

Contrat d'assurance



RESUME DES COUVERTURES

GARANTIE	QUAND S'APPLIQUE-T-ELLE ?	INDEMNITÉ MAXIMALE
Annulation du voyage	<i>Vous devez annuler votre voyage avant votre départ.</i> Franchise : Néant	600 €
Frais de modification du voyage	<i>Vous devez modifier votre voyage avant votre départ.</i> Franchise : Néant	600 €
Transport manqué au départ (hors correspondance)	<i>Vous manquez votre transport pour vous rendre à la gare de départ.</i> Franchise : Néant	100 €
Transport annulé	<i>Votre transport est supprimé.</i> Franchise : Néant	100 €
Correspondance manquée	<i>Votre 1er transport est retardé.</i> Franchise : Néant	200 €
Retard de transport à l'arrivée	<i>Votre transport est retardé.</i> Retard minimum requis : - 1 heure Franchise : Néant	150 €
Transport d'urgence	<i>Vous devez être transporté à la suite d'une urgence médicale au cours de votre voyage.</i> Evacuation d'urgence Rapatriement sanitaire Transport & Hébergement pour présence au chevet: Transport Hébergement Retour des personnes à charge Rapatriement de corps Transport & Hébergement pour identification/accompagnement du corps : Transport Hébergement	Frais réels Frais réels Frais réels 150 €/nuit/ 7 nuits Frais réels 1 000 € Frais réels 150 €/nuit / 7 nuits
Services pendant le voyage	<i>Une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas d'urgence personnelle pendant votre voyage et des services d'information pendant la durée de votre contrat d'assurance</i>	Néant

Ce qui précède n'est qu'une brève description des garanties prévues dans *votre contrat* . Les conditions et exclusions s'appliquent à toutes les garanties. Veuillez lire attentivement *votre contrat* pour en connaître tous les détails. Les définitions des termes figurant dans la section Définitions du contrat s'appliqueront également à ce Résumé des Garanties.

IMPORTANT : Sauf indication contraire, **les limites indiquées ci-dessus sont par personne.**

IMPORTANT:

- L'achat du produit d'assurance étant réalisé sur internet, le document d'information et les Conditions Générales intégrant la déclaration de confidentialité sont exclusivement fournis sous format digital.
- **Assureur :** AWP P&C S.A. – AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, opérant sous le nom « Allianz Travel », est un assureur autorisé à agir dans tous les pays de l'Espace Economique Européen et opérant en libre prestations de services, avec le numéro d'identification de la société 33094603, et enregistré auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le numéro 12000535.
- AWP P&C S.A dont le siège social est situé 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen, France, est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France
- **Types de voyage :** valable pour tous les types de voyages
- **Durée de voyage assurée :** voir les Conditions Particulières remises lors de la confirmation de souscription de l'assurance.

Le *contrat* d'assurance est valable pour la durée du *voyage* (du départ du *voyage* jusqu'au retour du *voyage*) ; pour une durée maximum **de trente (30) jours** consécutifs pour les *voyages* aller-retour et maximum trente (30) jours consécutifs pour les *voyages* aller simple.

- **Remarques sur la conclusion du contrat d'assurance :** l'assurance doit être souscrite au moment de la réservation du *voyage*. Vous devez souscrire l'assurance immédiatement. L'assurance n'est valable que pour le *voyage* réservé tel que décrit dans la confirmation de voyage et/ou dans les *Conditions Particulières*.
- La couverture d'assurance pour :
 - Annulation du voyage, Frais de modification du voyage, Transport manqué au départ commence à la conclusion de l'assurance et se termine à l'heure du départ.
 - Le transport supprimé commence au moment du départ et se termine vingt-quatre (24) heures maximum après l'heure du retour.
 - La correspondance manquée et le Retard du train au départ commencent à l'heure du départ et se terminent à l'heure du départ de transport.
 - Le retard de transport à l'arrivée commence une (1) heure après l'heure prévue du voyage et s'arrête à l'heure d'arrivée du transport.
 - Pour les autres couvertures d'assurance, la couverture d'assurance commence au moment du début du *voyage* assuré et se termine au moment convenu. La couverture d'assurance prend fin au plus tard à l'achèvement du *voyage* assuré. Dans le cas suivant, la couverture d'assurance est prolongée au-delà du moment convenu : si vous avez assuré la totalité du *voyage* prévu et que la fin du *voyage* est retardée pour des raisons indépendantes de votre volonté.

NOTE : En cas de survenance d'un événement assuré, nous ne sommes tenus de vous indemniser que si la prime d'assurance a été payée ou si vous n'êtes pas responsable du non-paiement de la prime d'assurance en nous en apportant la preuve.

CONTACT

IMPORTANT :

Vous devez impérativement annuler/modifier votre titre de transport sur le site www.sncf-connect.com ou auprès de SNCF Connect, avant toute réclamation à *notre* encontre.

L'annulation/la modification doit être consécutive à la survenance, de l'un des événements garantis indiqués dans les garanties Annulation du voyage/Frais de modification du voyage ci-dessous, empêchant formellement votre départ et après la souscription de l'assurance.

► **Service clientèle, (8h00–17h00, Lundi–Vendredi) :**

Tél: ++32 2 290 46 17

E-mail: claims.awpeurope@allianz.com

► **Pour effectuer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :**

<https://sncf-connect.allianz-protection.com>

► **Besoin d'une assistance d'urgence pendant votre voyage ? (service disponible 7 jours/7, 24 heures/24):**

Appelez-nous directement au : ++32 2 290 46 17

CONDITIONS GÉNÉRALES

QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes une branche néerlandaise de AWP P&C S.A., dont le siège social est situé à Saint-Ouen, en France. Nous opérons également sous le nom commercial Allianz Travel.

Notre adresse professionnelle est :

Poeldijkstraat 4
1059 VM Amsterdam
Les Pays-Bas

Notre adresse postale est la suivante :

PO Box 9444
1006 AK Amsterdam
Les Pays-Bas

AWP P&C S.A. - Succursale néerlandaise, opérant sous le nom d'Allianz Travel, est un assureur autorisé à agir dans tous les pays de l'EEE et situé à Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Pays-Bas, opérant en Freedom of Services (« liberté de services »), avec un numéro d'identification d'entreprise 33094603, et enregistré auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le numéro 12000535.

AWP P&C S.A., dont le siège social est situé 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen, France, est agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

À PROPOS DE CETTE POLICE

Cette police est notre contrat avec vous qui offre une couverture d'assurance pour un voyage particulier lorsque les deux ont été achetés auprès du fournisseur de voyages mentionné dans le document des Conditions particulières. Veuillez la lire attentivement. Nous avons essayé de le rendre simple et facile à comprendre tout en décrivant clairement les conditions de votre couverture. Si vous avez des questions, nous sommes disponibles pendant nos heures de travail indiquées dans le Résumé des couvertures. Il vous suffit de nous rendre visite en ligne ou de nous appeler en utilisant les coordonnées indiquées dans le Résumé des couvertures. Et si vos préparatifs de voyage changent, n'oubliez pas de nous en informer afin que nous puissions apporter les modifications nécessaires à votre police.

La présente police a été établie en fonction des renseignements que vous avez fournis au moment de la souscription. Nous vous fournirons l'assurance décrite dans cette police en contrepartie du paiement de la prime et de votre respect de toutes les dispositions de cette police. Vous remarquerez également que certains mots sont en italique. Ces mots sont définis dans la section "Définitions". Les mots en majuscules renvoient aux noms des documents et des garanties figurant dans la présente police. Les titres ne sont fournis que pour des raisons de commodité et n'affectent en rien votre couverture.

QUE COUVRE CETTE POLICE ET À QUI S'APPLIQUE-T-ELLE ?

Cette *police* d'assurance voyage couvre uniquement les situations, les événements et les pertes spécifiques soudaines et inattendues mentionnées dans cette *police*, et cela seulement dans les conditions décrites. Veuillez lire cette *police* attentivement.

Votre contrat est composé des trois (3) documents suivants :

1. Les Conditions particulières: ce document précise qui vous êtes, qui sont les Assurés et pour quoi ils sont couverts.

2. Le présent document Conditions générales, qui décrit les garanties (y compris le Résumé des couvertures, qui fournit la liste particulière des couvertures et des prestations couvertes), les principales dispositions et les conditions qui régissent cette police.
3. *Notre* Déclaration de confidentialité des données: ce document explique vos droits en matière de protection de *votre* vie privée, ce que *nous* faisons de vos données personnelles et quelles sont *nos* limites en la matière.

REMARQUE:

Toutes les pertes ne sont pas couvertes, même si elles sont dues à un événement soudain, inattendu ou échappant à *votre* contrôle. Seules les pertes qui répondent aux conditions décrites dans les présentes Conditions générales peuvent être couvertes. Veuillez consulter la section « Exclusions générales » de ce document pour connaître les exclusions et les restrictions qui s'appliquent à toutes les garanties couvertes par *votre* police.

CONTENU

DEFINITIONS	8
DEBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT ET DES GARANTIES	13
DESCRIPTION DES GARANTIES	14
A. ANNULATION	14
B. FRAIS DE MODIFICATION DU VOYAGE	17
C. TRANSPORT MANQUÉ AU DEPART (HORS CORRESPONDANCE)	20
D. TRANSPORT ANNULE	21
E. CORRESPONDANCE MANQUÉE	21
F. RETARD DE TRANSPORT À L'ARRIVÉE	22
G. TRANSPORT D'URGENCE	22
H. SERVICES PENDANT LE VOYAGE	26
EXCLUSIONS GENERALES	27
DECLARATION DE SINISTRE	30
DISPOSITIONS COMMUNES	32
DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES	36

DÉFINITIONS

Dans la présente *police*, les mots et parties de mots en italique ont la signification qui leur est donnée dans ce paragraphe.

Accident	Un événement extérieur inattendu et involontaire qui cause des <i>blessures</i> , des dommages matériels ou les deux.
Accident de la circulation	Un événement inattendu et involontaire dans la circulation, autre qu'une <i>panne mécanique</i> , qui cause des <i>blessures</i> , des dommages matériels ou les deux.
Acte illégal	Un acte qui est contraire à la loi à l'endroit où il est commis.
Activité à haute altitude	Une activité qui entraîne ou vise à entraîner une différence d'altitude de plus de 4500 mètres, autrement qu'en tant que passager d'un avion commercial.
Animal d'assistance	Tout chien qui a été entraîné individuellement pour accomplir un travail ou exécuter des tâches pour une personne atteinte d'un handicap, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou autre handicap mental. Le travail ou les tâches incluent l'assistance aux aveugles, les avertissements aux personnes sourdes et la traction d'un fauteuil roulant. Les autres espèces animales, sauvages domestiquées, dressées ou non dressées, ne sont pas considérées comme des animaux d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal et la fourniture d'un soutien émotionnel, de bien-être, de confort ou de compagnie ne sont pas considérés comme un travail ou des tâches au sens de la présente définition.
Attaque terroriste	Un acte, y compris celui lié à l'usage de la force ou de la violence, perpétré par toute personne ou groupe(s) de personnes, qu'il(s) agisse(nt) seul(s) ou au nom ou en relation avec toute(s) organisation(s), qui constitue un acte de terrorisme tel que reconnu par l'autorité gouvernementale ou en vertu des lois de <i>votre</i> pays de <i>domicile</i> , et qui blesse des personnes ou endommage des biens et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires, y compris, avec l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de faire peur au public ou à une partie du public. Sont exclus les manifestations, les émeutes, les mouvements populaires ou les actes de guerre.
Billet de transport	Billet de train hors réseau Transilien, réservé exclusivement sur le site www.sncf-connect.com , dont les dates et heures figurent sur votre confirmation de réservation et couvert par le <i>contrat</i> .
Blessure	Lésion corporelle constatée par un <i>médecin</i> .
Catastrophe naturelle	Événement météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics, ou met en danger les personnes, y compris, un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.
Cohabitant	Toute personne avec laquelle <i>vous</i> vivez actuellement depuis au moins douze (12) mois consécutifs et qui est âgée d'au moins dix-huit (18) ans.
Compagnon de voyage	Une personne ou un <i>animal d'assistance</i> qui voyage avec <i>vous</i> ou qui part en voyage pour <i>vous</i> accompagner lors de <i>votre</i> voyage. Un chef de groupe ou de voyage n'est pas considéré comme un <i>compagnon de voyage</i> sauf si <i>vous</i> partagez la même chambre que le chef de groupe ou de voyage. Les enseignants

	qui encadrent des <i>voyages d'études</i> ne sont pas considérés comme des chefs de groupe ou de voyage.
Contrat	L'assurance <i>voyage</i> souscrite. La police comprend les Conditions générales, les Conditions particulières et la Déclaration de confidentialité des données.
Contrat de location de véhicule	Contrat établi par la société de location de véhicules qui décrit toutes les conditions de location d'un <i>véhicule de location</i> , y compris vos droits et obligations et celles de la société de location de véhicules.
Cyber risque	Toute perte, dommage, responsabilité, sinistre, coût ou dépense de toute nature directement ou indirectement causé par, ayant contribué à, résultant de, ou découlant de ou en relation avec, un ou plusieurs des éléments suivants: 1. Tout acte non autorisé, malveillant ou illégal, ou toute menace de tels actes, impliquant l'accès à, le traitement, l'utilisation ou l'exploitation de tout système informatique; 2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout système informatique; 3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou défaut d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout système informatique; ou 4. Toute perte d'utilisation, réduction de fonctionnalité, réparation, remplacement, restauration ou reproduction de toute donnée, y compris tout montant relatif à la valeur de ces données.
Date de départ	Date initialement prévue que <i>vous</i> avez choisie pour débiter <i>votre voyage</i> , telle qu'indiquée dans vos <i>Conditions particulières</i> et <i>votre itinéraire de voyage</i> .
Date de retour	La date initialement prévue que <i>vous</i> avez choisie pour commencer <i>votre voyage</i> , telle qu'indiquée dans <i>votre itinéraire de voyage</i> et dans vos <i>Conditions particulières</i> .
Domicile	<i>Votre</i> résidence fixe, permanent, fiscal et légal, situé en Belgique.
Épidémie	<i>Maladie</i> contagieuse déclarée comme <i>épidémie</i> par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Escorte médicale	Un professionnel envoyé par <i>notre</i> équipe médicale pour accompagner une personne gravement malade ou blessée pendant son transport. L' <i>escorte médicale</i> a été formé pour dispenser des soins médicaux à la personne transportée. Il ne peut pas s'agir d'un(e) ami(e), d'un <i>compagnon de voyage</i> ou d'un <i>membre de la famille</i> .
Frais de modification du voyage	Les frais facturés par SNCF Connect, liés à l'échange ou à la demande de remboursement du titre de transport par vos soins (hors frais supplémentaires liés à l'achat du nouveau titre de transport).
Gare	Gare ferroviaire ou gare routière.
Hébergement	Hôtel ou tout autre type de logement pour lequel <i>vous</i> faites une réservation ou dans lequel <i>vous</i> séjournez à titre onéreux.
Hôpital	Établissement de soins aigus dont la fonction principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et blessées sous la supervision de <i>médecins</i> . Cet établissement doit: 1. Fournir principalement des services diagnostiques et thérapeutiques;

	- Être organisé selon les différentes disciplines médicales et disposer d'un service de chirurgie important; et - Si nécessaire, avoir une licence.
Inhabitable	Une <i>catastrophe naturelle</i> , un incendie, une inondation, un cambriolage, une tempête ou un acte de vandalisme ont causé suffisamment de dommages (y compris une interruption prolongée de l'approvisionnement en électricité, en gaz ou en eau) pour que les autorités locales ou une compagnie d'assurances agréée déclarent l'habitation ou la destination d'une personne inaccessible ou impropre à l'utilisation.
Intempéries	Conditions météorologiques dangereuses, y compris, les tempêtes, les ouragans, les tornades, le brouillard, la grêle, les pluies torrentielles, les tempêtes de neige ou le verglas.
Maladie	Toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un <i>médecin</i> .
Médecin	Personne légalement autorisée à exercer la médecine et qui possède le diplôme requis selon la législation du pays dans lequel elle exerce. Il ne peut pas s'agir de vous, d'un compagnon de voyage, d'un membre de votre famille, d'un membre de la famille d'un compagnon de voyage ou d'un membre de la famille de la personne malade ou blessée.
Médicalement nécessaire	Traitement qui est nécessaire pour <i>votre</i> maladie, <i>votre blessure</i> ou <i>votre</i> état de santé, qui est adapté à <i>vos</i> symptômes et qui peut <i>vous</i> être dispensé en toute sécurité. Un tel traitement doit être conforme aux normes de bonne pratique médicale telles qu'elles sont définies en <i>Belgique</i> et n'est pas destiné à <i>votre</i> confort ou à celui du prestataire de soins.
Membre de votre famille	<i>Votre/vos:</i> - Conjoint(e) (dans le cadre d'un mariage, d'un concubinage ou d'un P.A.C.S.); - Cohabitants; - Parents et beaux-parents; - Enfants, beaux-enfants, enfants placés dans votre famille en tant que famille d'accueil ou vos enfants placés dans une famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption; - Frères et sœurs; - Grands-parents et petits-enfants; - Famille par alliance: belle-mère, beau-père, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et beau-grand-parent; - Tantes, oncles, nièces et neveux – jusqu'au 3^{ème} degré; - Tuteurs légaux et pupilles; et - Auxiliaire de vie résidant avec vous.
Motifs couverts	Événements expressément mentionnés pour lesquels <i>vous</i> êtes couvert par ce <i>contrat</i> .
Nous, Notre ou Nos	AWP P&C SA – succursale néerlandaise sous le nom commercial de Allianz Travel.
Organisme de voyage	Un agent de <i>voyage</i> , un tour opérateur, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, un hôtel, une compagnie ferroviaire ou un autre fournisseur de services de <i>voyages</i> qui est légalement autorisé à vendre un <i>voyage</i> ou des parties de <i>voyage</i> .

Pandémie	<i>Epidémie</i> déclarée comme <i>pandémie</i> par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Panne mécanique	Un problème mécanique qui empêche le véhicule d'être conduit normalement et/ou en toute sécurité et/ou légalement, y compris un manque de fluides (sauf le carburant).
Problèmes de santé préexistants	Une <i>blessure</i>, une maladie ou un problème de santé qui, dans les 30 jours (pour les garanties Annulation de voyage et Frais de modification de voyage), ou dans les 180 jours (pour les autres garanties) précédant (et le jour de) la date de souscription du présent <i>contrat</i>: 1. A conduit une personne à chercher à se faire examiner, diagnostiquer, soigner ou traiter par un <i>médecin</i>; 2. A causé des symptômes; ou 3. A obligé une personne à prendre des médicaments prescrits par un <i>médecin</i> (sauf si le problème de santé ou les symptômes sont contrôlés par cette prescription et que celle-ci n'a pas été modifiée). Pour être considéré(e) comme un <i>problème de santé préexistant</i>, la maladie, la <i>blessure</i> ou le problème de santé ne doit pas avoir été formellement diagnostiqué(e).
Procédure d'adoption	Une procédure juridique obligatoire ou un autre rendez-vous auxquels <i>vous</i> , en tant que futur(s) parent(s) adoptif(s), êtes légalement tenu(s) d'assister afin d'adopter légalement un enfant mineur.
Quarantaine	Confinement obligatoire, sur ordre ou directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou d'un capitaine d'un navire commercial sur lequel <i>vous</i> séjournerez pendant <i>votre voyage</i> , visant à stopper la propagation d'une <i>maladie</i> contagieuse à laquelle <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> avez été exposé.
Remboursement	Argent en espèces, crédit ou bon pour de futurs <i>voyages</i> que <i>vous</i> pourriez recevoir d'un <i>fournisseur de voyages</i> , ou crédit, compensation ou restitution que <i>vous</i> pourriez recevoir de votre employeur, d'une autre compagnie d'assurances, d'un émetteur de cartes de crédit ou d'une autre entité.
Risque politique	Tout type d'événements, de résistance organisée ou d'actions impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer le dirigeant ou le gouvernement en place, y compris: • La nationalisation ; • La saisi ; • La réquisition ; • Expropriation (y compris la discrimination sélective et l'abandon forcé) ; • La privation ; • La révolution ; • La rébellion ; • Insurrection ; • Troubles civils similaires ou équivalents à une insurrection ; • Coup d'État.
Sports d'escalade	Une activité impliquant l'utilisation de harnais, de cordes, de baudriers, de crampons ou de piolets. Cela ne comprend pas l'escalade supervisée sur des surfaces artificielles pour l'escalade récréative.

Système informatique	Tout ordinateur, matériel, logiciel ou système de communication ou appareil électronique (y compris smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil nomade), serveur, cloud, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée ou sortie de données dans un <i>système informatique</i> , dispositif de stockage de données associé, équipement réseau ou installation de sauvegarde.
Transporteur	Société autorisée à transporter à titre onéreux des passagers, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Sont exclus: 1. Les sociétés de location de véhicules; 2. Les transporteurs privés ou non-commerciaux; 3. Les transports affrétés, sauf pour le transport de groupe affrété par votre voyageur; ou 4. Les transports publics locaux.
Transports publics locaux	Systèmes de transport locaux, de navette ou autres systèmes de transport urbain (tels que les trains de navette, les bus urbains, les métros, les ferries, les taxis, les chauffeurs de location ou autres transporteurs similaires) qui <i>vous</i> transportent ou transportent un <i>compagnon de voyage</i> sur une distance de moins de 150 kilomètres.
Véhicule de location	Voiture ou tout autre véhicule conçu pour être utilisé sur la voie publique que <i>vous</i> avez loué pour la période indiquée dans un <i>contrat de location de véhicule</i> dans le cadre de <i>votre voyage</i> .
Vous, Votre ou Vos	Toutes les personnes désignées comme assurées dans les Conditions particulières, et tout ce qui les concerne qui voyagent avec un titre de transport réservé sur le site internet www.sncf-connect.com
Voyage	Billet aller simple ou billet aller-retour réservé sur le site www.sncf-connect.com , pour lequel vous avez souscrit ce <i>contrat</i> . Un voyage aller-retour ne peut durer plus de trente (30) jours.

DÉBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT ET DES GARANTIES

Vous ne pouvez bénéficier de la couverture que si *nous* acceptons *votre* demande d'assurance. La date de prise d'effet et la date de fin de la couverture d'assurance de *votre* police sont indiquées dans les Conditions Particulières. Le *contrat* prend effet le jour où *nous* recevons la proposition et où *vous* avez payé la totalité de la prime. La souscription et le paiement de la totalité de la prime doivent être effectués avant ou à la *date de départ*.

Les garanties ne s'appliquent qu'aux sinistres survenus pendant la période de validité de *votre contrat*.

Sauf pour les *voyages* aller simple et les *voyages* aller-retour dans la même journée, la *date de départ* et la *date de retour* que *vous* avez indiquées au moment de la souscription du *contrat* sont comptées comme deux (2) jours de *voyage* distincts lorsque *nous* calculons la durée de *votre voyage*.

Votre contrat cesse à la *date de retour* de *votre voyage*, prévue et communiquée lors de la souscription du *contrat*. Toutefois, dans certains cas, *votre contrat* peut prendre fin à une date différente. Si *votre contrat* a été souscrit avec une réservation aller simple, la date de fin de *votre contrat* sera la *date de retour* prévue pour *votre voyage*, telle qu'indiquée sur vos documents de voyage (ne dépassant pas trente (30) jours maximum à compter de la *date de départ* indiquée sur vos documents de voyage). En outre, *votre contrat* prendra fin au plus tôt:

1. À 23 h 59 le jour où *vous* annulez le *contrat* ;
2. À 23 h 59 le jour où *vous* déclarez un sinistre au titre de la garantie Annulation du voyage;
3. À 23 h 59 le jour où *vous* mettez fin à *votre voyage*, si *vous* interrompez *votre voyage*;
4. À 23 h 59 le jour de *votre* arrivée dans un établissement médical pour des soins complémentaires si *vous* mettez fin à *votre voyage* pour une raison médicale; ou
5. À 23 h 59 le dernier jour du *voyage*.

Toutefois, si *votre voyage* retour est retardé pour un motif couvert, *nous* prolongerons votre période de garantie jusqu'au moment où *vous* pourrez retourner à votre point d'origine ou à *votre domicile*, ou jusqu'à ce que *vous* vous rendiez dans un établissement médical pour y recevoir des soins supplémentaires à la suite d'un rapatriement médical ou d'un retour anticipé.

Veillez noter que ce *contrat* s'applique à un *voyage* spécifique et ne peut être renouvelé.

DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans cette section, *nous* allons décrire les garanties qui sont prévues dans *votre contrat*. *Nous* expliquons chaque garantie et les conditions spécifiques qui doivent être remplies pour que la garantie s'applique.

Toutes les garanties sont délivrées dans les limites indiquées au Résumé des garanties.

N'oubliez pas non plus que des exclusions et/ou des restrictions peuvent s'appliquer.

A. ANNULATION

Si *vous* devez annuler *votre billet de transport* pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous* vous remboursons vos frais de *voyage* prépayés et les acomptes, les frais d'annulation, non remboursables (déduction faite de la franchise et des *remboursements* que *vous* avez perçus par ailleurs), dans les limites indiquées au Résumé des garanties.

Veillez noter que cette garantie ne s'applique qu'avant votre départ en voyage.

IMPORTANT : *Vous* devez *nous* notifier l'annulation du *billet de transport* avant le départ du transport, sauf en cas de force majeure et pour les billets de train pour lesquels une annulation, deux (2) heures après le départ, est possible.

Motifs couverts :

1. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes atteint d'une *maladie*, *vous* vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*) *vous* obligeant à annuler *votre billet de transport*.

La condition suivante s'applique:

- a. Un *médecin* *vous* conseille ou conseille à un *compagnon de voyage* d'annuler *votre billet de transport* avant que *vous* ne l'annuliez.
2. Un *membre de votre famille* qui ne voyage pas avec *vous* est atteint d'une *maladie*, se blesse ou présente un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*).

La condition suivante s'applique:

- a. La *maladie*, la *blessure* ou le problème de santé doit être considéré(e) par le *médecin* comme engageant le pronostic vital, ou nécessiter une hospitalisation.
3. *Vous*, un *compagnon de voyage*, un *membre de votre famille*, votre remplaçant professionnel, la personne désignée lors de la souscription, chargée à titre onéreux, de garder vos enfants mineurs non émancipé ou majeur handicapé vivant sous *votre toit*, pendant *votre voyage* décédez ou *votre animal d'assistance* est mort après la date d'effet du *contrat* et avant *votre voyage*.

4. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes *mis en quarantaine* avant votre voyage car vous avez été exposé à :
- a. Une *maladie* contagieuse autre qu'une *épidémie* ou une *pandémie* ; ou
 - b. Une *épidémie* ou une *pandémie* (telle que COVID-19), mais uniquement lorsque les conditions suivantes s'appliquent :
 - i. La *quarantaine* vous concerne, ou concerne un *compagnon de voyage*, ce qui signifie que vous ou un *compagnon de voyage* devez être visé expressément par un ordre ou une directive de mise en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*.
 - ii. La *quarantaine* qui s'applique de manière générale ou élargie (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport (y compris l'*hébergement* sur place, le maintien à domicile, la sécurité à domicile ou toute autre restriction similaire), ou (b) dans le pays de départ, de transit, ou de destination est exclue. Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en *quarantaine* vous vise expressément, vous ou un *compagnon de voyage*.
5. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes victime d'un *accident* de la circulation à la *date de départ*.

L'une des conditions suivantes doit s'appliquer :

- a. Retard de plus de deux (2) heures vous faisant manquer le train initialement réservé
 - b. Si vous aviez pris les dispositions nécessaires pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet de train.
6. Vous êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant votre voyage.

La condition suivante s'applique :

- a. Votre présence à cette procédure n'est pas liée à votre profession. (Par exemple, si vous êtes présent en votre qualité d'avocat, de greffier, de témoin expert, d'agent de la force publique ou d'une autre profession similaire, cela ne serait pas couvert).
7. Votre *domicile*, votre résidence secondaire, l'exploitation agricole ou les locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, chef d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale, deviennent *inhabitables*.
8. Vous, votre conjoint ou un *compagnon de voyage* êtes licencié par un employeur actuel après la date de souscription de votre *contrat*.

Sont exclus :

- a. Votre licenciement, celui de votre conjoint ou celui de votre *compagnon de voyage* consécutif à une faute lourde ou grave;
 - b. Le contrat à durée déterminée ; et
 - c. Votre licenciement, celui de votre conjoint ou celui de votre *compagnon de voyage* d'un poste occupé depuis moins de douze (12) mois consécutifs.
9. Vous ou un *compagnon de voyage* obtenez un nouvel emploi permanent, rémunéré, un stage rémunéré, après la date de souscription de votre *contrat*, qui nécessite une présence au travail pendant les dates de voyage initialement prévues.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Vous êtes inscrit comme demandeur d'emploi ; ou
 - b. Vous êtes employé en contrat à durée déterminée au moment de la réservation et ce contrat est requalifié en contrat à durée indéterminée ou renouvelé le lendemain de la fin du contrat pour une période minimale de trois (3) mois consécutifs.
10. Vous ou un *compagnon de voyage* devez déménager dans les cinq (5) jours précédant votre voyage, dans un rayon d'au moins cent cinquante (150) kilomètres de votre *domicile* initiale en raison de votre mutation professionnelle ou celle d'un *compagnon de voyage*. Ce motif couvert s'applique également pour le déménagement dû à une mutation professionnelle de votre conjoint(e).
11. Vous ou un *compagnon de voyage* recevez une convocation pour assister à une *procédure d'adoption* pendant votre voyage.
12. Vous êtes convoqué pour votre transplantation d'organe pendant votre voyage.
13. Vous êtes convoqué pour vous rendre à votre examen de rattrapage pendant votre voyage.

La condition suivante s'applique :

- a. L'échec de l'examen n'est pas connu au moment de la réservation.
14. Vos documents de voyage ou ceux d'un *compagnon de voyage* nécessaires pour le voyage sont volés dans les cinq (5) jours précédant le départ.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Vous devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement qui vous permettraient de conserver les dates de voyage initialement prévues.
 - b. Dépôt d'une plainte au plus tard le jour du départ.
15. Une *catastrophe naturelle* dans la ou les villes de votre destination.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. entraîne des dommages matériels et corporels, et
 - b. les autorités administratives déconseillent de se rendre dans la ou les villes de destination ou de séjour, et
 - c. la *date de départ* est prévue moins de quinze (15) jours après la date de survenance de cet événement, et
 - d. aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les quinze (15) jours précédant la réservation du voyage.
16. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes engagé dans une procédure de divorce ou de séparation de corps après la date d'effet du contrat, mais avant la *date de départ* prévue.

La condition suivante s'applique:

- a. Votre police a été souscrite dans les 14 jours suivant la date d'achat du voyage.

17. Votre véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* lors de votre préacheminement jusqu'au lieu du départ de *voyage* nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les quarante-huit (48) heures avant le départ.

18. Une *panne mécanique* des transports publics que vous avez utilisé pour vous rendre à la *gare* de départ.

La condition suivante s'applique :

a. Retard de plus de deux (2) heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, vous faisant manquer le transport réservé au moment du départ et à condition que vous ayez pris des dispositions pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur votre billet de train.

19. Une *attaque terroriste* a lieu dans les trente (30) jours précédant votre *date de départ* et dans un rayon de cent (100) kilomètres autour d'une ville dans laquelle vous vous rendez pendant votre *voyage*, comme indiqué dans vos *Conditions particulières*.

La condition suivante s'applique :

a. Un événement terroriste ne doit pas s'être produit dans un rayon de quarante (40) kilomètres de ce lieu au cours des trente (30) jours précédant la date d'entrée en vigueur de votre police.

20. Votre présence au travail ou celle de votre *compagnon de voyage* est requise pendant vos dates de *voyage*.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Vous devez être salarié d'une entreprise et votre statut requiert la validation de vos congés par votre employeur ;
- b. Vos congés doivent avoir été validés par votre employeur avant la réservation de votre *voyage* ; et
- c. Vos congés doivent être annulés ou modifiés par votre employeur.

B. FRAIS DE MODIFICATION DU VOYAGE

Si vous devez modifier votre *billet de transport* pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, nous vous remboursons vos *frais de modification du voyage*, dans les limites indiquées au Résumé des garanties.

IMPORTANT : Vous devez nous notifier la modification du *billet de transport* avant le départ du transport, sauf en cas de force majeure et pour les billets de train Flex pour lesquels la modification deux (2) heures après le départ est possible en *gare* et une (1) heure après le départ sur le site www.sncf-connect.com.

Cette couverture n'est pas cumulable avec la garantie Annulation.

Motifs couverts :

1. Vous êtes atteint d'une *maladie*, vous vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*) vous obligeant à annuler votre *billet de transport*.

La condition suivante s'applique:

- a. Un *médecin* vous conseille ou conseille à un *compagnon de voyage* d'annuler votre *billet de transport* avant que vous ne l'annuliez.

2. Un *membre de votre famille* qui ne voyage pas avec vous est atteint d'une *maladie*, se blesse ou présente un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*).

La condition suivante s'applique:

- a. La *maladie*, la *blessure* ou le problème de santé doit être considéré(e) par le *médecin* comme engageant le pronostic vital, ou nécessiter une hospitalisation.
3. Vous, un *membre de votre famille*, votre remplaçant professionnel, la personne désignée lors de la souscription, chargée à titre onéreux, de garder vos enfants mineurs non émancipé ou majeur handicapé vivant sous votre toit, pendant votre voyage décédez ou votre *animal d'assistance* est mort après la date d'effet du *contrat* et avant votre voyage.
4. Vous êtes mis en *quarantaine* avant votre voyage car vous avez été exposé à :
 - a. Une *maladie* contagieuse autre qu'une *épidémie* ou une *pandémie* ; ou
 - b. Une *épidémie* ou une *pandémie* (telle que COVID-19), mais uniquement lorsque les conditions suivantes s'appliquent :
 - i. La *quarantaine* vous concerne, ou concerne un *compagnon de voyage*, ce qui signifie que vous ou un *compagnon de voyage* devez être visé expressément par un ordre ou une directive de mise en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*.
 - ii. La *quarantaine* qui s'applique de manière générale ou élargie (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport (y compris l'hébergement sur place, le maintien à domicile, la sécurité à domicile ou toute autre restriction similaire), ou (b) dans le pays de départ, de transit, ou de destination est exclue. Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en *quarantaine* vous vise expressément, vous ou un *compagnon de voyage*.
5. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes victime d'un *accident* de la circulation à la *date de départ*.

L'une des conditions suivantes doit s'appliquer :

- a. Retard de plus de deux (2) heures vous faisant manquer le train initialement réservé
- b. Si vous aviez pris les dispositions nécessaires pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet de train.
6. Vous êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant votre voyage.

La condition suivante s'applique :

- a. Votre présence à cette procédure n'est pas liée à votre profession. (Par exemple, si vous êtes présent en votre qualité d'avocat, de greffier, de témoin expert, d'agent de la force publique ou d'une autre profession similaire, cela ne serait pas couvert).
7. Votre *domicile*, votre résidence secondaire, l'exploitation agricole ou les locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, chef d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale, deviennent *inhabitables*.
8. Vous, votre conjoint ou un *compagnon de voyage* êtes licencié par un employeur actuel après la date de souscription de votre *contrat*.

Sont exclus :

- a. *Votre* licenciement, celui de *votre* conjoint ou celui de *votre compagnon de voyage* consécutif à une faute lourde ou grave;
 - b. Le contrat à durée déterminée ; et
 - c. *Votre* licenciement, celui de *votre* conjoint ou celui de *votre compagnon de voyage* d'un poste occupé depuis moins de douze (12) mois consécutifs.
9. *Vous* ou un *compagnon de voyage* obtenez un nouvel emploi permanent, rémunéré, un stage rémunéré, après la date de souscription de *votre contrat*, qui nécessite une présence au travail pendant les dates de *voyage* initialement prévues.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. *Vous* êtes inscrit comme chercheur d'emploi ;
 - b. *Vous* êtes employé en contrat à durée déterminée au moment de la réservation et ce contrat est requalifié en contrat à durée indéterminée ou renouvelé le lendemain de la fin du contrat pour une période minimale de trois (3) mois consécutifs.
10. *Votre* ou un *compagnon de voyage* devez déménager dans les cinq (5) jours précédant *votre voyage*, dans un rayon d'au moins cent cinquante (150) kilomètres de *votre domicile* initiale en raison de *votre* mutation professionnelle ou celle d'un *compagnon de voyage*. Ce motif couvert s'applique également pour le déménagement dû à une mutation professionnelle de *votre* conjoint(e).
11. *Vous* ou un *compagnon de voyage* recevez une convocation pour assister à une *procédure d'adoption* pendant *votre voyage*.
12. *Vous* êtes convoqué pour *votre* transplantation d'organe pendant *votre voyage*.
13. *Vous* êtes convoqué pour *vous* rendre à *votre* examen de rattrapage pendant *votre voyage*.

La condition suivante s'applique :

- a. L'échec de l'examen n'est pas connu au moment de la réservation.
14. Vos documents de voyage ou ceux d'un *compagnon de voyage* nécessaires pour le voyage sont volés dans les cinq (5) jours précédant le départ.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. *Vous* devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement qui vous permettraient de conserver les dates de *voyage* initialement prévues.
 - b. Dépôt d'une plainte au plus tard le jour du départ.
15. Une *catastrophe naturelle* dans la ou les villes de *votre* destination.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. entraîne des dommages matériels et corporels, et
- b. les autorités administratives déconseillent de se rendre dans la ou les villes de destination ou de séjour, et

- c. la *date de départ* est prévue moins de quinze (15) jours après la date de survenance de cet événement, et
- d. aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les quinze (15) jours précédant la réservation du *voyage*.

16. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes engagé dans une procédure de divorce ou de séparation de corps après la date d'effet du *contrat*, mais avant la *date de départ* prévue.

La condition suivante s'applique :

- a. Votre police est souscrite dans les quatorze (14) jours suivant la date du premier paiement ou acompte pour le voyage.

17. Votre véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* lors de votre préacheminement jusqu'au lieu du départ de *voyage* nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les quarante-huit (48) heures avant le départ.

18. Une *panne mécanique* des transports publics que vous avez utilisé pour vous rendre à la *gare* de départ.

La condition suivante s'applique :

- a. Retard de plus de deux (2) heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, vous faisant manquer le transport réservé au moment du départ et à condition que vous ayez pris des dispositions pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur votre billet de train.

19. Une *attaque terroriste* a lieu dans les trente (30) jours précédant votre *date de départ* et dans un rayon de cent (100) kilomètres autour d'une ville dans laquelle vous vous rendez pendant votre *voyage*, comme indiqué dans vos *Conditions particulières*.

La condition suivante s'applique :

- c. Un événement terroriste ne doit pas s'être produit dans un rayon de quarante (40) kilomètres de ce lieu au cours des trente (30) jours précédant la date d'entrée en vigueur de votre police.

20. Votre présence au travail ou celle de votre *compagnon de voyage* est requise pendant vos dates de *voyage*.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Vous devez être salarié d'une entreprise et votre statut requiert la validation de vos congés par votre employeur ;
- b. Vos congés doivent avoir été validés par votre employeur avant la réservation de votre *voyage* ; et,
- c. Vos congés doivent être annulés ou modifiés par votre employeur.

C. TRANSPORT MANQUÉ AU DEPART (HORS CORRESPONDANCE)

Si vous manquez votre transport pour vous rendre à la *gare* de départ pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous,

Nous vous remboursons les frais de transport que vous avez engagés pour vous rendre à destination, sous réserve que :

Le titre de transport n'ait pas été remboursé par SNCF Connect et que vous ayez acheté un billet sur le 1^{er} transport suivant disponible pour rejoindre la destination prévue, et ce, dans les limites indiquées au Résumé de garanties, en cas de :

Incident impactant le moyen de transport utilisé par vous pour vous rendre à la gare de départ :

1. Panne ou *accident* ;
2. Grève soudaine n'ayant pas fait l'objet d'un préavis,

REMARQUE : nous ne vous remboursons pas les frais qui sont à la charge de votre transporteur ou de votre organisme de voyage.

Cette garantie ne peut être cumulaire avec les garanties Annulation du voyage, Frais de modification du voyage et Correspondance manquée.

Outre les Exclusions Générales ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclus :

1. Tout changement d'horaire par le transporteur prévu pour le voyage ;
2. La défaillance de toute nature (y compris financière) de SNCF Connect ou du transporteur prévu, rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
3. Votre non-admission à bord, consécutive à un comportement jugé agressif et/ou dangereux par les personnels responsables du transport des passagers ou votre non-respect de l'heure de présentation à l'embarquement ;
4. Panne de carburant du moyen de transport utilisé par vous pour vous rendre à la gare de départ.

D. TRANSPORT ANNULÉ

Si votre transport est annulé pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous,

Nous vous remboursons les frais de trajet (aller-retour) que vous avez engagés pour vous rendre à la gare de départ, dans les limites indiquées au Résumé de garanties, en cas de :

- a. Tout événement, non imputable à SNCF Connect ou tout autre transporteur ferroviaire du *billet de transport*, entraînant la suppression du transport par lequel vous deviez voyager.

REMARQUE : vous devez déjà vous trouver en gare de départ lorsque vous prenez connaissance de la suppression de votre transport.

Outre les Exclusions Générales ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclus :

1. Les transports supprimés/annulés suite à un événement dont la responsabilité incombe à SNCF Connect ou à tout autre transporteur ferroviaire du *billet de transport*, sauf cas de force majeure ;
2. Les transports supprimés suite à une grève du personnel de SNCF Connect, alors qu'un préavis a été déposé au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ prévue.

E. CORRESPONDANCE MANQUÉE

Si votre premier transport est retardé et que vous avez manqué votre correspondance,

Nous vous remboursons votre transport quel que soit le moyen de transport dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation (train, taxi, bus, covoiturage, voiture de location) jusqu'à la destination prévue indiquée dans votre Résumé des garanties pour la correspondance manquée.

IMPORTANT : cette garantie est mise en place uniquement lorsque SNCF Connect n'a pas été en mesure de vous proposer une solution de alternative dans les deux (2) heures à compter de l'heure effective d'arrivée du premier transport.

Cette garantie ne peut être cumulée avec la garantie Transport annulé.

Outre les Exclusions Générales, sont également exclus :

1. Les correspondances manquées qui ne seraient pas consécutives au retard à l'arrivée du premier transport ;
2. Les conséquences des retards de trains Transilien ;
3. Les conséquences du retrait temporaire ou définitif d'un transport ordonnée par les autorités administratives, ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant la date de votre départ du voyage;
4. Les conséquences d'un premier transport manqué sur lequel vous deviez voyager, quel qu'en soit la raison ;
5. Les retards consécutifs à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par les autorités du pays de résidence;
6. Les retards survenus lors de votre préacheminement pour vous rendre à la gare de départ.

F. RETARD DE TRANSPORT À L'ARRIVÉE

Si votre transport est retardé à l'arrivée d'une (1) heure ou plus par rapport à l'heure indiquée sur le *billet de transport*,

Nous remboursons les frais de taxi pour rejoindre la destination prévue, sous réserve qu'aucun moyen de transport local public ne soit disponible à l'heure effective, dans les limites indiquées au Résumé des garanties.

La garantie est acquise systématiquement lorsque l'heure d'arrivée effective du transport est après vingt et une (21) heures.

Cette garantie ne peut être cumulée avec la garantie Correspondance manquée.

Outre les Exclusions Générales, sont également exclus :

1. Les retards consécutifs au retrait temporaire ou définitif d'un transport, ordonné par les autorités administratives ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de départ indiquée sur le *billet de transport* ;
2. Les conséquences des transports annulés/supprimés .

G. TRANSPORT D'URGENCE

NOTE : Cette garantie ne s'applique qu'aux voyages aller-retour n'excédant pas trente (30) jours consécutifs pour un même voyage.

IMPORTANT :

- En cas d'urgence et si *votre* vie est en danger, sollicitez immédiatement les organismes de secours d'urgence sur place.
- *Nous* ne sommes pas, et ne devons pas être considérés comme un organisme médical ou de secours d'urgence.
- *Nous* intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. *Nos* services sont subordonnés à l'obtention des autorisations nécessaires émises par les autorités locales compétentes. *Nous* sommes également soumis aux restrictions en matière de *voyage* ainsi qu'aux restrictions réglementaires.

Évacuation d'urgence (Transport vers l'hôpital ou l'établissement médicale approprié le plus proche)

Si *vous* êtes atteint d'une *maladie*, *vous* blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*) au cours de *votre* voyage, *nous* remboursons les frais de transport local d'urgence depuis le lieu de l'incident initial vers un *médecin* local ou un établissement médical local. Si *nous* déterminons que les établissements médicaux locaux ne sont pas en mesure de fournir les soins appropriés:

1. *Notre* équipe médicale s'entretient avec le *médecin* local afin d'obtenir les informations nécessaires à la prise de décisions les mieux adaptées à *votre* état de santé;
2. *Nous* identifions l'hôpital ou l'établissement de santé le plus apte à prodiguer les soins exigés par *votre* état de santé et en mesure de *vous* accueillir, et organisons et prenons en charge *votre* transport; et
3. *Nous* organisons et prenons en charge une *escorte médicale* si *nous* jugeons cela nécessaire.

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

- a. *Vous* ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisions et prenions en charge *votre* transport. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions organisé le transport. *Nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés;
- b. Toutes les décisions relatives à *votre* évacuation doivent être prises par des professionnels de la santé qualifiés dans les pays où ils exercent ;
- c. *Vous* devez suivre les décisions prises par *nos* équipes d'assistance et *nos* équipes médicales. Si *vous* ne *vous* y conformez pas, *nous* nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions, et *vous* perdez tout droit à prestation et indemnisation de *notre* part ;
- d. Un ou plusieurs prestataires de services de transport d'urgence doivent être disposés à *vous* transporter de *votre* lieu actuel à l'hôpital ou à l'établissement identifié, et être en mesure de le faire.

Rapatriement sanitaire (Rapatriement dans *votre* pays de domicile après avoir reçu des soins)

Si *vous* êtes atteint d'une *maladie*, *vous* blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*) au cours de *votre* voyage et que *notre* équipe médicale confirme avec le *médecin* traitant local que *votre* état de santé permet de *vous* transporter, *nous*:

1. Organisons et prenons en charge *votre* transport auprès d'un *transporteur* dans la même classe que le billet réservé à l'origine, **sauf raison médicalement nécessaire**, pour *votre* retour, (déduction faite des remboursements que *vous* avez perçus par ailleurs pour les billets non utilisés). Le transport se fera vers l'une des destinations suivantes:

- a. *Votre domicile ;*
 - b. Le lieu de *vos* choix dans *vos* pays de résidence ; ou
 - c. Un établissement médical à proximité de *votre domicile* ou dans le lieu de *vos* choix dans *vos* pays de résidence. **Dans les deux (2) cas, l'établissement médical doit être en mesure de vous accueillir en tant que patient et doit être considéré par *notre* équipe médicale comme étant apte à assurer la poursuite de vos soins.**
2. Organisons et prenons en charge une *escorte médicale* **si *notre* équipe médicale juge cela nécessaire.**

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Les aménagements spéciaux sont mis en place uniquement lorsqu'ils sont *médicalement nécessaires* pour *vos* transport (par exemple, si plus d'un siège est *médicalement nécessaire* pour que *vous* puissiez voyager);
- b. *Vous* ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge *vos* transport. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions organisé le transport. *Nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés;
- c. Toutes les décisions relatives à *vos* rapatriement doivent être prises par des professionnels de la santé qualifiés dans les pays où ils exercent ;
- d. *Vous* devez suivre les décisions prises par *nos* équipes d'assistance et *nos* équipes médicales. Si *vous* ne *vous* y conformez pas, *nous* nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de *vos* décisions, et *vous* perdez tout droit à prestation et indemnisation de *notre* part ;
- e. Un ou plusieurs prestataires de services de transport d'urgence doivent être disposés à *vous* transporter de *vos* lieu actuel à l'*hôpital* ou à l'établissement identifié, et être en mesure de le faire.

Transport et Hébergement au chevet (Présence d'un ami ou d'un membre de la famille à *vos* chevet)

Si pendant *vos* voyage le *médecin* traitant local *vous* informe, au cours de *vos* voyage, que *vous* devez être hospitalisé pendant plus de sept (7) jours ou que *vos* pronostic vital est engagé, *nous* organisons et prenons en charge le transport aller-retour en classe économique et l'*hébergement* pour qu'un ami ou un membre de *vos* famille se rende à *vos* côtés.

La condition suivante s'applique :

- a. *Vous* ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge le transport et l'*hébergement*. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport et l'*hébergement* à l'avance, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris les dispositions nous-mêmes.

Retour des personnes à charge (Rapatriement des mineurs et des personnes dépendantes)

Si *vous* devez être hospitalisé pendant plus de vingt-quatre (24) heures ou si *vous* décédez au cours de *vos* voyage, *nous* organisons et prenons en charge le transport de *vos compagnons de voyage* âgés de moins de dix-huit (18) ans, ou des personnes dépendantes nécessitant *vos* surveillance et des soins quotidiens de *vos* part, vers l'une des destinations suivantes:

1. *Votre domicile ;* ou
2. Le lieu de *vos* choix dans *vos* pays de résidence.

Si *nous* jugeons cela nécessaire, *nous* organisons et prenons en charge le transport d'un membre majeur de *vos* famille pour raccompagner vers le lieu de *vos* choix *vos compagnons de voyage* âgés de moins de dix-huit (18) ans, ou les personnes dépendantes nécessitant *vos* surveillance et des soins quotidiens de *vos* part.

Le billet retour est réservé auprès d'un *transporteur* dans la même classe que le billet initial. Les remboursements disponibles pour les billets non utilisés seront déduits du montant total à payer.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Cette garantie ne s'applique que si *vous* êtes hospitalisé(e) ou si *vous* décédez, et si aucun membre majeur de *votre* famille, capable de s'occuper des *compagnons de voyage* de moins de dix-huit (18) ans ou des personnes dépendantes, ne voyage avec *vous*;
- b. *Vous* ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisions et prenions en charge le transport des personnes à charge. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions organisé le transport.

IMPORTANT: Veuillez noter que *nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés.

Assistance en cas de décès (Rapatriement du corps si *vous* décédez)

Nous organiserons et prenons en charge le transport de corps ainsi que le *frais funéraires*, vers l'une des destinations suivantes :

1. Un établissement d'opérateur funéraire à proximité de *votre domicile* ; ou
2. Un établissement d'opérateur funéraire situé dans *votre* pays de résidence.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Un tiers doit *nous* contacter afin que *nous* organisions et prenions en charge le transport de corps. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne paierons que le montant que *nous* aurions payé si *nous* avions organisé le transport ; et
- b. Le décès doit survenir au cours de *votre voyage*.

IMPORTANT: Veuillez noter que *nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés.

Si un *membre de votre famille* décide de prendre des dispositions pour vos funérailles, *votre* enterrement ou *votre* crémation sur le lieu de *votre* décès, *nous* remboursons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant qu'il nous aurait coûté pour transporter *votre* dépouille jusqu'à un salon funéraire situé près de *votre domicile*.

Également, en cas de décès pendant *votre voyage*, pour l'identification de *votre* corps, *nous* organisons et prenons en charge, dans les limites indiquées au Résumé des garanties :

- Le transport et l'*hébergement* d'un *membre de la famille*, si aucun *membre adulte de la famille* ne *vous* accompagnait pendant *votre voyage*, pour se rendre sur le lieu du décès afin d'identifier *votre* corps et coordonner *votre* rapatriement.

REMARQUE : le transport sera organisé par les compagnies aériennes (classe économique), les trains (première classe), les transports publics ou les taxis.

Pour l'identification du corps, cette prestation ne s'applique pas pour toute perte qui résulte directement ou indirectement de l'un des éléments suivants :

- Les frais engagés sans *notre accord préalable* ;
- L'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques persistants, qui font l'objet d'une quarantaine ou de mesures préventives ou d'une surveillance spécifique ou de recommandations des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où *vous séjournez*.

H. SERVICES PENDANT LE VOYAGE

Si *vous* avez besoin d'aide pendant *votre voyage*, *nous* sommes à *votre* disposition 24h/24.

Trouver un *médecin* ou un établissement médical

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

Suivi de vos soins médicaux

Si *vous* êtes admis à *l'hôpital*, *notre* personnel médical restera en contact avec *vous* et avec le *médecin* traitant. *Nous* pouvons aussi informer *votre* famille et *votre médecin* personnel de *votre* maladie ou *blessure* et les tenir au courant de *votre* état de santé.

Assistance en cas de perte de documents de voyage

Si vos papiers d'identité ou vos titres de transport sont perdus, volés ou endommagés, *nous* pouvons *vous* indiquer les démarches administratives à effectuer pour les faire remplacer.

Service de traduction d'urgence

Nous pouvons *vous* fournir des services de traduction si *vous* avez besoin d'aide à l'étranger.

Transfert d'espèces en cas d'urgence

Si *votre voyage* est reporté ou interrompu et que *vous* avez besoin d'argent pour régler des dépenses imprévues, *nous* pouvons *vous* aider en organisant le transfert d'espèces provenant de *votre* famille ou d'amis.

Transmission de message urgent

Nous pouvons *vous* aider à transmettre un message urgent à une personne de *votre* choix dans *votre* pays de *domicile*.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ce chapitre décrit les exclusions générales qui s'appliquent à toutes les garanties couvertes par *votre police*. Une « exclusion » est quelque chose qui n'est pas couvert par cette *police* d'assurance et qui ne donne donc droit à aucun paiement ou service.

Cette *police* n'offre pas de couverture, d'indemnité ni de services pour toute activité qui serait contraire à la législation ou à la réglementation applicables, y compris, mais sans s'y limiter, des sanctions économiques/commerciales ou un embargo.

Si vous avez voyagé à l'encontre d'un ordre ou d'un avis de voyage négatif émis par le gouvernement ou les autorités locales de votre pays d'origine ou de la destination de votre voyage, cette *police* exclut toute perte et dommage résultant directement ou indirectement de, découlant de, ou liée à toute raison ou objet de cet ordre ou avis de voyage.

Cette *police* ne couvre pas les pertes découlant directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes lorsque ces pertes vous concernent, ou concernent un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille* :

1. **Toute perte, affection ou tout événement qui était connu, prévisible, envisagé ou attendu lorsque vous avez souscrit votre *police* ;**
2. **Des problèmes de santé préexistants ;**
3. **Si vous vous mutiliez délibérément ou si vous vous suicidez ou tentez de le faire ;**
4. **Une grossesse ou un accouchement normal et sans complications, sauf si une grossesse ou un accouchement normal et sans complications sont expressément mentionnés et couverts par une garantie ;**
5. **Des traitements de fertilité ;**
6. **La consommation ou l'abus d'alcool ou de drogues et les symptômes physiques y étant liés. Cela ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un *médecin* et pris conformément à la prescription ;**
7. **Des actes commis avec l'intention de causer une perte ;**

8. Commander ou travailler en tant que membre d'équipage à titre professionnel (également en tant que stagiaire ou apprenti/étudiant) à bord d'un avion, d'un véhicule commercial ou d'un navire commercial ;
9. Participer ou s'entraîner à une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ;
10. Participer ou s'entraîner à une compétition sportive amateur pendant votre voyage. Cela n'inclut pas la participation à des compétitions sportives récréatives occasionnelles et à des tournois organisés par des hôtels, des centres de villégiature ou des croisiéristes pour divertir leurs invités ;
11. Participer à tous les sports et activités extrêmes et à haut risque en général, et aux activités suivantes en particulier :
 - a. Saut en parachute, base jump, deltaplane ou parachutisme ;
 - b. Saut à l'élastique ;
 - c. Exploration de grottes, descente en rappel ou spéléologie ;
 - d. Ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou l'héliski dans une zone accessible uniquement par hélicoptère ;
 - e. *Sports d'escalade* ou escalade libre ;
 - f. Toute *activité à haute altitude* ;
 - g. Sports de combat ;
 - h. Participation ou entraînement à une course de véhicules motorisés ou d'embarcations ;
 - i. Plongée en apnée ; ou
 - j. Plongée sous-marine à une profondeur supérieure à 20 mètres ou sans moniteur de plongée.
12. Un *acte illégal* entraînant une condamnation, sauf si vous, un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille* êtes victime d'un tel acte ;
13. Une *épidémie* ou une *pandémie*, sauf lorsqu'une *épidémie* ou une *pandémie* est expressément mentionnée et couverte dans la garantie ;
14. Une *catastrophe naturelle*, sauf lorsque celle-ci est expressément couverte par la garantie ;
15. Une pollution de l'air, de l'eau ou autre, ou une menace de rejet de matières polluantes, y compris une pollution ou une contamination thermique, biologique et chimique ;
16. Une réaction nucléaire, des radiations ou une contamination radioactive ;
17. Une guerre (déclarée ou non déclarée) ou des actes de guerre ;
18. Un devoir militaire, sauf lorsque celui-ci est expressément couvert par la garantie ;
19. Des troubles civils ou de l'agitation civile, sauf lorsque des troubles civils ou de l'agitation civile sont expressément mentionnés et couverts dans la garantie ;
20. *Des actes terroristes*, sauf lorsque des *actes terroristes* sont expressément mentionnés et couverts dans la garantie ;
21. *Risque politique* ;
22. *Cyber-risque* ;
23. Des actes, des avertissements/bulletins de voyage ou des interdictions de tout gouvernement ou toute autorité publique, sauf s'ils sont expressément couverts par la garantie ;
24. Un arrêt total des activités d'un *fournisseur de voyages* à la suite de problèmes financiers, avec ou sans mise en faillite ;
25. Une négligence grave de votre part ou de celle d'un *compagnon de voyage*.

Ce *contrat* ne fournit aucune couverture, prestation ou service pour toute activité qui violerait toute loi ou réglementation applicable, y compris, mais sans s'y limiter, toute sanction ou tout embargo économique/commercial.

IMPORTANT :

Vous n'avez pas droit à un remboursement au titre d'une quelconque garantie si :

- 1. Les billets de votre transporteur n'indiquent pas la ou les dates de voyage et ne sont pas réservés sur le site internet www.sncf-connect.com ;**
- 2. La date de départ et la date de retour indiquées sur les Conditions Particulières ne correspondent pas à la date de départ et à la date de retour réelles de votre voyage (ne s'applique pas à l'assurance souscrite pour une réservation d'aller simple).**

DÉCLARATION DE SINISTRES

Pour présenter une demande d'indemnisation, veuillez consulter le site Web à l'adresse <https://snCF-connect.allianz-protection.com>. Vous serez dirigé vers *notre* service de notification des sinistres en ligne, où vous pourrez remplir un formulaire de demande en ligne.

Vous pouvez également obtenir un formulaire de demande en

- en téléphonant au **+32 2 290 46 17** ou
- en envoyant un courriel à : claims.awpeurope@allianz.com ;

Vous devez remplir le formulaire de demande et *nous* l'envoyer dès que possible avec toutes les informations et tous les documents que *nous* demandons. Vous devez *nous* donner le plus de détails possible afin que *nous* puissions traiter *votre* demande rapidement. Veuillez conserver des copies de toutes les informations que vous *nous* envoyez.

Vous devrez obtenir certaines informations à l'appui de *votre* demande. Vous trouverez ci-dessous une liste des actions que vous devrez entreprendre et des documents dont *nous* aurons besoin pour traiter *votre* demande. Il se peut que *nous* ayons besoin d'informations et/ou de preuves supplémentaires après la présentation de *votre* demande. Si tel est le cas, *nous* vous en informerons le plus rapidement possible.

Pour toute demande de *remboursement* :

- L'original de la ou des factures de réservation du *voyage* et les documents de *voyage*, y compris le billet de retour, indiquant les dates et heures du *voyage* ainsi que *votre* nom visible sur les documents.
- Les originaux des reçus ou des preuves d'achat et des comptes pour tous les frais que vous devez payer.
- Les originaux des factures ou des relevés émis à *votre* nom.
- Les détails de toute autre assurance que vous pourriez avoir et qui pourrait couvrir le même sinistre, comme une assurance ménage ou une assurance médicale privée.
- Toutes les preuves, par exemple des photos, des vidéos, des déclarations écrites ou tout autre document, pour appuyer *votre* demande.

Annulation du voyage et *Frais de modification du voyage*

- Original de la (des) facture(s) d'annulation ou de *frais de modification du voyage* détaillant tous les frais d'annulation ou de modification encourus.
- Pour les demandes d'indemnisation liées à une *maladie* ou à une *blessure*, un certificat médical devra être rempli par le médecin traitant. Une copie certifiée du certificat de décès est requise en cas de décès.
- Pour les demandes d'indemnisation concernant d'autres *motifs couverts*, veuillez fournir tout justificatif relatif à un des *motifs couverts*.

Retard du transport à l'arrivée, Correspondance manquée, ou Transport annulé

- Confirmation écrite de la compagnie ferroviaire de l'heure de départ prévue et réelle et du motif pour lequel le départ a été retardé.
- Un compte-rendu détaillé des circonstances qui ont fait que vous avez manqué *votre* départ, ainsi que des preuves de la part du transport public ou de l'autorité responsable des accidents et des pannes du véhicule privé dans lequel vous voyagez.

- Si votre demande d'indemnisation concerne d'autres *motifs couverts*, veuillez fournir tout justificatif relatif à un des *motifs couverts*.

Transport d'urgence

- Contactez toujours *notre* service médical d'urgence vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre lorsque *vous* êtes hospitalisé ou que *vous* devez être rapatrié.
- Une attestation médicale du médecin traitant confirmant la *maladie* ou la *blessure* et le traitement administré, y compris les dates d'admission et de sortie de *l'hôpital*, le cas échéant.

DISPOSITIONS COMMUNES

1. Le preneur d'assurance
La personne physique qui a conclu ce contrat et dont le *domicile* doit être situé en Belgique.
2. Les personnes assurées
Les personnes physiques dont le nom est mentionné dans la rubrique « Personnes assurées » des Conditions particulières. Les personnes assurées doivent être domiciliées en Belgique et y séjourner généralement au moins 6 mois par an.
3. Belgique
Le pays de résidence de la personne assurée.
4. Correspondance et communications
Toute notification doit être faite à *nous*.
Les messages écrits qui *vous* sont adressés sont valablement envoyés à l'adresse mentionnée dans les Conditions particulières ou à l'adresse que *vous nous* communiquerez ultérieurement.
5. Paiement de la prime
Le paiement de la prime est considéré comme une preuve de la prise de connaissance et de l'acceptation des présentes Conditions générales. La prime *nous* doit être payée au plus tard à l'échéance et, dans tous les cas, la couverture ne prend effet qu'après le paiement de la première prime.
En cas de non-paiement de la prime, les dispositions en la matière de la loi belge sur les assurances sont applicables.
6. Entrée en vigueur et fin de la période garantie
Le présent contrat entre en vigueur dès l'accord du preneur d'assurance avec une *police* présignée dûment complétée, et prend fin le dernier jour de la durée du *voyage* indiquée dans les Conditions particulières.
Durée de *voyage* maximale assurable: 30 jours
 - 6.1. Dans le cas de la garantie « Annulation du voyage » :
La garantie prend cours dès l'entrée en vigueur de ce contrat, laquelle doit être simultanée à la réservation du contrat de *voyage*, et se termine au moment du début prévu du *voyage* réservé, c'est-à-dire le début du *voyage* aller.
 - 6.2. Dans le cas des autres garanties:
La garantie prend cours à 0 heure de la *date de départ* mentionnée dans les Conditions particulières et se termine à 23:59 heures du dernier jour de la durée du *voyage* mentionnée dans les Conditions particulières. La garantie est uniquement valable si elle est conclue pour la durée totale du *voyage* (c'est-à-dire le *voyage* aller, le séjour et le *voyage* retour).
 - 6.3. Sous réserve des dispositions de la garantie concernée:
 - La garantie prend cours dans tous les cas le lendemain de la réception par *nous* de la *police* présignée dûment complétée, et au plus tôt après le paiement de la prime due et indivisible par le preneur d'assurance à l'intermédiaire d'assurance;

- La durée des garanties (sauf en cas d'une « Annulation ») est automatiquement prolongée jusqu'à votre premier retour possible si votre séjour doit être prolongé sur prescription médicale ou si le moyen de transport avec lequel vous retournez à votre domicile est défaillant à cause d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève.

7. Les montants maximaux assurables

Quel que soit le nombre de contrats conclus avec Allianz Travel, les montants assurés correspondent à l'indemnisation maximale possible pour toute la période garantie.

Toutes les interventions financières demandées doivent être raisonnables et courantes pour la région dans laquelle elles sont fournies. L'évaluation et la décision concernant cette question reviennent uniquement au conseiller d'Allianz Travel responsable du dossier.

8. Résiliation de ce contrat

8.1. Si ce contrat est conclu pour une durée d'au moins trente jours:

- Le preneur d'assurance peut résilier ce contrat dans les quatorze jours suivant la réception par nous de la *police* préalablement signée. La résiliation entre en vigueur au moment de sa notification. **Après cette période de 14 jours, la prime n'est pas remboursable.**
Si le contrat est souscrit moins de 14 jours avant la date de départ en voyage, le preneur d'assurance peut le résilier jusqu'au jour du départ.
Pour résilier votre contrat, veuillez-vous rendre sur <https://snCF-connect.allianz-protection.com> (Gérer mon contrat).
- Nous pouvons résilier ce contrat dans les quatorze jours suivant la réception de la *police* préalablement signée. La résiliation entre en vigueur huit jours après sa notification.

8.2. Aussi bien Allianz Travel que le preneur d'assurance peuvent résilier ce contrat après un sinistre ou une demande d'assistance, toutefois au plus tard 1 mois après le versement de l'indemnité, l'organisation de l'assistance, ou le refus d'octroi de l'indemnité ou de l'assistance. La résiliation prend effet au bout de trois mois, à compter du lendemain de la remise par la poste d'une lettre recommandée,

de la signification d'un exploit d'huissier ou de la date de l'accusé de réception en cas de remise d'une lettre de résiliation. Les primes payées afférentes à la période suivant l'entrée en vigueur de la résiliation sont remboursées dans les quinze jours à compter de cette entrée en vigueur.

Toutefois, la résiliation suite à sinistre par Allianz Travel 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 Travel, 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 Travel indemnise les dommages résultant de cette résiliation, si elle s'est désistée de son action ou si l'action publique aboutit à un non-lieu ou à un acquittement.

9. Le mode d'assistance et le choix des moyens pour mettre en œuvre les garanties assurées.

L'organisation de l'assistance et les moyens utilisés à cette fin relèvent de la responsabilité exclusive d'Allianz Travel. Toutefois, nous tenons compte des disponibilités et des accords déjà existants dans le contrat de voyage et nous donnons la priorité à ces derniers s'ils peuvent encore être utilisés.

L'organisation d'une prestation prévue dans ce contrat, ainsi que l'engagement de frais y afférents, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être remboursés que si Allianz Travel en a été avertie et a marqué son accord préalablement et expressément 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 hauteur des montants mentionnés dans les présentes Conditions générales et dans les limites des frais qu'Allianz Travel aurait pris à sa charge si elle avait organisé elle-même l'assistance.

L'accord préalable d'Allianz Travel n'est pas requis si l'assistance est imposée par une instance officielle. Ces frais sont remboursés uniquement à hauteur des montants mentionnés dans ces Conditions générales.

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.

10. Subrogation

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

11. 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.

12. Règles de droit – Juridiction – Plaintes et Félicitations:

Ce contrat est régi par ses Conditions générales et particulières, les dispositions de la loi relative aux assurances et le droit belge.

Toute félicitation ou plainte concernant les différents services d'Allianz Travel peuvent être envoyées: au service qualité par courrier ou par e-mail à claims.awpeurope@allianz.com.

Si, après le traitement de votre plainte par nos services, vous demeurez insatisfait, et sous réserve de la possibilité d'engager une procédure judiciaire, vous pouvez saisir l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax: +32-2-547 59 75.

Seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents.

13. Sanctions

Les Parties ne fourniront pas de couverture, et chaque Partie ne paiera pas de demande d'indemnisation ou ne fournira pas d'assistance d'une quelconque autre manière, si et dans la mesure où le paiement de cette demande d'indemnisation, ou la fourniture d'une assistance d'une autre manière, peut exposer une Partie à une sanction, une interdiction et/ou une restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies et/ou de sanctions commerciales et économiques, de lois ou de règlements promulgués par l'Union européenne et/ou les États-Unis d'Amérique.

14. Politique de lutte contre la fraude

Ce que nous faisons pour lutter contre la fraude dépend de la législation et des Conditions générales et particulières de l'assurance.

- Nous ne remboursons pas la prime.
- L'assurance est annulée.
- Nous n'indemnisons pas la personne qui a commis la fraude pour les dommages.
- Nous pouvons réclamer des sommes éventuellement versées.
- Cela peut également signifier que nous porterons plainte auprès d'un juge d'instruction contre la personne ayant commis la fraude. Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie à l'égard d'Allianz Travel entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais peut aussi

donner lieu à des poursuites pénales en vertu de l'article 496 du Code pénal. Dans ce cas, Allianz Travel se constituera partie civile et *nous* demanderons une indemnisation pour tout le travail d'enquête qui a dû être fait.

- À cause d'un comportement ayant entraîné des dégâts, *notre* compagnie a subi des dommages qui doivent être indemnisés. *Nous* avons dû en effet réaliser des frais pour l'inspection/l'expertise et les recherches. *Nous vous* réclamons/récupérons auprès de *vous* l'intégralité de ces frais de recherche sur base de l'article 1382-83 du Code civil.
- *Nous* réclamons à la personne qui a commis la fraude des frais administratifs de 150 EUR.
- En cas de fraude avérée, *nous* pouvons envoyer les données du fraudeur au GIE Datassur. Ce groupement utilise les données uniquement pour empêcher des fraudes à l'assurance et pour limiter les risques pour les assureurs.

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

15. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées

Allianz Travel collecte, en tant que responsable du traitement, des données à caractère personnel *vous* concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (estimation du risque et gestion de la relation commerciale) et d'éventuels sinistres, y compris la surveillance du portefeuille et la prévention d'abus et de fraudes. En souscrivant ce contrat, *vous* donnez votre autorisation expresse à la gestion des données sur *votre* santé par Allianz Travel pour les finalités décrites ci-dessus et – si cela est nécessaire – pour la communication de vos données à des tiers (experts, *médecins*, etc.).

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

Voir aussi en annexe la manière dont *nous* traitons vos données conformément à la législation européenne la plus récente.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

La sécurité de vos données personnelles nous importe.

AWP P&C S.A., succursale néerlandaise opérant sous le nom d'Allianz Travel ("nous", "notre", "nos"), qui fait partie du groupe Allianz Partners, est la succursale **néerlandaise** autorisée d'**AWP P&C SA**, une compagnie d'assurance agréée en vertu du *droit français*, qui fournit des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment et quel type de données personnelles seront collectées, pourquoi elles sont collectées et à qui elles sont partagées ou divulguées. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données, est la personne physique ou morale qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données à caractère personnel, que ce soit dans des fichiers papier ou électroniques.

AWP P&C S.A. succursale néerlandaise est, comme défini par les lois et règlements en matière de protection des données, le responsable du traitement des données en ce qui concerne les données personnelles que nous demandons et collectons auprès de vous détaillées dans la présente déclaration de confidentialité.

2. Quelles sont les données personnelles qui seront collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant comme suit :

Au cours du processus d'achat de nos produits, nous vous demanderons les données personnelles suivantes:
Informations personnelles du titulaire du contrat :

- Nom, prénom
- Genre
- Numéro de document d'identification (numéro de carte d'identité, numéro de passeport,...)
- Âge/Date de naissance
- Coordonnées (adresse, adresse électronique, numéro de téléphone)
- Langue
- Résidence
- Nationalité
- Adresse IP
- Coordonnées du compte bancaire

Données personnelles des personnes assurées :

- Nom, prénom
- Numéro de document d'identification (numéro de carte d'identité, numéro de passeport,...)
- Âge/Date de naissance

Si l'un des événements couverts par le contrat se produit et que vous ou l'une des personnes assurées nous présentez une demande d'indemnisation, nous pouvons demander, recueillir et traiter des informations personnelles supplémentaires lorsqu'elles sont pertinentes pour la demande d'indemnisation, ainsi que des documents à l'appui de celle-ci, tels que :

- Détails de la demande (par exemple, détails ou références de la réservation du voyage, détails des dépenses, détails du visa, etc.)
- Numéro de téléphone et coordonnées de contact si elles n'ont pas été fournies précédemment
- Coordonnées d'une tierce personne à contacter en cas d'urgence
- Nationalité
- Profession
- Emploi ou activités commerciales antérieures et/ou actuelles
- Données de localisation
- Signature
- Voix
- Détails sur la famille (par exemple, état civil, personnes à charge, conjoint, partenaire, parents,...)
- Adresse IP du demandeur si la demande est soumise par nos portails disponibles.

En fonction de la demande soumise, Nous pourrions également collecter et traiter des "données personnelles sensibles" vous concernant, ou concernant le reste des personnes assurées, voire des tiers concernés par l'événement couvert, par exemple :

- Conditions médicales (physiques ou psychologiques)
- Antécédents et rapports médicaux
- Historique des réclamations médicales
- Documentation justifiant les congés de maladie et leur durée
- Certificats de décès
- Condamnations pénales et infractions (par exemple, en cas de demande d'assistance juridique)
- Résultats des contrôles criminels relatifs à la prévention de la fraude et/ou des activités terroristes.
- Coordonnées du compte bancaire

 ***En souscrivant ce contrat d'assurance, vous vous engagez à communiquer les informations contenues dans la présente déclaration de confidentialité à tout tiers dont vous pourriez nous fournir les informations personnelles (par exemple, les autres personnes assurées, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les tiers à contacter en cas d'urgence, etc.)***

3. Comment obtiendrons-nous et utiliserons-nous vos données personnelles ?

Nous collecterons et utiliserons les données personnelles que vous nous fournissez et que nous recevons à votre sujet (comme expliqué ci-dessous) pour un certain nombre de raisons et avec votre consentement exprès, à moins que les lois et règlements applicables ne nous obligent pas à obtenir votre consentement exprès, comme indiqué ci-dessous :

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
Cotation et souscription de contrats d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et pour prendre les mesures nécessaires préalables à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (par exemple, gestion des sinistres, traitement des plaintes, enquêtes et évaluations nécessaires pour déterminer l'existence de l'événement couvert et le montant des indemnités à verser, ou le type d'assistance à fournir, etc.)	- Nous vous demanderons votre consentement exprès à l'occasion de demandes nécessitant nécessairement le traitement des catégories de données suivantes : origine raciale ou ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques ou biométriques, santé, vie sexuelle ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions. Toutefois, nous serons autorisés à traiter ces données sans consentement si (1) il existe un intérêt vital du propriétaire des données ou de toute autre personne physique, et (2) si le propriétaire des données n'est pas physiquement ou légalement capable de donner son consentement (par exemple, les situations d'urgence). - Si la gestion du sinistre ne nécessite pas le traitement de ces catégories de données, nous ne serons pas tenus de recueillir votre consentement, dans la mesure où elles sont nécessaires pour respecter les obligations que nous assumons dans le contrat d'assurance.
pour réaliser des enquêtes de qualité sur les services fournis, dans le but d'évaluer votre niveau de satisfaction et de les améliorer.	Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après le traitement d'une réclamation ou après avoir fourni une assistance pour nous assurer que nous avons rempli nos obligations en

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
	vertu du contrat de manière satisfaisante pour vous. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme expliqué à la section 9 ci-dessous.
Satisfaire à toute obligation légale (par exemple, celles découlant des lois sur les contrats d'assurance et les activités commerciales d'assurance ; les règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives).	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
la prévention et la détection des fraudes, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison de vos informations avec des demandes antérieures ou la vérification des systèmes courants de classement des demandes d'indemnisation.	Non, il est entendu que la détection et la prévention de la fraude est un intérêt légitime du contrôleur, donc Nous sommes autorisés à traiter vos données à cette fin sans recueillir votre consentement.
à des fins d'audit, pour se conformer aux obligations légales ou aux politiques internes	Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes soit requis par la loi, soit par des politiques internes. Nous ne demanderons pas votre consentement pour ces traitements dans la mesure où ils sont légitimés par la réglementation applicable ou notre intérêt légitime. Toutefois, nous veillerons à ce que seules les données personnelles strictement nécessaires soient utilisées, et traitées avec une confidentialité absolue. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société holding, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
Effectuer des analyses statistiques et de qualité sur la base de données agrégées, ainsi que la sinistralité.	Si nous effectuons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en agrégeant et en rendant anonymes les données. Après ce

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
	processus, les données ne sont plus considérées comme des données "personnelles" et votre consentement n'est pas requis.
Gérer les recouvrements de créances (par exemple, pour réclamer le paiement de la prime, pour réclamer la responsabilité de tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre différentes compagnies d'assurance couvrant le même risque).	Non, lorsque le traitement de vos données, même de catégories particulières d'informations personnelles (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques ou biométriques, santé, vie sexuelle ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions) peut être nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, ce qui constitue également notre intérêt légitime.
Pour vous informer, ou permettre aux sociétés du groupe Allianz et à des tiers sélectionnés de vous informer, sur les produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser, conformément à vos préférences en matière de marketing, Vous pouvez les modifier à tout moment au moyen des liens de désinscription que nous mettons à disposition dans chaque communication, au moyen des options de votre portail client, le cas échéant, ou en nous contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous.	Nous ne traiterons vos informations personnelles à ces fins que si la loi l'autorise (et dans les limites et en respectant les exigences de ces autorisations légales) ou en recueillant votre consentement exprès après vous avoir fourni des informations sur les critères que nous utilisons pour établir les profils et sur l'impact/conséquence et les avantages de ce profilage pour vous.
pour personnaliser votre expérience sur nos sites web et nos portails (en présentant des produits, des services, des messages de marketing, des offres et des contenus adaptés à vos besoins) ou en utilisant une technologie informatique pour évaluer les produits qui pourraient vous convenir le mieux.	Nous vous demanderons votre consentement

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
Vous pourrez modifier ces activités de traitement en utilisant les options disponibles dans votre navigateur (par exemple, en cas d'utilisation de cookies et de dispositifs similaires) ou en nous contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous.	
• Pour la prise de décision automatisée, c'est-à-dire pour prendre des décisions qui (1) sont <i>fondées uniquement sur un traitement automatisé</i> et (2) <i>qui peuvent avoir des effets juridiques ou significatifs pour vous</i>. Des exemples de décisions automatisées entraînant des effets juridiques pourraient être l'annulation automatisée d'un contrat, ou le refus automatisé d'un sinistre, ceux qui affectent vos droits en vertu du contrat d'assurance, etc. Des exemples de décisions automatisées ayant des effets significatifs similaires sont celles qui affectent votre situation financière, comme le refus automatisé d'une police d'assurance, ou celles qui affectent votre accès à nos services d'assistance médicale.	• Nous recueillerons votre consentement pour ces activités de traitement le cas échéant, en particulier si les données concernées sont des données personnelles spéciales (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques ou biométriques, santé, vie sexuelle ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions). • Si aucune catégorie particulière de données à caractère personnel n'est concernée et que ces décisions ont pour but de souscrire votre assurance et/ou de traiter votre demande d'indemnisation, nous n'aurons pas besoin d'obtenir votre consentement explicite.
• redistribuer les risques par le biais de la réassurance et de la coassurance.	• Nous pouvons traiter et partager vos informations personnelles avec d'autres compagnies d'assurance ou de réassurance avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurance au moyen d'un seul contrat d'assurance, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance consiste à "sous-traiter" la couverture d'une partie du risque à une tierce compagnie de réassurance. Il s'agit toutefois

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
	d'un accord interne entre Nous et le réassureur et vous n'avez pas de relation contractuelle directe avec ce dernier. Cette répartition des risques est l'intérêt légitime des compagnies d'assurance, même si elle est généralement expressément autorisée par la loi (y compris le partage des données personnelles <i>strictement nécessaires</i> à cet effet).

Comme mentionné ci-dessus, aux fins indiquées, nous traiterons les données personnelles que nous recevons à votre sujet de la part de partenaires commerciaux, de fournisseurs, d'autres compagnies d'assurance, d'intermédiaires et de distributeurs d'assurance (agences de voyage, tour-opérateurs, fabricants,...), de services d'assistance médicale ou de personnes de contact que vous autorisez, d'agences de prévention des fraudes, de réseaux publicitaires, de fournisseurs d'analyses, de fournisseurs d'informations de recherche, de géomètres, d'avocats, de sociétés de financement.

Nous aurons besoin de vos données personnelles si vous souhaitez acheter nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous les fournir, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de fournir les produits et services que vous demandez, qui pourraient vous intéresser, ou d'adapter nos offres à vos besoins particuliers.

4. Qui aura accès à vos données personnelles ?

Nous veillerons à ce que vos données personnelles soient traitées par notre personnel de manière confidentielle, sur la base du besoin d'en connaître, et d'une manière compatible avec les objectifs indiqués ci-dessus.

Aux fins indiquées, vos données personnelles peuvent être divulguées aux parties suivantes qui agissent en tant que contrôleurs de données tiers :

Les autorités publiques, les autres partenaires d'Allianz et les sociétés du Groupe Allianz (par exemple, à des fins d'audit), les autres assureurs, les coassureurs, les réassureurs, les intermédiaires/courtiers d'assurance, les banques, les tiers collaborateurs et partenaires participant à la prestation des services (tels que les services et professionnels de santé, les agences de voyage, les compagnies aériennes, les compagnies de taxi, les réparateurs, les enquêteurs de fraude, les avocats), les experts indépendants, etc.

Aux fins indiquées, nous pouvons également partager vos données personnelles avec les parties suivantes qui opèrent en tant que processeurs de données, c'est-à-dire qu'elles traitent les données selon nos instructions et sont soumises aux mêmes obligations de confidentialité, de besoin d'en connaître et de compatibilité avec les objectifs décrits dans le présent avis de confidentialité.

D'autres sociétés d'Allianz Partners ou du Groupe Allianz, ou des sociétés tierces agissant en tant que sous-traitants d'activités internes (par exemple, des fournisseurs de support et de maintenance informatiques, des sociétés de gestion fiscale, des sociétés fournissant des services de gestion des sinistres, des fournisseurs de services postaux, des fournisseurs de gestion de documents), des consultants techniques, des experts (sinistres, informatique, postal, gestion de documents) ;

Les annonceurs et les réseaux publicitaires pour vous envoyer des communications marketing, comme le permet la législation locale et conformément à vos préférences en matière de communication. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec des tiers non affiliés pour leur propre usage marketing sans votre autorisation.

Enfin, nous pouvons partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- Dans le cas d'une réorganisation, d'une fusion, d'une vente, d'une coentreprise, d'une cession, d'un transfert ou d'une autre disposition envisagée ou effective de tout ou partie de nos activités, actifs ou actions (y compris dans le cadre d'une procédure d'insolvabilité ou d'une procédure similaire ; et
- Pour répondre à toute obligation légale, y compris auprès du médiateur compétent si vous déposez une plainte concernant le produit ou le service que nous vous avons fourni.

5. Où mes données personnelles seront-elles traitées ?

Vos données personnelles peuvent être traitées à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) par les parties spécifiées à la section 4 ci-dessus, sous réserve toujours de restrictions contractuelles concernant la confidentialité et la sécurité, conformément aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties qui ne sont pas autorisées à les traiter.

Lorsque nous transférons vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'EEE par une autre société du groupe Allianz, nous le faisons sur la base des règles d'entreprise contraignantes approuvées par Allianz, connues sous le nom de norme de confidentialité Allianz (Allianz' BCR), qui établissent une protection adéquate des données personnelles et sont juridiquement contraignantes pour toutes les sociétés du groupe Allianz. Les BCR d'Allianz et la liste des sociétés du groupe Allianz qui s'y conforment peuvent être consultées ici <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules.html> . Lorsque les BCR d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prenons des mesures pour garantir que le transfert de vos données personnelles en dehors de l'EEE bénéficie d'un niveau de protection adéquat, comme c'est le cas dans l'EEE. Vous pouvez découvrir les garanties sur lesquelles nous nous appuyons pour de tels transferts (par exemple, les Clauses Contractuelles Types) en nous contactant comme indiqué dans la section 9 ci-dessous.

6. Quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation applicable le permet, et dans le cadre défini par celle-ci, vous avez le droit de :

- Accéder aux données à caractère personnel vous concernant et connaître l'origine des données, les finalités et les fins du traitement, les coordonnées du ou des responsables du traitement, du ou des sous-traitants et des parties auxquelles les données peuvent être divulguées ;
- Retirer votre consentement à tout moment lorsque vos données personnelles sont traitées avec votre consentement ;
- Mettre à jour ou corriger vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- Supprimer vos données personnelles de nos registres si elles ne sont plus nécessaires aux fins indiquées ci-dessus ;
- Limiter le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple lorsque vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nous permettant de vérifier leur exactitude ;
- Obtenir vos données personnelles dans un format électronique pour vous ou pour votre nouvel assureur; et
- Déposer une plainte auprès de nous et/ou de l'autorité compétente en matière de protection des données :
 - Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles – contact@apd-gba.be ou [Introduire une plainte | Autorité de protection des données \(autoriteprotectiondonnees.be\)](https://autoriteprotectiondonnees.be)
 - Autorité néerlandaise de protection des données, autorité de contrôle du pays où nous sommes établis
 - CNIL, autorité française de contrôle de la confidentialité des données, dans la mesure où la France est le pays où Allianz Partners a son principal établissement, et donc notre principale autorité de contrôle de la confidentialité des données

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous en fournissant votre nom, votre adresse électronique, l'identification de votre compte et l'objet de votre demande.

7. Comment pouvez-vous vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation applicable le permet, vous avez le droit de vous opposer à ce que nous traitions vos données personnelles, ou de nous demander de cesser de les traiter (y compris à des fins de marketing direct). Une fois que vous nous aurez informés de cette demande, nous ne traiterons plus vos données personnelles, sauf si les lois et réglementations applicables l'autorisent.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que pour vos autres droits indiqués dans la section 6 ci-dessus.

8. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données personnelles qu'aussi longtemps qu'elles seront nécessaires aux fins mentionnées dans le présent avis de confidentialité, et nous les supprimerons ou les rendrons anonymes lorsqu'elles ne seront plus nécessaires. Nous vous informons ci-dessous de certaines des périodes de conservation applicables aux fins mentionnées à la section 3 ci-dessus.

Toutefois, veuillez noter que, parfois, des exigences ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent les remplacer ou les modifier, tels que des retenues légales en cours sur des informations pertinentes, ou des litiges ou enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces périodes jusqu'à ce que l'affaire soit close et que la période de révision ou d'appel ait expiré. En particulier, les délais de conservation fondés sur les délais de prescription des actions en justice peuvent être interrompus et relancés.

Informations personnelles pour obtenir un devis (si nécessaire)	Pendant la période de validité de l'offre fournie
Informations sur les polices (souscription, traitement des sinistres, gestion des plaintes, cas litigieux, enquêtes de qualité, prévention/détection des fraudes, recouvrement des créances, coassurance et réassurance,...)	Nous conserverons les informations personnelles de votre police d'assurance pendant la période de validité de votre contrat d'assurance et la période de prescription déterminée par les lois locales applicables aux contrats d'assurance. Au cas où Nous nous rendrions compte d'informations omises, fausses ou inexactes dans la déclaration du risque à couvrir, les délais de conservation ci-dessus compteraient à partir du moment où Nous en aurions connaissance.
Informations sur les sinistres (traitement des sinistres, gestion des plaintes, litiges, enquêtes de qualité, prévention/détection des fraudes, recouvrement des créances, coassurance et réassurance)	Nous conserverons les informations personnelles que vous nous fournissez ou que nous collectons et traitons conformément au présent avis de confidentialité pendant la période de prescription déterminée par les lois locales applicables aux contrats d'assurance.
Informations marketing et profilage connexe	Nous conserverons ces informations pendant la durée de validité de votre police d'assurance et une année supplémentaire, sauf si vous retirez votre consentement (lorsque cela est nécessaire) ou si vous vous y opposez (par exemple, en cas d'activités de marketing autorisées par la loi que vous ne souhaitez pas recevoir). Dans ces cas, nous ne traiterons plus vos données à ces fins, bien que nous puissions être légitimés à conserver certaines informations pour prouver que les activités de traitement précédentes étaient légales.
Recouvrements de dettes	Nous conserverons les données personnelles dont nous avons besoin pour réclamer et gérer les recouvrements de créances, et que vous nous avez

	fournies, ou que nous avons pu collecter et traiter conformément au présent avis de confidentialité, pendant une durée minimale déterminée par les délais de prescription établis par les lois applicables. À titre de référence, pour les actions civiles, nous conserverons vos données pendant un minimum de 7 ans.
Documents justificatifs pour prouver le respect des obligations légales telles que la fiscalité ou la comptabilité.	Nous traiterons dans ces documents les données à caractère personnel que vous nous fournissez, ou que nous collectons et traitons conformément au présent avis de confidentialité, uniquement dans la mesure où elles sont pertinentes à cette fin, et pendant un minimum de 10 ans à compter du premier jour de l'année fiscale concernée.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire et nous les conserverons uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été obtenues.

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Si vous avez des questions sur la façon dont nous utilisons vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier comme suit :

AWP P&C S.A. Succursale néerlandaise
Délégué à la protection des données
Boîte postale 9444
1006 AK Amsterdam
Pays-Bas
Courriel : dataprivacy.fos.be@allianz.com

Vous pouvez également utiliser ces coordonnées pour exercer vos droits, ou pour soumettre vos questions ou plaintes à d'autres entités d'Allianz Partners agissant en tant que responsables du traitement (voir section 4 ci-dessus) auxquelles nous avons pu communiquer vos données personnelles. Nous leur adresserons votre demande et les aiderons à la traiter et à vous répondre dans notre langue locale.

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour cet avis de confidentialité ?

Nous révisons régulièrement cet avis de confidentialité et nous vous informerons directement lorsqu'il y aura un changement important qui pourrait vous impacter. Cet avis de confidentialité a été mis à jour pour la dernière fois le **27 octobre 2022**.

