des partenaires externes, nous collectons des données déposées sur les réseaux sociaux en vue d'établir des profils de prospects à qui nous adressons nos promotions commerciales, ces derniers ayant toujours la possibilité de refuser ces promotions. En accord avec les personnes concernées, nous collectons parfois des données de géolocalisation.

Nous donnons parfois aussi accès aux clients ou aux prospects soit à des modules de calcul de prime afin qu'ils puissent comparer les prix et prendre contact avec un courtier de leur choix ou avec nous, soit à des modules d'évaluation de leur profil financier afin de leur permettre de déterminer si nos assurances de placement ou d'investissement pourraient les intéresser et le cas échéant, de prendre contact avec un courtier de leur choix ou avec nous.

Les clients et prospects sont toujours en droit de nous demander de plus amples explications sur la logique de ces modules ou profilage.

Conservation de vos données personnelles

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation des objectifs cités ci-dessus ou aussi longtemps qu'une loi le requiert. La durée de conservation des données contractuelles et de gestion de sinistre se termine à la fin du délai de prescription légal qui suit la clôture du dernier sinistre couvert par le contrat d'assurance. La durée varie donc fortement d'une assurance à l'autre.

Questions, exercices de vos droits et plaintes

Vous pouvez nous adresser vos questions concernant le traitement de vos données personnelles soit par courriel à l'adresse privacy@allianz.be, soit par courrier postal à l'adresse : Allianz Benelux SA, Service juridique et compliance/ Protection des données, 35, Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, Belgique. Veuillez aussi nous transmettre une copie de votre carte d'identité recto/verso. Nous vous répondrons personnellement. Toute plainte concernant le traitement de vos données personnelles peut être adressée aux adresses postales et de courriel mentionnées ci-dessus ou encore à l'Autorité de Protection des Données Personnelles, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, www.privacycommission.be.

Consentements spécifiques

Traitement de données relatives à la santé

En signant votre contrat d'assurance, vous marquez expressément votre accord sur le traitement de vos données personnelles relatives à votre santé par le Service médical de notre compagnie et par les personnes dûment autorisées à les traiter lorsque ce traitement est nécessaire à la gestion du contrat ou d'un sinistre. À défaut de consentir au traitement de données relatives à la santé, nous serons dans l'impossibilité de gérer votre police d'assurance si une garantie corporelle ou un sinistre avec dommage à la santé est en jeu.
Quant aux personnes au profit desquelles vous avez souscrit une assurance, nous nous chargeons de les informer et de demander leur accord sur le traitement de leurs données personnelles liées à la santé lors de l'évaluation d'un risque ou de la gestion d'un éventuel sinistre.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter notre page « Protection des données personnelles » de notre site web à l'adresse https://allianz.be/personnelles.

Avertissement disposition en matière de fraude

Échange d'informations dans le cadre de la détection et de la lutte contre la fraude à l'assurance et analyse de risque

Généralité : Toute fraude ou tentative de fraude entraîne l'application des sanctions prévues dans la législation applicable et/ou les conditions générales ou particulières et peut donner lieu à des poursuites pénales. Afin de détecter et de lutter contre la fraude à l'assurance, et pour analyser des risques, les assureurs s'échangent certaines données à caractère personnel. Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations concernant deux banques de données créées à cette fin au sein du secteur de l'assurance. Occasionnellement, les assureurs s'échangeront en outre directement des informations, dont des données à caractère personnel, dans le cadre de la détection et de la lutte contre la fraude à l'assurance.

Fichier RSR : Le fichier RSR est géré par Datassur (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, numéro BCE 0456.501.103), le responsable du traitement. Les données à caractère personnel de l'assuré (du candidat-assuré) peuvent, dans l'intérêt légitime des assureurs qui sont membres de Datassur, être communiquées à Datassur pour enregistrement dans le fichier RSR. Le fichier RSR a pour finalité une bonne analyse du risque et la lutte contre la fraude à l'assurance. L'enregistrement

de données à caractère personnel dans le fichier RSR est uniquement possible dans les cas qui via https://www.datassur.be/fr/services/rsr peuvent être consultés. Un assureur ne peut pas prendre une décision basée exclusivement sur des informations émanant du fichier RSR.

Banque de données sinistres : La Banque de données sinistres est gérée par Alfa Belgium (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, numéro BCE 0833.843.870), le responsable du traitement. Après la déclaration d'un sinistre dans le cadre de la branche automobile, un nombre limité de données à caractère personnel de l'assuré, du conducteur et de la partie adverse qui sont impliqués dans le sinistre seront communiquées dans l'intérêt légitime des membres d'Alfa Belgium à Alfa Belgium pour enregistrement dans la Banque de données sinistres. Les membres d'Alfa Belgium sont les assureurs, le FCGB (Fonds Commun de garantie belge) et le BBAA (Bureau Belge des Assureurs Auto). La Banque de données sinistres a pour finalité la lutte contre la fraude (organisée) à l'assurance. La fonctionnalité de la Banque de données sinistres se limite à fournir des informations neutres sans aucune analyse ou enquête sur une éventuelle fraude à l'assurance. Sur la base du fichier de résultats, les membres d'Alfa Belgium pourront établir d'éventuels liens entre des dossiers de sinistre. L'analyse du fichier de résultats et l'enquête subséquente restent de la compétence et responsabilité exclusives des membres d'Alfa Belgium. Un assureur ne peut pas prendre une décision basée exclusivement sur des informations émanant de la Banque de données sinistres.

Vos droits et informations complémentaires : En tant que personne concernée, vous disposez d'un droit d'information, d'un droit d'accès, d'un droit de correction, d'un droit de suppression, d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'opposition et d'un droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de la protection des données (rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, contact@apd-gba.be, https://autoriteprotectiondonnees.be). Afin d'exercer vos droits concernant le fichier RSR, il vous est toujours loisible de prendre contact avec Datassur (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, ou privacy@datassur.be). Afin d'exercer vos droits concernant la Banque de données sinistres, il vous est toujours loisible de prendre contact avec Alfa Belgium (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29, ou info@alfa-belgium.be). Vous devez joindre une copie de votre carte d'identité à votre lettre ou votre e-mail. Des informations complémentaires sur la politique de Datassur et d'Alfa Belgium concernant le traitement de données à caractère personnel et vos droits en tant que personne concernée sont disponibles via https://www.datassur.be/fr/privacy-notice-fr (Datassur) et https://www.alfa-belgium.be/fr/vie-privee (Alfa Belgium).

Traitement des plaintes

La loi belge est applicable au contrat d'assurance. Sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice, vous pouvez adresser toute plainte au sujet du contrat au service Gestion des plaintes d'Allianz Benelux :
Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, tél. 02/214.77.36, fax 02/214.61.71, plaintes@allianz.be, www.allianz.be.
Si vous n'êtes pas satisfait suite à la réponse de notre service Gestion des plaintes, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, tél. 02/547.58.71, fax 02/547.59.75, info@ombudsman-insurance.be, www.ombudsman-insurance.be. Allianz Benelux, en sa qualité d'assureur, est tenue de participer à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Le Service de l'Ombudsman des Assurances est une entité qualifiée pour rechercher une solution à un litige extrajudiciaire de consommation.

Allianz Benelux SA, Blvd du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, tél. : +32 2 214.61.11, www.allianz.be
BE 0403.258.197, RPM Bruxelles, IBAN : BE74 3100 1407 6507, BIC : BBRUBEBB
Entreprise d'assurances agréée par la BNB (Banque Nationale de Belgique) et identifiée sous le numéro 0403.258.197
pour pratiquer les branches "Vie" et "non Vie", BNB : Blvd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.nbb.be
Editeur responsable : Paul Möller, Blvd du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, tél. : +32 2 214.61.11 - AD1123 FR - 08/23