Allianz

Air France Comprehensive Premium
RÉSUMÉ DES COUVERTURES

COUVERTURE	QUAND S'APPLIQUE-T-ELLE ?	INDEMNITÉ MAXIMALE
Annulation de voyage	**Vous devez annuler votre voyage avant votre départ.** Sans franchise :	**5.000 € par personne**
Interruption de voyage	**Vos projets de voyage sont interrompus pendant votre voyage.** **I- Frais de retour anticipé ou tardif** **II- Transport supplémentaire** Frais de transport pour poursuivre le voyage ou rapatriement **III- Frais d'hébergement et frais de transport supplémentaires** si l'interruption oblige à rester sur place au lieu de destination	**Au coût** **Au coût** **100 €/nuit/ personne** **Max. 10 nuits**
Retard de voyage	**Vos projets de voyage sont retardés pendant votre voyage.** Remboursement maximal par période de 24 heures de retard : *Limite journalière sans reçus –50 € *Limite journalière avec reçus – 100 € Retard minimum requis – 4 heures	**250 € par personne**
Bagages	**Vos bagages sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage.** **Indemnité maximale pour tous les objets de grande valeur – 500 € par personne**	**1.000 € par personne**
Arrivée tardive des bagages	**L'arrivée de vos bagages est retardée par une compagnie aérienne, une compagnie de croisière ou un autre transporteur pendant votre voyage.** Remboursement des dépenses pour les articles essentiels dont vous avez besoin jusqu'à l'arrivée de vos bagages. *Limite sans reçus –50 € *Limite avec reçus – 200 € Retard minimum requis – 12 heures	**200 € par personne**
Soins médicaux/dentaires d'urgence à l'étranger	**Vous devez payer des soins médicaux ou dentaires d'urgence pendant votre voyage.** Remboursement des frais médicaux qui vous incombent Organisation et paiement de l'hospitalisation **Sous-limite maximale Soins dentaires – 300 € par personne**	**300.000 € par personne**
Transport d'urgence	**Un transport est nécessaire à la suite d'une urgence médicale pendant votre voyage.**	**Au coût**

	Évacuation d'urgence Rapatriement médical Transport au chevet du patient *Sous-limite hébergement pour visiteur 7 nuitées et max. 50 €/nuit Rapatriement des personnes à charge Rapatriement de la dépouille **Sous-limite Recherche et sauvetage – 1.500 € par personne**	
Services pendant le voyage	**Assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas d'urgence personnelle pendant votre voyage et services d'information pendant la durée de votre contrat d'assurance.**	**Service sans couverture des coûts**

Ce qui précède n'est qu'une brève description de la couverture fournie dans le cadre de votre police. Les modalités, les conditions générales et les exclusions s'appliquent à toutes les couvertures. Veuillez lire attentivement votre police pour connaître les détails complets. Les définitions des termes dans la partie Définitions de la police s'appliquent également aux termes employés dans ce Résumé des couvertures.

Remarques importantes :

- **Durée assurée du voyage :** voir les Conditions particulières / confirmation de voyage / confirmation de réservation. Les polices d'assurance sont valables pour la durée du voyage (du début du voyage jusqu'au retour) ; un **maximum de 31 jours** est possible.
- **Remarques sur la souscription de l'assurance :** Toute couverture de voyage contenant une assurance annulation de voyage, doit être souscrite au moment de la réservation du voyage. Vous devez acheter la couverture immédiatement. L'assurance n'est valable que pour le voyage réservé tel que décrit dans la confirmation de voyage. La couverture d'assurance pour l'assurance annulation de voyage commence à la souscription de l'assurance. Pour les autres garanties, la couverture d'assurance commence au moment du début du voyage assuré et prend fin 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.
- **REMARQUE : Si l'événement assuré se produit, *nous* ne sommes tenus de verser une indemnité que si la prime a été payée ou si *vous*, en tant que preneur d'assurance, n'êtes pas responsable du non-paiement de la prime. *Vous* êtes tenu de *nous* en apporter la preuve.**

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

- **Toutes les garanties concernent uniquement les voyages à l'étranger et ne sont donc pas valables pour les voyages dans votre pays de résidence.**
- **Pour plus d'informations sur les domaines dans lesquels vous êtes couvert, veuillez consulter vos Conditions particulières.**

CONTACT

Service clientèle, (8h00–16h00, Lundi–Vendredi) :
Allianz Assistance – Service Team
Boulevard du Roi Albert II 32 – 1000 Bruxelles - Belgique
Tél: +32 2 290 64 68
E-mail: welcome.be@allianz.com

Assistance d'urgence : (service disponible 7 jours/7, 24 heures/24): Appelez-nous au : +32 2 290 61 00
Déclaration de sinistre: https://www.allianz-assistance.be/fr_BE/aide-et-conseils/sinistres.html

AIR FRANCE COMPREHENSIVE PREMIUM
CONDITIONS GÉNÉRALES

QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes l'assureur AWP P&C S.A.- Belgian Branch, dénommée dans le texte : Allianz – Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles – Belgique. Tél. : + 32 (0)2 290 64 11 – www.allianz-assistance.be

L'entreprise est admise sous le numéro de code FSMA 2769. *Notre* numéro d'entreprise est 0837.437.919. AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 à 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080.

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

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.

Your policy consists of three parts:

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*.

DÉLAI DE RÉTRACTATION

Vous pouvez annuler ou révoquer cette *police* avec *nous* dans un délai de 14 jours sans avoir à indiquer de raison et recevoir un remboursement complet. Veuillez noter que ce remboursement n'est possible que si *votre voyage* assuré n'a pas commencé et si aucune demande d'indemnisation n'a été introduite au titre de cette *police*. Après cette période de 14 jours, *votre* prime n'est pas remboursable.

CONTENU

DÉFINITIONS 7

QUAND COMMENCE ET QUAND FINIT VOTRE COUVERTURE 12

DESCRIPTION DES GARANTIES COUVERTES 13

A. ANNULATION DU VOYAGE 13

B. INTERRUPTION DE VOYAGE 16

C. RETARD DU VOYAGE 19

D. BAGAGES 21

E. ARRIVÉE TARDIVE DES BAGAGES 22

F. SOINS MÉDICAUX/DENTAIRES URGENTS À L'ÉTRANGER 22

G. TRANSPORT URGENT 23

H. SERVICES PENDANT VOTRE VOYAGE 26

EXCLUSIONS GÉNÉRALES 27

INFORMATIONS SUR LES DÉCLARATIONS DE SINISTRE 29

DISPOSITIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES 31

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES 35

Allianz

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 *blessures,* des dommages matériels ou les deux.
Hébergement	Un hôtel ou un autre type d'*hébergement* temporaire pour lequel *vous* faites une réservation ou dans lequel *vous* séjournez et engagez des dépenses.
Procédure d'adoption	Une procédure juridique obligatoire ou un autre rendez-vous auxquels *vous*, en tant que futur(s) parent(s) adoptif(s), êtes légalement tenu(s) d'assister afin d'adopter légalement un enfant mineur.
Bagages	Biens personnels que *vous* emportez ou acquérez pendant *votre voyage*.
Cohabitant	Une personne âgée d'au moins 18 ans avec laquelle *vous* vivez actuellement depuis au moins 12 mois consécutifs.
Informatique	Tout ordinateur, matériel *informatique*, logiciel, système de communication ou appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, un smartphone, un ordinateur portable, une tablette, un appareil portable), serveur, le "cloud", microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée, sortie, tout dispositif de stockage de données, équipement de réseau ou toute installation de sauvegarde associés.
Motifs couverts	Les situations ou événements spécifiquement mentionnés pour lesquels *vous* êtes couvert par cette *police*.
Cyber-risque	Toute perte, tout dommage, toute responsabilité, toute demande, tout coût ou toute dépense, quels qu'ils soient, directement ou indirectement causés par, influencés par, découlant de ou en lien avec l'un ou plusieurs des éléments suivants: 1. Un *acte* non autorisé, malveillant ou *illégal*, ou la menace d'un tel acte, impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou l'exploitation d'un système *informatique;* 2. Une erreur relative à l'accès, aux processus de traitement, à l'utilisation ou au fonctionnement d'un système *informatique;* 3. L'indisponibilité partielle ou totale ou l'incapacité d'ouvrir, de traiter, d'utiliser ou de faire fonctionner un système *informatique;* ou 4. Toute perte d'utilisation, réduction de la fonctionnalité, réparation, tout remplacement, toute restauration ou reproduction de données, y compris tout montant lié à la valeur de telles données.
Date de départ	La date initialement prévue que *vous* avez choisie pour commencer *votre voyage,* comme indiqué dans *votre* itinéraire de voyage et dans *vos* Conditions particulières.
Médecin	Une personne qui est légalement autorisée à pratiquer la médecine ou la dentisterie et qui possède une licence si nécessaire. Il ne peut pas s'agir de l'une des personnes suivantes: *vous,* un *compagnon de voyage,* un *membre de la famille,* un *membre de la famille* d'un *compagnon de voyage,* ou un *membre de la famille* de la personne malade ou blessée.

Épidémie	Une maladie contagieuse reconnue ou désignée comme *épidémie* par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité publique officielle.
Membre de la famille	*Votre/vos*: 1. Époux/épouse (par mariage, concubinage ou union civile); 2. *Cohabitant* de fait ou légal; 3. Parents et beaux-parents; 4. Enfants, beaux-enfants, enfants placés, enfants adoptés à compter de leur inscription au registre de la population; 5. Frères et sœurs; 6. Grands-parents et petits-enfants; 7. La belle-famille suivante: mère, père, fils, fille, frère, sœur et grand-parent; 8. Tantes, oncles, nièces et neveux (3e degré); 9. Tuteurs légaux; et 10. Soignants rémunérés vivant sur place.
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.
Primo-intervenant	Un membre des services d'urgence (comme un policier, un ambulancier ou un pompier) qui a le devoir et la responsabilité de se rendre immédiatement sur les lieux de *l'accident* ou de la situation d'urgence pour apporter aide et assistance.
Objets de valeur	Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (et caméras vidéo) et équipements connexes, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, *équipements de sport,* appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques de haute technologie, y compris les pièces et les accessoires des articles précités.
Hôpital	Établissement de soins aigus dont la fonction principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et blessées sous la supervision de *médecins*. Cet établissement doit: 1. Fournir principalement des services diagnostiques et thérapeutiques; 2. Être organisé selon les différentes disciplines médicales et disposer d'un service de chirurgie important; et 3. Si nécessaire, avoir une licence.
Acte illégal	Un acte qui est contraire à la loi à l'endroit où il est commis.
Blessure	Lésion corporelle.
Transports en commun 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 *vous* transportent ou transportent un *compagnon de voyage* sur une distance de moins de 150 kilomètres.
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).
Accompagnateur médical	Un professionnel envoyé par *notre* équipe médicale pour accompagner une personne gravement malade ou blessée pendant son transport. L'*accompagnateur médical* 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 *compagnon de voyage* ou d'un *membre de la famille*.
Médicalement nécessaire	Traitement qui est nécessaire pour *votre* maladie, *votre blessure* ou *votre* état de santé, qui est adapté à *vos* symptômes et qui peut *vous* être dispensé en toute sécurité. Un tel traitement doit être conforme aux normes de bonne pratique médicale telles qu'elles sont définies en *Belgique* et n'est pas destiné à *votre* confort ou à celui du prestataire de soins.
Catastrophe naturelle	Un événement météorologique ou géologique extrême qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services d'utilité publique, ou met en danger des personnes, y compris, mais sans s'y limiter, un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan, une avalanche, un glissement de terrain ou une éruption volcanique.
Pandémie	Une *épidémie* reconnue ou désignée comme une *pandémie* par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité publique officielle.
Police	L'assurance *voyage* souscrite. La *police* comprend les Conditions générales, les Conditions particulières et la Déclaration de confidentialité des données.
Risque politique	Toute forme d'événement, de résistance organisée ou d'action en dehors du cadre légal qui vise ou implique de renverser, d'évincer ou de changer le dirigeant de l'État, un représentant élu ou nommé, un gouvernement constitutionnel, y compris, mais sans s'y limiter: • 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.
Domicile	*Votre* lieu de résidence permanent et fixe à des fins juridiques et fiscales.
Problème de santé préexistant	Une *blessure,* une maladie ou un problème de santé qui, dans les 180 jours précédant (et le jour de) la date de souscription de la présente *police:* 1. A conduit une personne à chercher à se faire examiner, diagnostiquer, soigner ou traiter par un *médecin;* 2. A causé des symptômes; ou 3. A obligé une personne à prendre des médicaments prescrits par un *médecin* (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 *problème de santé préexistant,* la maladie, la *blessure* ou le problème de santé ne doit pas avoir été formellement diagnostiqué(e).

Quarantaine	Confinement involontaire et obligatoire pendant *votre voyage* en vertu d'un ordre ou d'une autre directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire ou du capitaine d'un navire commercial réservé par *vous,* qui vise à empêcher la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle *vous* ou un *compagnon de voyage* avez été exposé.
Frais raisonnables et courants	Le montant habituellement facturé pour un service spécifique dans une zone géographique donnée. Les frais doivent être proportionnels à la disponibilité et la complexité du service, à la disponibilité des pièces/matériaux/fournitures/équipements nécessaires et à la disponibilité des prestataires de services qualifiés et agréés.
Remboursement	Argent en espèces, crédit ou bon pour de futurs *voyages* que *vous* pourriez recevoir d'un *fournisseur de voyages,* ou crédit, compensation ou restitution que *vous* pourriez recevoir de *votre* employeur, d'une autre compagnie d'assurances, d'un émetteur de cartes de crédit ou d'une autre entité.
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.
Intempéries	Conditions météorologiques dangereuses, incluant, mais sans s'y limiter, des tempêtes, des ouragans, des tornades, du brouillard, des chutes de grêle, des averses, des tempêtes de neige ou des tempêtes de verglas.
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.
Acte terroriste	Un acte, y compris mais non limité à l'usage de la force ou de la violence, commis par une personne ou un ou plusieurs groupes de personnes, agissant seuls ou au nom d'une ou plusieurs organisations, qui constitue un acte de terrorisme tel que reconnu par les autorités gouvernementales ou en vertu des lois de *votre* pays de résidence, et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires, y compris mais non limité à l'intention d'influencer un gouvernement et/ou d'effrayer le public ou une partie du public. Elle ne comprend pas les troubles civils généraux, les protestations, les émeutes, *les risques politiques* ou les actes de guerre.
Accident de la circulation	Un événement inattendu et involontaire dans la circulation, autre qu'une *panne mécanique*, qui cause des *blessures,* des dommages matériels ou les deux.
Compagnie de transport	Une entreprise titulaire d'une licence pour le transport commercial de passagers à titre onéreux par voie terrestre, aérienne ou maritime. Ne sont pas concernés: 1. Les sociétés de location de véhicules ; 2. Les transporteurs particuliers ou non commerciaux ;

	3. Le transport affrété, à l'exception du transport de groupe affrété par *votre* tour opérateur ; ou 4. Les *transports en commun locaux*.
Fournisseur de voyages	Un agent de *voyage,* un tour opérateur, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, un hôtel, une compagnie ferroviaire ou un autre fournisseur de services de *voyages* qui est légalement autorisé à vendre un *voyage* ou des parties de *voyage*.
Compagnon de voyage	Une personne ou un *animal d'assistance* qui voyage avec *vous* ou qui part en *voyage* pour *vous* accompagner lors de *votre voyage*. Un chef de groupe ou de *voyage* n'est pas considéré comme un *compagnon de voyage* sauf si *vous* partagez la même chambre que le chef de groupe ou de *voyage*. Les enseignants qui encadrent des *voyages* d'études ne sont pas considérés comme des chefs de groupe ou de voyage.
Voyage	*Votre voyage* vers, dans et/ou depuis un lieu situé en dehors de *votre domicile*. Ne sont pas visés par cette définition les *voyages* pour recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit, pour déménager ou faire la navette vers et depuis le lieu de travail, et les *voyages* de plus de 31 jours.
Inhabitable	Une *catastrophe naturelle,* 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.
Vandalisme	Tout *acte illégal* qui endommage ou détruit intentionnellement des biens matériels publics ou privés.
Actes de guerre	Tout acte lié à une *guerre* et se déroulant au cours d'une *guerre* ou en étant la cause directe.
Guerre	Une situation ou une période de conflit armé hostile, de guerre civile ou d'action militaire ou paramilitaire entre deux ou plusieurs des éléments suivants : une nation, un État, un gouvernement, un territoire ou un groupe politique ou dirigeant organisé. Cela inclut tout acte ou événement directement lié à ce conflit ou à cette action et survenant au cours de celui-ci, ou provoquant directement ce conflit ou cette action. Cette définition s'applique indépendamment du fait que la *guerre* ait été officiellement ou formellement déclarée.
Troubles civils	Toute protestation publique, grève, émeute, manifestation, assemblée illégale ou trouble au sein d'une communauté, d'une région, d'un État ou d'une nation impliquant des actes de violence, de *vandalisme,* d'anarchie, de désobéissance ou d'obstruction au libre accès ou à la libre circulation dans les lieux publics par des rassemblements de plusieurs personnes ou groupes. Cela n'inclut pas les événements qui atteignent le niveau d'un *risque politique*, d'un *événement terroriste* ou d'une *guerre*, ou qui y sont liés.
Nous, Notre ou Nos	L'assureur AWP P&C S.A Belgian Branch, dénommé aussi: Allianz Assistance.
Vous, Votre ou Vos	Toutes les personnes qui sont désignées comme personnes assurées dans les Conditions particulières.

QUAND COMMENCE ET QUAND FINIT VOTRE COUVERTURE

Vous ne pouvez bénéficier d'une 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 mentionnées dans les Conditions particulières. La *police* entre en vigueur à 00:00 heure le jour suivant la réception de la demande par *nous* et le paiement intégral de la prime par *vous,* avant la *date de départ*.

Une couverture d'assurance est fournie uniquement pour les pertes qui se produiraient pendant que *votre police* est en vigueur.

À l'exception des *voyages* dont l'aller et le retour ont lieu le même jour, la *date de départ* et la date de retour que *vous* avez indiquées au moment de la souscription sont comptabilisées comme deux jours de *voyage* distincts dans le calcul de la durée de *votre voyage*.

Votre police prend fin à la date de fin de la couverture d'assurance indiquée dans les Conditions particulières. Dans certains cas, *votre police* peut toutefois prendre fin à une autre date. Si *votre police* a été souscrite lors de la réservation d'un aller simple, la date de fin de *votre* couverture d'assurance est la date de retour prévue indiquée dans *vos* documents de *voyage* (cette date ne pouvant être postérieure de plus de 31 jours à la *date de départ* indiquée dans *vos* documents de voyage).

En outre, *votre police* prendra fin au premier des événements suivants :

1. À 23 h 59 le jour où *vous* annulez *votre police* ;
2. À 23 h 59 le jour où *vous* introduisez une demande d'annulation de *voyage* auprès de *nous* ;
3. À 23 h 59 le jour où *vous* terminez *votre voyage* si *vous* terminez *votre voyage* si vous terminez votre voyage plus tôt ;
4. À 23 h 59 le jour de *votre* arrivée dans un établissement médical pour recevoir des soins si *vous* terminez *votre voyage* pour une raison médicale ; ou
5. À 23h59 le dernier jour de *votre voyage* .

Toutefois, si *votre* voyage de retour est retardé pour un *motif couvert* par l'assurance, *nous* prolongeons *votre* période de couverture jusqu'à ce que *vous* puissiez retourner à *votre* lieu de départ ou à *votre domicile*, ou jusqu'à ce que *vous* arriviez dans un établissement médical pour recevoir des soins à la suite d'un rapatriement médical ou d'une interruption du *voyage*.

Veuillez noter que cette *police* s'applique à un *voyage* spécifique et ne peut pas être prolongée.

DESCRIPTION DES GARANTIES COUVERTES

Dans ce chapitre, *nous* décrivons les différentes garanties couvertes qui sont reprises dans *votre police*. *Nous* expliquons chaque garantie et les conditions spécifiques qui doivent être remplies pour pouvoir bénéficier de la garantie. **Veuillez également tenir compte du fait que des exclusions et/ou des limitations peuvent s'appliquer.**

A. ANNULATION DU VOYAGE

Si *votre voyage* est annulé ou reprogrammé pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* indemnisons les paiements de *voyage*, les acomptes, les frais d'annulation et les frais de modification non remboursables pour la nouvelle réservation de *votre* transport (moins les *remboursements* disponibles), demandés par le *fournisseur de voyages*, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale pour la garantie « Annulation du *voyage* », comme indiqué dans *votre* « Résumé des Couvertures ». Veuillez tenir compte du fait que cette garantie est uniquement applicable avant *votre* départ en *voyage*.

En outre, si *vous* avez payé à l'avance un *hébergement* partagé et que *votre compagnon de voyage* annule son *voyage* en raison d'un ou de plusieurs des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* indemniserons les frais d'*hébergement* supplémentaires que *vous* pourriez devoir supporter.

IMPORTANT ! *Vous* devez informer tous *vos fournisseurs de voyages* dans les 72 heures qui suivent le moment où *vous* découvrez que *vous* devez annuler *votre voyage* (cela inclut l'avis d'un *médecin* d'annuler *votre voyage*). Si *vous* informez un *fournisseur de voyages* ultérieurement et que, de ce fait, *vous* recevez un *remboursement* moins important, *nous* ne couvrirons pas la différence. Si une maladie grave, une *blessure* grave ou un grave *problème de santé vous* empêche de prévenir *vos fournisseurs de voyages* dans ce délai de 72 heures, *vous* devez les en informer dès que possible.

***Motifs couverts* :**

1. *Vous* ou un *compagnon de voyage* tombez malade, présentez une *blessure* ou développez un problème de santé diagnostiqué par un *médecin* qui *vous* empêche d'entreprendre *votre voyage* (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que la COVID-19).

   La condition suivante est applicable à cet égard :
   a. Un *médecin vous* conseille ou conseille à un *compagnon de voyage* d'annuler *votre voyage* avant que *vous* ne l'annuliez.

2. Un *membre de la famille* qui ne voyage pas avec *vous* tombe malade ou a un *accident* avec *blessures* ou développe un problème de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que la COVID-19).

   La condition suivante est applicable à cet égard :
   a. La maladie, la *blessure* ou le problème de santé doit être diagnostiqué par un *médecin* comme engageant le pronostic vital ou nécessitant une hospitalisation.

3. *Vous,* un *compagnon de voyage,* un *membre de la famille* ou *votre animal d'assistance* décédez pendant la période couverte de la garantie prévue dans *votre police* et avant *votre voyage*.

4. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes/est mis en *quarantaine* avant *votre voyage* parce que *vous* avez/il a été exposé à :
   a. Une maladie contagieuse autre qu'une *épidémie* ou une *pandémie* ; ou
   b. Une *épidémie* ou une *pandémie* (comme la COVID-19), mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies :
      i. La *quarantaine vous* concerne ou concerne un *compagnon de voyage* spécifiquement, ce qui signifie que *vous* ou un *compagnon de voyage* devez être spécifiquement et individuellement désigné nommément dans un ordre ou une directive de mise en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie* ; et
      ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une certaine partie ou à l'ensemble de la population, à une zone géographique, un bâtiment ou un navire (y compris les consignes « abri à la maison », « rester à la maison », « plus sûr à la maison » ou d'autres restrictions similaires), ou s'applique (b) en fonction de la destination, de la provenance ou des pays traversés par la personne. Cette condition (ii) est même d'application si l'ordre de *quarantaine* ou la directive de *quarantaine vous* désigne ou désigne un *compagnon de voyage* nommément en vue de la mise en *quarantaine*.

5. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes impliqué dans un *accident de la circulation* à la *date du départ*.

   Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :
   a. *Vous* ou un *compagnon de voyage* avez besoin d'une assistance médicale ; ou
   b. *Votre* véhicule ou celui de *votre compagnon de voyage* doit être réparé parce qu'il est n'est pas possible de le conduire de manière sûre et/ou légale.

6. *Vous* êtes légalement tenu(e) d'assister à une procédure judiciaire pendant *votre voyage*.

   La condition suivante est applicable à cet égard :
   a. *Votre* présence ne découle pas de l'exercice de *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 de toute autre profession similaire, cela ne serait pas couvert).

7. *Votre domicile* est devenu *inhabitable*.

8. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes licencié ou *votre* contrat de travail est résilié par un employeur actuel après la date de souscription de *votre police*.

   Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :
   a. La résiliation du contrat de travail ou le licenciement n'est pas dû à un motif grave;
   b. Le contrat de travail doit être un contrat à durée indéterminée valable depuis au moins 3 mois (pas de contrat temporaire ni de contrat à durée déterminée).

9. *Vous* ou un *compagnon de voyage* obtenez un emploi rémunéré permanent, après la date de souscription de *votre police*, qui exige *votre* présence au travail pendant la période de *voyage* initialement prévue.

10. *Votre domicile* ou celui de *votre compagnon de voyage* est déplacé de façon permanente d'au moins 150 kilomètres à la suite d'une mutation par *votre* employeur actuel ou de l'employeur actuel de

votre compagnon de voyage. Cette garantie s'applique également en cas de déménagement à la suite d'une mutation de *votre* époux/épouse par son employeur actuel.

11. *Vous* ou un *compagnon de voyage* qui avez une fonction de *primo-intervenant* êtes appelé, à la suite d'un *accident* ou d'une situation d'urgence (y compris une *catastrophe naturelle*), pour fournir de l'aide ou une assistance pendant la période du *voyage* initialement prévue.

12. *Vous* ou un *compagnon de voyage* recevez un avis légal pour assister à une *procédure d'adoption* pendant *votre voyage*.

13. *Vous*, un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille*, qui servez dans les forces armées, êtes rappelé ou voyez *votre* statut de congé modifié, sauf en cas de *guerre* ou d'action disciplinaire.

14. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes médicalement inapte à recevoir la vaccination requise pour vous rendre sur un lieu de destination.

15. *Vos* documents de *voyage* ou ceux de *votre compagnon de voyage*, qui sont nécessaires pour le *voyage*, ont été volés.

    La condition suivante est applicable à cet égard :
    a. *Vous* devez fournir la preuve des efforts que *vous* déployez pour obtenir des documents de remplacement auprès d'une autorité compétente qui *vous* permettraient de maintenir les dates de *voyage* initialement prévues.

16. Les autorités du pays de destination ou de transit refusent de vous délivrer, à *vous* ou à votre *compagnon de voyage*, un visa touristique.

17. *Vous* découvrez que *vous* êtes enceinte après avoir souscrit cette *police*.

18. *Vous* devez assister à la naissance de l'enfant *d'un membre de votre famille*.

19. *Votre* destination devient *inhabitable*

20. La famille en dehors de *votre* pays de résidence ne peut pas *vous* accueillir pendant votre *voyage*, comme prévu, parce qu'un membre de leur foyer est décédé, est tombé gravement malade ou *blessé*, ou a développé une affection médicale grave.

21. Les autorités gouvernementales ordonnent une évacuation obligatoire en raison d'une *catastrophe naturelle* à *votre* destination qui est en vigueur dans les 24 heures précédant la date de votre départ.

    La condition suivante est applicable à cet égard :
    a. *Votre police* a été souscrite avant que l'événement ayant entraîné l'évacuation obligatoire ne soit connu du public.

22. *Vous* ou un *compagnon de voyage vous* séparez ou divorcez légalement à la date d'entrée en vigueur de *votre* police ou après cette date, mais avant la date de départ prévue.

    La condition suivante est applicable à cet égard :

a. *Votre police* a été souscrite dans les 14 jours suivant la date du premier paiement ou dépôt du *voyage*.

23. *Votre* véhicule ou celui *d'*un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* sur le chemin du point de départ de *votre voyage*.

24. *Votre* véhicule principal ou celui *d'*un *compagnon de voyage*, destiné à *vous* transporter ou à transporter le *compagnon de voyage* jusqu'au point de départ de votre *voyage* ou destiné à être le principal moyen de transport pendant votre *voyage*, est volé.

25. *Vous* échouez à l'examen final ou *vous* ne passez pas à la classe supérieure dans un établissement d'enseignement agréé où *vous* êtes étudiant.

26. *Votre* voyagiste ou l'organisateur de l'événement commercial annule *votre* circuit de plusieurs jours ou l'événement de plusieurs jours qui est le but principal de *votre voyage* et qui a été acheté avant *votre* date de départ en raison de :

    a. Une *catastrophe naturelle* ;
    b. Des intempéries.

    REMARQUE : La couverture ne s'applique qu'aux frais perdus, prépayés et non remboursables d'hébergement et de transport à destination et en provenance du circuit de plusieurs jours ou de l'événement de plusieurs jours annulé. *Nous* ne *vous* rembourserons pas le coût de l'excursion de plusieurs jours ou de l'événement de plusieurs jours annulé.

27. Un *événement terroriste* se produit dans les 30 jours précédant *votre date de départ*, dans un rayon de 100 kilomètres de toute ville où *vous* vous rendez pendant *votre voyage*, comme indiqué sur l'itinéraire original de *votre fournisseur de voyages*.

    La condition suivante s'applique:
    a. Un *événement terroriste* ne doit pas s'être produit dans un rayon de 40 kilomètres de cette ville au cours des 30 jours précédant la date d'entrée en vigueur de *votre* police.

B. INTERRUPTION DE VOYAGE

Retour anticipé/retardé
Si *vous* devez rentrer plus tôt ou plus tard que la date de retour prévue en raison d'une ou de plusieurs des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* aiderons à obtenir et paierons ou *vous* rembourserons, moins les remboursements disponibles, un ou des billets de transporteur pour *votre* retour à *votre domicile* dans la même classe de service que celle que *vous* avez réservée à l'origine, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale pour la couverture retour anticipé/retardé mentionnée dans *votre* Résumé de couverture.

REMARQUE : *Nous* ne paierons ni ne rembourserons un billet de transporteur pour le retour à *votre domicile* au titre de la garantie retour anticipé/retardé si *nous vous* avons remboursé la partie non

remboursable inutilisée de *votre* billet de retour initial au titre de la garantie interruption de voyage.

Poursuite du voyage
Si *vous* devez interrompre *votre voyage* pour l'une ou plusieurs des motifs couverts énumérés ci-dessous, *nous vous* aiderons à prendre les dispositions nécessaires pour poursuivre *votre voyage* et :

i. payerons ou rembourserons, moins les remboursements disponibles, les frais de transport nécessaires que *vous* avez engagés pour poursuivre *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la prestation maximale pour la couverture de la poursuite du *voyage* indiquée dans *votre* Résumé de couverture ;
ii. *vous* rembourserons les frais d'*hébergement* supplémentaires que *vous* devez payer, moins les remboursements disponibles, jusqu'à concurrence de la prestation maximale pour la poursuite du voyage indiquée dans *votre* Résumé de couverture, si *vous* avez payé à l'avance l'*hébergement* partagé et que *votre compagnon de voyage* doit mettre fin à son *voyage* pour un *motif couvert*.

Prolongation de séjour
Si *vous* devez interrompre *votre voyage* pour l'une ou plusieurs des motifs couverts énumérés ci-dessous et que l'interruption *vous* oblige à rester à *votre* destination (ou au lieu de l'interruption) plus longtemps que prévu, *nous vous* rembourserons, moins les remboursements disponibles, jusqu'à concurrence de la prestation maximale de la garantie Prolongation de séjour indiquée dans le Résumé des couvertures, les frais supplémentaires d'*hébergement* et de *transport public local*.

Motifs couverts :

1. *Vous* ou un *compagnon de voyage* tombez malade, présentez une *blessure* ou développez un problème de santé, diagnostiqué par un *médecin*, qui *vous* oblige à interrompre *votre voyage* (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que la COVID-19).

   Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :
   a. *Vous* ou le *compagnon de voyage* devez être examiné par un *médecin* ou recevoir son avis avant que *vous* ou le *compagnon de voyage* ne preniez la décision d'interrompre le *voyage*.

2. Un *membre de la famille* qui ne voyage pas avec *vous* tombe malade ou subit une *blessure* ou développe un problème de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que la COVID-19).

   La condition suivante est applicable à cet égard :
   a. La maladie, la *blessure* ou le problème de santé doit être diagnostiqué par un *médecin* comme engageant le pronostic vital ou nécessitant une hospitalisation.

3. *Vous* décédez ou un *compagnon de voyage*, un *membre de la famille* ou *votre animal d'assistance* décède pendant *votre voyage*.

4. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes/est mis en *quarantaine* avant *votre voyage* parce que *vous* avez/il a été exposé à :
   a. Une maladie contagieuse autre qu'une *épidémie* ou une *pandémie* ; ou

b. Une *épidémie* ou une *pandémie* (comme la COVID-19), mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies :
   i. La *quarantaine vous* concerne ou concerne un *compagnon de voyage* spécifiquement, ce qui signifie que *vous* ou un *compagnon de voyage* devez être spécifiquement et individuellement désigné nommément dans un ordre ou une directive de mise en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
   ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une certaine partie ou à l'ensemble de la population, à une zone géographique, un bâtiment ou un navire (y compris les consignes « abri à la maison », « rester à la maison », « plus sûr à la maison » ou d'autres restrictions similaires), ou s'applique (b) en fonction de la destination, de la provenance ou des pays traversés par la personne. Cette condition (ii) est même d'application si l'ordre de quarantaine ou la directive de *quarantaine vous* désigne ou désigne un *compagnon de voyage* nommément en vue de la mise en *quarantaine*.

5. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes impliqué dans un *accident de la circulation*.

   Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :
   a. *Vous* ou un *compagnon de voyage* avez besoin d'une assistance médicale ; ou
   b. Le véhicule doit être réparé parce qu'il est n'est pas possible de le conduire de manière sûre et/ou légale.

6. *Vous* êtes légalement tenu(e) d'assister à une procédure judiciaire pendant *votre voyage*.

   La condition suivante est applicable à cet égard :
   a. *Votre* présence ne découle pas de l'exercice de *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 de toute autre profession similaire, cela ne serait pas couvert).

7. *Votre* habitation à *votre domicile* est devenue *inhabitable*.

8. *Vous* ou un *compagnon de voyage* qui a une fonction de *primo-intervenant* êtes appelé à la suite d'un *accident* ou d'une situation d'urgence (y compris une *catastrophe naturelle*), pour fournir de l'aide ou une assistance pendant la période du *voyage* initialement prévue.

9. *Vous* ou un *compagnon de voyage* vous trouvez dans un avion, un train, un véhicule ou un navire détourné.

10. *Vous*, un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille*, qui servez dans les forces armées, êtes rappelé ou voyez *votre* statut de congé modifié, sauf en cas de *guerre* ou d'action disciplinaire.

11. *Vous* manquez au moins 50% de la durée de *votre voyage* pour l'une des causes suivantes :
   a. Un retard pris par *la compagnie de transport* (cela n'inclut pas l'annulation par la *compagnie de transport* avant la *date de votre départ*);
   b. Une grève, sauf si une menace ou une annonce de grève a été faite avant la souscription de *votre police ;*
   c. Une *catastrophe naturelle ;*

d. Routes fermées ou devenues impraticables à cause des *intempéries* ;
e. La perte ou le vol de documents de *voyage* qui sont nécessaires et ne peuvent pas être remplacés à temps pour permettre la poursuite de *votre voyage* ;
   i. *Vous* devez fournir la preuve des efforts que *vous* déployez pour obtenir des documents de remplacement auprès d'une autorité compétente.
f. Des *troubles civils*, sauf s'ils donnent lieu à un *risque politique*.

12. Un *transporteur de voyage* refuse l'embarquement, à *vous* ou à un *compagnon de voyage*, parce qu'il *vous* soupçonne ou soupçonne un *compagnon de voyage* d'avoir une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique comme la COVID-19). *Votre* refus ou le non-respect des règles ou des exigences pour voyager ou atteindre *votre* destination ne sont pas couverts par cette disposition.

13. *Vous* devez assister à la naissance de l'enfant *d'un membre de votre famille*.

14. *Votre* destination devient *inhabitable*.

15. La famille en dehors de *votre* pays de résidence ne peut pas *vous* accueillir pendant *votre voyage*, comme prévu, parce qu'un membre de leur foyer est décédé, est tombé gravement malade ou *blessé*, ou a développé une affection médicale grave.

16. Les autorités gouvernementales ordonnent une évacuation obligatoire en raison d'une *catastrophe naturelle* à *votre* destination pendant que *vous* êtes en *voyage*.

    La condition suivante est applicable à cet égard :
    a. *Votre police* a été souscrite avant que l'événement ayant entraîné l'évacuation obligatoire ne soit connu du public.

17. *Votre* véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* au cours de *votre voyage*, ce qui fait que le véhicule ne peut être conduit en toute sécurité.

18. *Votre* véhicule ou celui *d'*un *compagnon de voyage*, qui sert de moyen de transport principal pendant *votre voyage,* est volé.

C. RETARD DU VOYAGE

Si *votre voyage* ou celui d'un *compagnon de voyage* est retardé à cause de l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* rembourserons les dépenses suivantes, moins les *remboursements* disponibles, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale indiquée dans *votre* Résumé des Couvertures pour la garantie « retard du *voyage* » :

i. Les frais de *voyage* non récupérables payés à l'avance par *vous* et les frais supplémentaires que *vous* engagez pendant la période, et sur le lieu, de *votre* retard pour les repas, *l'hébergement*, les communications et le transport local, sous réserve d'un plafond journalier (= période de 24 heures) indiqué dans *votre* Résumé des Couvertures.
   - Si *vous* soumettez des preuves de paiement, le Plafond journalier <u>avec</u> Preuves de
   - paiement est applicable ; ou

Si *vous* ne soumettez pas des preuves de paiement, le Plafond journalier sans Preuves de paiement est applicable.

ii. Si le retard *vous* fait manquer le départ de *votre* croisière ou de *votre* excursion, les frais de transport nécessaires pour *vous* aider à rejoindre *votre* croisière/excursion ou à atteindre *votre* destination.

iii. Si le retard *vous* fait manquer *votre* vol ou le départ de *votre* train à cause d'un retard des *transports en commun locaux* sur le chemin vers l'aéroport ou la gare ferroviaire de départ, les frais de transport que *vous* devez engager pour atteindre *votre* destination ou pour rentrer chez *vous*.

REMARQUE : *Nous* ne *vous* indemniserons pas pour les frais dont *votre compagnie de transport* ou *votre fournisseur de voyages* est responsable.

Le retard doit correspondre au moins au Retard minimum requis indiqué dans *votre* Résumé des Couvertures et doit avoir été causé par l'un des *motifs couverts* suivants :

1. Un retard de la *compagnie de transport (*cela ne comprend pas l'annulation par le transporteur avant la *date de votre départ)* ;
2. Une grève inopinée;
3. Une *quarantaine* pendant *votre voyage* à cause d'une exposition à :
   a. Une maladie contagieuse autre qu'une *épidémie* ou une *pandémie* ; ou
   b. Une *épidémie* ou une *pandémie* (comme la COVID-19), mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies :
      i. La *quarantaine vous* concerne ou concerne un *compagnon de voyage* spécifiquement, ce qui signifie que *vous* ou un *compagnon de voyage* devez être spécifiquement et individuellement désigné nommément dans un ordre ou une directive de mise en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
      ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une certaine partie ou à l'ensemble de la population, à une zone géographique, un bâtiment ou un navire (y compris les consignes « abri à la maison », « rester à la maison », « plus sûr à la maison » ou d'autres restrictions similaires), ou s'applique (b) en fonction de la destination, de la provenance ou des pays traversés par la personne. Cette condition (ii) est même d'application si l'ordre de quarantaine ou la directive de *quarantaine vous* désigne ou désigne un *compagnon de voyage* nommément en vue de la mise en *quarantaine*.
4. Une *catastrophe naturelle ;*
5. La perte ou le vol de documents de voyage ;
6. Un détournement, sauf s'il s'agit d'un *acte terroriste* ;
7. Des *troubles civils*, sauf s'ils donnent lieu à un *risque politique* ;
8. Un *accident de la circulation ; ou*
9. Un *transporteur de voyage* refuse l'embarquement, à *vous* ou à un *compagnon de voyage*, parce qu'il *vous* soupçonne ou soupçonne un *compagnon de voyage* d'avoir une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique comme la COVID-19). *Votre* refus ou le non-respect des règles ou des exigences pour voyager ou atteindre *votre* destination ne sont pas couverts par cette disposition.

D. BAGAGES

Si *vos bagages* sont perdus, endommagés ou volés pendant *votre voyage*, *nous vous* verserons, après déduction des *remboursements* disponibles, le plus petit des montants suivants, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale comme indiqué dans *votre* Résumé des Couvertures pour les Bagages.

i. Les frais de réparation du *bagage* endommagé ; ou

ii. Les frais engagés pour remplacer le *bagage* perdu, endommagé ou volé par le même article ou un article similaire, en appliquant une réduction de 10 % pour chaque année entamée depuis la date d'achat initiale, jusqu'à une réduction maximale de 50 %.

Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :

a. *Vous* avez pris les mesures nécessaires pour garder *vos bagages* en sécurité et intacts et pour les récupérer ;

b. *Vous* avez présenté un rapport avec une description du contenu du *bagage* et de sa valeur aux autorités locales compétentes, à la *compagnie de transport*, à l'hôtel ou au tour opérateur dans les 24 heures suivant la découverte de la perte, et *vous* en avez conservé une copie ;

c. En cas de vol d'*objets de valeur*, *vous* devez présenter un procès-verbal de la police et en conserver une copie ;

d. *Vous* devez fournir les reçus originaux ou toute autre preuve d'achat des articles perdus, endommagés ou volés. **Pour les articles sans reçu original ou autre preuve d'achat, *nous* paierons jusqu'à 50 % du coût de remplacement de l'article perdu, endommagé ou volé par le même article ou un article similaire ;** et

e. *Vous* devez signaler le vol ou la perte d'un appareil mobile à *votre* fournisseur de réseau et lui demander de bloquer l'appareil.

Les objets suivants ne sont pas couverts :

1. **Les animaux, y compris les cadavres d'animaux ;**
2. **Les voitures, les cyclomoteurs, les motos, les avions, les bateaux et autres véhicules, ainsi que leurs accessoires et équipements.**
3. **Bicyclettes, skis et snowboards (sauf pendant qu'ils sont enregistrés par une *compagnie de transport*) ;**
4. **Les appareils auditifs, les lunettes de vue et les lentilles de contact ;**
5. **Les dents artificielles, les prothèses et le matériel orthopédique ;**
6. **Les chaises roulantes et d'autres équipements de mobilité ;**
7. **Les consommables, les médicaments, les appareils/accessoires médicaux et les denrées périssables ;**
8. **Les billets, les passeports, les actes, les plans, les timbres et autres documents ;**
9. **L'argent, la monnaie, les cartes de crédit, les billets de banque ou les titres de créance, les instruments négociables, les chèques de voyage, les titres, les lingots et les clés ;**
10. **Les tapis et les moquettes ;**
11. **Les antiquités et les objets d'art ;**
12. **Les objets fragiles et cassants (ceci inclue les instruments de musique) ;**
13. **Les armes à feu et autres armes, y compris les munitions ;**
14. **Les biens immatériels, y compris les logiciels et les données électroniques ;**
15. **Les biens à usage professionnel ou commercial ;**
16. **Les biens qui ne *vous* appartiennent pas ;**

17. **Les *objets de valeur* volés dans une voiture, qu'elle soit verrouillée ou non ;**
18. **Les *bagages* pendant qu'ils :**
    a. **Étaient expédiés, sauf s'ils l'ont été par *votre compagnie de transport***
    b. **Se trouvaient dans ou sur une remorque de voiture**
    c. **Étaient laissés sans surveillance dans un véhicule à moteur non verrouillé; ou**
    d. **Étaient laissés sans surveillance dans un véhicule à moteur verrouillé, à moins que les *bagages* n'étaient pas visibles de l'extérieur; et**
19. **Les *bagages* qui ont été égarés, oubliés ou perdus alors qu'ils étaient en *votre* possession.**

E. ARRIVÉE TARDIVE DES BAGAGES

Si pendant *votre voyage*, *vos bagages* n'ont pas encore été acheminés par la *compagnie de transport* à *votre* arrivée à destination, *nous* rembourserons les frais que *vous* aurez réalisés pour les articles essentiels dont *vous* aurez eu besoin jusqu'à l'arrivée de *vos bagages*, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale comme indiqué dans *votre* Résumé des Couvertures pour la garantie « Arrivée tardive des *bagages* ».
REMARQUE : pas couvert pour *votre voyage* retour.

Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :
a. *Vos bagages* doivent avoir au moins le retard minimum requis, comme indiqué dans *votre* Résumé des Couvertures.
b. Si vous n'avez pas de reçus de paiement, c'est la limite journalière sans reçus de paiement indiquée dans le Résumé de couverture qui s'applique.

F. SOINS MÉDICAUX/DENTAIRES URGENTS À L'ÉTRANGER

Si *vous* recevez, pendant *votre voyage* à l'étranger, des soins médicaux ou dentaires urgents pour l'un des *motifs couverts* suivants, *nous* rembourserons les *frais raisonnables et courants* que *vous* devrez payer pour ces soins, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale mentionnée dans *votre* Résumé des Couvertures pour la garantie « Soins médicaux/dentaires urgents à l'étranger » (en ce qui concerne les soins dentaires, la sous-limite maximale mentionnée pour les soins dentaires est applicable) :

1. Pendant *votre voyage* à l'étranger, *vous* souffrez soudainement et de manière inattendue d'une maladie, d'une *blessure* ou d'un problème de santé, qui pourraient causer de graves dommages à *votre* santé s'ils ne sont pas traités avant *votre* retour (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que la COVID-19, et les *blessures* causées par un *acte terroriste*).
2. Pendant *votre voyage* à l'étranger, *vous* avez une *blessure* ou une infection dentaire, un plombage tombé ou une dent cassée qui nécessite un traitement.

Si *vous* devez être admis dans un *hôpital* en tant que patient, *nous* pouvons garantir *vos* paiements ou verser des avances, lorsque cela est autorisé, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale pour *vos* soins médicaux/dentaires.

IMPORTANT ! Veuillez noter qu'il s'agit d'une couverture secondaire. Si *vous* êtes affilié à une mutualité ou si *vous* avez une assurance maladie, *vous* devez d'abord soumettre *votre* demande de remboursement à ce prestataire. Si *vous* n'avez pas d'assurance maladie ou si l'on sait que *votre* assurance maladie ne fournit pas de couverture dans la zone géographique où *votre* urgence médicale est traitée, veuillez *nous*

soumettre *votre* demande directement. Chaque paiement que *vous* recevrez d'une autre compagnie d'assurances ou d'une autre institution sera déduit de *votre* demande de *remboursement*.

Les conditions et les exclusions suivantes sont applicables à cet égard :

a. Les soins doivent être *médicalement nécessaires* pour traiter un problème médical ou dentaire urgent, et ces soins doivent être dispensés par un *médecin*, un dentiste, un *hôpital* ou un autre prestataire habilité à pratiquer la médecine ou la dentisterie ;

b. Cette garantie ne prend pas en charge les soins dispensés après la fin de *votre* couverture d'assurance ;

c. Cette garantie ne prend pas en charge les soins pour une maladie, une *blessure* ou un problème de santé qui ne sont pas survenus pendant *votre voyage* à l'étranger ;

d. Cette garantie ne couvre pas les traitements ou les services non urgents en général ni les traitements ou les services spécifiques suivants :

1. **Chirurgie ou soins cosmétiques facultatifs ;**
2. **Examens annuels ou de routine ;**
3. **Soins chroniques ;**
4. **Traitements contre les allergies (sauf si elles engagent le pronostic vital) ;**
5. **Examens ou soins liés à la perte ou à la détérioration d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, de lunettes et de lentilles de contact ;**
6. **Physiothérapie, rééducation ou soins palliatifs (sauf s'ils sont nécessaires pour stabiliser *votre* état) ;**
7. **Traitements expérimentaux ;**
8. **Tous les autres soins médicaux ou dentaires non urgents ; et**
9. **Traitements non reconnus par l'INAMI belge.**

G. TRANSPORT URGENT

IMPORTANT !

- Si *votre* urgence est grave ou met *votre* vie en danger, appelez immédiatement les soins d'urgence locaux.
- *Nous* ne sommes pas un fournisseur de services médicaux ou d'urgence et ne pouvons pas non plus être considérés comme tels.
- *Nous* agissons conformément à toutes les lois et réglementations nationales et internationales, et *nos* services sont soumis à l'approbation des autorités locales compétentes et à des restrictions actives en matière de *voyages* et de réglementation.

Évacuation urgente (transport vers l'établissement médical approprié le plus proche)

Si, pendant *votre voyage*, *vous* tombez gravement malade, êtes gravement blessé(e) ou développez un grave problème de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique comme la COVID-19), *nous* payons le transport local urgent depuis le lieu du premier incident jusqu'à un *médecin* local ou un établissement médical local. Si *nous* constatons que les établissements médicaux locaux ne sont pas en mesure de fournir le traitement médical approprié :

1. *Notre* équipe médicale se concertera avec le *médecin* local pour obtenir des informations en vue de prendre les décisions adéquates concernant *votre* état de santé général ;

2. *Nous* identifierons *l'hôpital* ou tout autre établissement approprié disponible le plus proche, prendrons des dispositions pour *vous* y transporter et paierons ce transport ; et
3. *Nous* enverrons et paierons un *accompagnateur médical* si *nous* constatons que cela est nécessaire.

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

a. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter, et *nous* devons prendre nous-mêmes toutes les dispositions de transport à l'avance. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport, *nous* ne paierons qu'à hauteur du montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris nous-mêmes les dispositions nécessaires. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les dispositions de transport que *nous* n'avons pas approuvées ou organisées nous-mêmes ;
b. Toutes les décisions relatives à *votre* évacuation doivent être prises par des professionnels médicaux qui sont officiellement agréés dans les pays où ils exercent ;
c. *Vous* devez vous conformer aux décisions de *nos* équipes d'assistance et médicales. Si *vous* ne respectez pas ces règles, *vous nous* déchargez de toute responsabilité quant aux conséquences de *vos* décisions et *nous* nous réservons le droit de ne pas fournir de couverture ;
d. Un ou plusieurs des fournisseurs de transport urgent doivent être prêts et en mesure de *vous* transporter depuis l'endroit où *vous* vous trouvez jusqu'à *l'hôpital* identifié ou l'établissement identifié .

Rapatriement médical

Si, pendant *votre voyage*, *vous* tombez gravement malade, êtes gravement blessé(e) ou développez un grave problème de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique comme la COVID-19) et que *notre* équipe médicale confirme, après concertation avec le *médecin* traitant, que *vous* êtes stable sur le plan médical pour pouvoir voyager, *nous* :

1. Organiserons et paierons *votre* transport par l'intermédiaire d'une *compagnie de transport* commercial dans la même classe de service que celle que *vous* avez réservée initialement, sauf si un autre transport est *nécessaire* pour le *retour* pour une raison *médicale*, après déduction des *remboursements* disponibles pour les billets non utilisés. Il s'agit du transport jusqu'à :
   a. *Votre domicile* ;
   b. Un lieu de *votre* choix dans *votre* pays de résidence ; ou
   c. Un établissement médical proche de *votre domicile* ou d'un lieu de *votre* choix dans *votre* pays de résidence. Dans les deux cas, l'établissement médical doit être prêt à et en mesure de *vous* admettre en tant que patient et doit être approuvé par *notre* équipe médicale comme étant médicalement adapté pour *vous* dispenser des soins.
2. *Nous* organiserons et paierons une *escorte médicale* si *notre* équipe médicale juge qu'elle est nécessaire.

Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :

a. Les aménagements spéciaux doivent être *médicalement nécessaires* pour *votre* transport (par exemple, si plus d'un siège est *médicalement nécessaire* pour le *voyage*) ;
b. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter, et *nous* devons prendre nous-mêmes toutes les dispositions de transport à l'avance. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport, *nous* ne paierons qu'à hauteur du montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris nous-mêmes les dispositions nécessaires. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les dispositions de transport que *nous* n'avons pas approuvées ou organisées nous-mêmes ;

c. Toutes les décisions relatives à *votre* rapatriement doivent être prises par des professionnels médicaux qui sont officiellement agréés dans les pays où ils exercent ;
d. *Vous* devez vous conformer aux décisions de *nos* équipes d'assistance et médicales. Si *vous* ne respectez pas ces règles, *vous nous* déchargez de toute responsabilité quant aux conséquences de *vos* décisions et *nous* nous réservons le droit de ne pas fournir de couverture ;
e. Un ou plusieurs des fournisseurs de transport urgent doivent être prêts et en mesure de *vous* transporter depuis l'endroit où *vous* vous trouvez jusqu'à la destination de *votre* choix .

Transport jusqu'au chevet (amener un ami ou un *membre de la famille* près de *vous*)
Si, pendant *votre voyage*, le *médecin* traitant *vous* informe que *vous* serez hospitalisé (y compris l'hospitalisation en raison d'une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19) pendant plus de 3 jours ou que *votre* état met *votre* vie en danger, *nous* organiserons et paierons le transport aller-retour d'un ami ou d'*un membre de la famille* par une *compagnie de transport* en classe économique afin que cette personne puisse rester près de *vous*.

Nous prenons également en charge les frais d'*hébergement* de cet ami ou de ce *membre de votre famille* pendant le séjour, jusqu'à concurrence du plafond indiqué dans *votre* Résumé de couverture.

La condition suivante est applicable à cet égard :
a. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter, et *nous* devons prendre nous-mêmes toutes les dispositions de *transport* à l'avance. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport, *nous* ne paierons qu'à hauteur du montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris nous-mêmes les dispositions nécessaires. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les dispositions de transport que *nous* n'avons pas approuvées ou organisées nous-mêmes.

Rapatriement de personnes dépendantes et mineures d'âge
Si, pendant *votre voyage*, *vous* décédez ou que le *médecin* traitant *vous* dit pendant *votre voyage* que *vous* resterez à *l'hôpital* (y compris l'hospitalisation en raison d'une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19) pendant plus de 24 heures, *nous* organiserons et paierons le transport de *vos compagnons de voyage* de moins de 18 ans ou de personnes dépendantes, qui ont besoin d'une surveillance et de soins à temps plein, vers l'une des destinations suivantes :
1. *Votre domicile* ; ou
2. Un lieu de *votre* choix dans *votre* pays de résidence.

Nous organiserons et paierons l'accompagnement par un *membre adulte de votre famille* de *vos compagnons de voyage* âgés de moins de 18 ans ou des personnes dépendantes qui nécessitent une surveillance et des soins à temps plein, si *nous* le jugeons nécessaire.

Le transport se fera par l'intermédiaire d'une *compagnie de transport* dans la même classe de service que celle qui a été réservée initialement. Les *remboursements* disponibles pour les billets non utilisés seront déduits du montant total à payer.

Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :
a. Cette indemnisation n'est possible que si *vous* êtes *hospitalisé*, si *vous* décédez, et si *vous* n'avez pas à *vos* côtés un *membre adulte de votre famille* capable de s'occuper des *compagnons de voyage* de moins de 18 ans ou des personnes dépendantes ;

b. *Vous* ou une personne agissant en *votre* nom devez *nous* contacter, et *nous* devons prendre nous-mêmes toutes les dispositions de transport à l'avance. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport, *nous* ne paierons qu'à hauteur du montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris nous-mêmes les dispositions nécessaires. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les dispositions de transport que *nous* n'avons pas approuvées ou organisées nous-mêmes .

Rapatriement de *votre* dépouille mortelle
Nous organiserons et paierons tous les services et équipements raisonnables et nécessaires pour transporter *votre* dépouille mortelle à l'un des endroits suivants :
1. Un funérarium à proximité de *votre domicile* ; ou
2. Un funérarium de *votre* choix dans *votre* pays de résidence.

Les conditions suivantes sont applicables à cet égard :
a. Une personne agissant en *votre* nom doit *nous* contacter, et *nous* devons prendre nous-mêmes toutes les dispositions de transport à l'avance. Si *nous* n'avons pas autorisé et organisé le transport, *nous* ne paierons qu'à hauteur du montant que *nous* aurions payé si *nous* avions pris nous-mêmes les dispositions nécessaires. *Nous* n'assumons aucune responsabilité pour les dispositions de transport que *nous* n'avons pas approuvées ou organisées nous-mêmes ; et
b. Le décès doit survenir pendant *votre voyage*.

Si un *membre de la famille* décide d'organiser des funérailles, un enterrement ou une incinération pour *vous* sur le lieu de *votre* décès, *nous* rembourserons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions payé pour transporter *votre* dépouille mortelle à un funérarium situé à proximité de *votre domicile*.

Actions de recherche et de sauvetage
Nous payons les frais des actions de recherche et de sauvetage par une équipe de sauvetage professionnelle, jusqu'à concurrence de l'indemnité maximale mentionnée dans *votre* Résumé des Couvertures pour la garantie « Actions de recherche et de sauvetage » si *vous* êtes porté disparu pendant *votre voyage* ou si *vous* devez être secouru en cas d'urgence physique.

H. SERVICES PENDANT VOTRE VOYAGE

Nous sommes à *votre* disposition 24 heures sur 24 pendant *votre voyage* si *vous* avez besoin de services de *voyage*. Grâce à *notre* présence mondiale et *notre* personnel multilingue, *nous* sommes toujours là pour *vous* aider.

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.

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.

Références juridiques

Nous pouvons *vous* aider à obtenir des conseils juridiques locaux si *vous* en avez besoin à l'étranger.

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* 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* ; tous les frais qui sont la conséquence du traitement de maladies et « d'affections liées à des blessures » qui existaient déjà au début des garanties et qui laissaient supposer que le sinistre pouvait raisonnablement survenir (cela inclut également de ne pas attendre le résultat d'un test requis avant de voyager) :**
   • Cette exclusion ne s'applique pas aux complications imprévues ou à l'aggravation soudaine d'une affection médicale existante pendant la durée de la garantie. La condition est que le voyage à entreprendre ait été approuvé au préalable par un médecin. Aucun remboursement n'est accordé si l'aggravation est la conséquence du non-respect d'un avis médical ou d'une imprudence volontaire de l'assuré.
   • S'il est question d'une affection chronique, nous remboursons les frais du traitement médical imprévu si le voyage n'avait pas été déconseillé par un médecin. En l'absence de cet avis mais si *nous* estimons clairement que la personne assurée n'aurait pas dû entreprendre le voyage sur la base de cette affection médicale, *nous* avons le droit de ne pas indemniser, ou pas totalement, les frais du traitement ;
3. **Si *vous* vous mutilez 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 une garantie ;**
14. **Une *catastrophe naturelle*, sauf lorsque celle-ci est expressément couverte par une 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* ou des *actes de guerre* ;**
18. **Un devoir militaire, sauf lorsque celui-ci est expressément couvert par une garantie ;**
19. **Des *troubles civils*, sauf lorsque des *troubles civils* sontexpressément mentionnés et couverts dans une garantie ;**
20. **Des *actes terroristes*, sauf lorsque des *actes terroristes* sont expressément mentionnés et couverts dans une garantie. Cette exclusion ne s'applique pas à l'assistance Soins Médicales d'urgence ni au Transport d'urgence ;**
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 une 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. **Des restrictions imposées par le *fournisseur de voyages* sur tous les *bagages*, y compris les fournitures et les équipements médicaux ;**
26. **Une usure normale ou des matériaux défectueux ou une exécution incorrecte ; ou**
27. **Une négligence grave de *votre* part ou de celle d'un *compagnon de voyage*.**

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.

IMPORTANT ! *Vous* ne bénéficierez pas d'une indemnisation en vertu d'une quelconque garantie si **:**

1. **Les billets de *votre fournisseur de voyages* n'ont pas de date(s) de *voyage;***
2. **Les dates de *voyage* mentionnées dans *vos* Conditions particulières ne correspondent pas aux dates réelles de *votre voyage* (cela ne s'applique pas aux assurances souscrites lors de la réservation d'un aller simple) ; ou**

3. **Avant le début du *voyage*, *vous* avez l'intention de recevoir des soins de santé ou de suivre un traitement médical pendant le *voyage*.**

INFORMATIONS SUR LES DÉCLARATIONS DE SINISTRE

Pour présenter une demande d'indemnisation, veuillez consulter le site Web à l'adresse https://www.allianz-assistance.be/fr_BE/aide-et-conseils/sinistres.html . *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 téléphonant au +32 2 290 64 68 ; ou
- en envoyant un courriel à : claims.be@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.

Hormis celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions générales, *vos* obligations sont les suivantes:

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre
- Le preneur d'assurance est tenu, aussi bien à la conclusion que pendant la durée de ce contrat, de *nous* communiquer toutes les circonstances existantes, nouvelles ou modifiées qui sont connues de lui et qu'il doit raisonnablement considérer comme des données pouvant *nous* influencer l'évaluation du risque.
- Tant en Belgique que pendant *votre* séjour à l'étranger, veuillez prendre les mesures nécessaires pour pouvoir récupérer *vos* frais auprès de l'Assurance maladie-invalidité (A.M.I.) et auprès de tout autre organisme assureur et *nous* rembourser ces frais si *nous* les avançons.

Pour toutes les demandes de remboursement

- L'original de *votre/vos* facture(s) de réservation de voyage et *vos* documents de voyage indiquant les dates et heures de voyage.
- Les originaux des reçus et des comptes pour tous les frais que *vous* avez dû payer.
- L'original des factures que l'on *vous* demande de payer.
- 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 ou par *votre* carte de crédit.
- Toutes les preuves possibles à l'appui de *votre* demande.

Annulation du voyage

- *Vous* devez annuler *votre* contrat de voyage dès que se produit un événement susceptible d'empêcher *votre voyage*, afin que les conséquences de l'annulation soient limitées.

- Facture(s) d'annulation originale(s) détaillant tous les frais d'annulation encourus.
- Pour les sinistres liés 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.
- Si *votre* demande de remboursement résulte de toute autre circonstance, veuillez fournir une preuve indépendante de ces circonstances.

Interruption de voyage

- *Votre (vos)* facture(s) de réservation originale(s) indiquant l'heure et la *date de départ* révisées et précisant si des remboursements peuvent être effectués.
- Pour les demandes relatives à une maladie ou à une *blessure*, un certificat médical devra être rempli par le *médecin* traitant. Une copie du certificat de décès est requise en cas de décès.
- Si *votre* demande résulte d'autres circonstances, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces circonstances.

Retard de voyage

- Confirmation écrite de la compagnie aérienne, de la compagnie de chemin de fer, de la compagnie maritime ou de leur agent de manutention de l'heure de départ prévue et réelle et de la raison pour laquelle le départ a été retardé.
- Un compte-rendu détaillé des circonstances qui ont fait que vous avez manqué votre départ, accompagné d'une preuve de la part du fournisseur de transport public ou de l'autorité responsable des accidents et des pannes du véhicule privé dans lequel *vous* voyagiez.
- Si *votre* demande d'indemnisation résulte d'autres circonstances, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces circonstances.

Bagages

- Déclarez le vol, les dommages ou la perte à la police dans les 24 heures suivant leur découverte et demandez-lui un rapport de police écrit.
- Le cas échéant, *vous* devez également déclarer le vol, les dommages ou la perte à *votre transporteur*, tour-opérateur, agent de manutention ou responsable de l'hébergement et demander un rapport écrit.
- Pour les retards, les pertes et les dommages survenus pendant que vous étiez sous la garde d'un *transporteur de voyage*, signalez-les dès que possible et obtenez un rapport écrit de sa part.
- Les originaux des reçus, bons ou autres preuves d'achat, de propriété ou de valeur des *bagages* perdus, volés ou endommagés.
- Conservez tous les articles endommagés, car *nous* pourrions avoir besoin de les inspecter. Si *nous* effectuons un paiement ou si *nous* remplaçons un article, celui-ci *nous* appartiendra alors.
- Obtenez un devis de réparation pour tous les articles endommagés.
- Bloquez les téléphones portables perdus ou volés auprès de *votre* opérateur et obtenez de lui une confirmation écrite de cette action.

Retard de bagages

- Signalez le sinistre au *transporteur de voyage* et obtenez de lui un rapport écrit.
- Les originaux des reçus, bons ou autres preuves d'achat des articles de remplacement essentiels.

Prestations médicales/dentaires d'urgence à l'étranger et transport d'urgence

- Contactez toujours *notre* service médical d'urgence 24h/24 lorsque *vous* êtes hospitalisé, que *vous* devez être rapatrié ou que les frais médicaux risquent de dépasser 300 €.
- 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.

Sanctions en cas de non-respect de *vos* obligations :
Si *vous* ne respectez pas l'une de *vos* obligations et que cela entraîne un préjudice pour Allianz Assistance, celle-ci peut retrancher le préjudice qu'elle a subi sur ses prestations.

DISPOSITIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Le preneur d'assurance
La personne physique ou morale qui a conclu ce contrat et dont le *domicile*, pour une personne physique, ou le siège, pour une personne morale, doit être situé en Belgique ou Luxembourg.

2. Les personnes assurées
Les personnes physiques dont le nom est mentionné dans la rubrique « Personnes assurées » des Conditions particulières. Les personnes physiques assurées doivent être domiciliées en Belgique ou Luxembourg et y séjourner généralement au moins 6 mois par an.

3. Belgique and Luxembourg
Pour les personnes domiciliées au Luxembourg, le terme « Belgique » et toute référence à celui-ci dans la suite du texte de ces Conditions générales sont systématiquement remplacés par le terme « Luxembourg ».

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: 31 jours

6.1. Dans le cas d'une 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 par le preneur d'assurance avec Allianz Assistance, 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 gestionnaire de sinistre 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. 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.
- *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 Assistance 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.

8.3. Toutefois, la résiliation suite à sinistre par Allianz Assistance peut prendre effet un mois après le jour de sa notification si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire n'a pas respecté l'une de ses obligations, née de la survenance du sinistre, dans l'intention de tromper Allianz Assistance, à la condition que cette dernière ait introduit une plainte devant un juge d'instruction avec constitution

de partie civile contre une de ces personnes ou qu'elle ait saisi le tribunal en vertu des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal.

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

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 Assistance. 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 Assistance 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 Assistance aurait pris à sa charge si elle avait organisé elle-même l'assistance.
L'accord préalable d'Allianz Assistance 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 Assistance 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 Assistance peuvent être envoyées: au service qualité par courrier ou par courriel à quality.be@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 Assistance 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 Assistance 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 Assistance collecte, en tant que responsable du traitement, des données à caractère personnel *vous* concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (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 Assistance 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., Belgium Branch opérant sous le nom d'Allianz Assistance ("nous", "notre", "nos"), qui fait partie du groupe Allianz Partners, est la succursale ***belge*** autorisée d'***AWP P&C SA,*** , 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. Belgium Branch 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 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)
- 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
- 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

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
	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 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

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
	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 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	• 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.

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
en nous contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous.	
• 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. 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.	• Nous vous demanderons votre consentement
• Pour la prise de décision automatisée, c'est-à-dire pour prendre des décisions qui (1) sont *fondées uniquement sur un traitement automatisé* et *(2) qui peuvent avoir des effets juridiques ou significatifs pour vous*. 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

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
	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 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 *strictement nécessaires* 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 divulguerons 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)

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 courriel ou par courrier comme suit :

AWP P&C S.A. Belgium Branch
Délégué à la protection des données
Boulevard du Roi Albert II , 32
1000 Bruxelles
Belgique
Courriel : privacy.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 **20 décémbre 2022.**