

Votre contrat est constitué de deux parties:

- les "Conditions Générales" décrivent le fonctionnement de votre contrat et les obligations réciproques. Elles comprennent le contenu des garanties ainsi que les exclusions.
- les "Conditions Particulières" décrivent les données personnelles de votre contrat, y compris les garanties que vous avez conclues.

CONDITIONS GENERALES KLM

I. DISPOSITIONS COMMUNES

1. Définitions:

Ce contrat entend par:

- 1.1. L'assureur: AWP P&C S.A. – Belgian branch (dénommé dans le texte: Allianz Assistance), avenue du Roi Albert II 32 à 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise: 0837.437.919. www.allianz-assistance.be
AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 0801.2 Le preneur d'assurance : La personne physique ou morale ayant souscrit ce contrat auprès de l'assureur.
- 1.3. Les personnes assurées:
- Chaque personne qui a réservé un vol uniquement sur le website de KLM ou par le callcenter de KLM et qui s'est inscrite pour cette assurance.
 - Les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique "Personnes Assurées".
 - Les enfants âgés de moins de 2 ans et qui sont accompagnés d'au moins une personne assurée sont également assurés sans cette mention.
- Toutes les personnes assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement au moins 9 mois par an. Les enfants âgés de moins de 2 ans et qui sont accompagnés d'au moins une personne assurée sont assurés à titre gratuit. Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre". Pour les personnes domiciliées au Luxembourg les mots « la Belgique » sont systématiquement remplacés par « le Luxembourg »
- 1.4. Lieu de domicile - Domicile: Votre domicile, en Belgique ou au Luxembourg.
- 1.5. Compagnon de voyage: La personne avec qui vous avez réservé un voyage commun et dont la présence est nécessaire au bon déroulement du voyage.
- 1.6. Contrat de voyage: Le billet d'avion KLM. Le contrat doit satisfaire aux prescriptions légales qui y ont trait.
- 1.7. Enfants mineurs: Les enfants de moins de 18 ans.
- 1.8. Maladie: Une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, et ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin. Pour certaines couvertures (cf. Frais médicaux et Annulation) 'Maladie' comprend aussi toute maladie déclarée épidémie ou pandémie, tel que COVID-19.
- 1.9. Accident:
- a. Dans le cas des garanties "Annulation" et "Assistance Personnes: un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une atteinte corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.
- b. Dans le cas des autres dispositions : un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant un dommage.
- 1.10. Rapatriement: Le retour à votre domicile.
- 1.11. Frais médicaux: S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste:
- les honoraires médicaux;
 - les frais d'admission et de traitement en cas d'hospitalisation;
 - les frais pharmaceutiques;
 - les frais de soins dentaires, jusqu'à maximum 300 EUR/personne assurée.
- 1.12. Bagages: Tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez avec vous durant votre voyage pour votre usage personnel, ou que vous achetez durant votre voyage pour ramener avec vous. Ne sont pas considérés comme bagages: les véhicules automoteurs, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins maritimes ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles et les aliments.
- 1.13. Effraction caractérisée: Forcer l'accès d'un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction clairement visibles.
- 1.14. Objets de valeur: Les bijoux, les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les jumelles, les appareils photographiques, cinématographiques et vidéos, les appareils destinés à l'enregistrement, la transmission et la reproduction de sons, de signaux ou d'images, le hardware, le software, les manteaux de fourrure, les vêtements de cuir, et les fusils de chasse, ainsi que les accessoires et pièces détachées de ces objets. Ces objets sont réputés être la propriété d'une seule personne.
- 1.15. Épidémie: maladie contagieuse qui se propage rapidement et largement parmi la population d'une zone et qui est reconnue comme

une épidémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou Sciensano.

- 1.16. Pandémie: épidémie qui se propage parmi la population de nombreux pays ou continents et qui est reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou Sciensano
- 1.17. Quarantaine: confinement obligatoire, destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage pouvez avoir été exposé. Cela n'inclut pas les actes de quarantaine de la part d'un gouvernement ou d'une autorité publique qui s'appliquent à de grandes populations ou à la géographie d'un pays, d'une région, d'une ville, d'un district urbain ou d'une partie de celui-ci.

2. Quel est l'objet de ce contrat ?

Dans les limites des conditions et des capitaux spécifiés dans les Conditions Générales et Particulières, ce contrat garantit le paiement des montants prévus et l'exécution des prestations prévues.

3. Quelle est la durée de ce contrat - de la garantie ?

- 3.1. Ce contrat est formé dès la souscription complète et correcte par le preneur d'assurance online ou par le callcenter de KLM, et prend fin le dernier jour de la durée de voyage mentionnée dans les Conditions Particulières.
Durée maximale du voyage : 62 jours.
- 3.2. La garantie:
- a. Dans le cas de la garantie "Annulation": la garantie prend cours dès l'entrée en vigueur de ce contrat, qui doit être simultanée à la réservation du voyage ou dans les 48 heures après cette réservation, et se termine au moment du départ prévu du voyage réservé.
- b. 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 24 heures du dernier jour de la durée de voyage mentionnée aux Conditions Particulières.
Durée maximale du voyage : 62 jours.
- c. Outre les dispositions des garanties concernées:
- la garantie ne prend de toute façon cours qu'après la souscription complète et correcte de la police online ou par le callcenter de KLM, et au plus tôt après le paiement de la prime due et indivisible;
 - la durée des garanties "Bagages" et "Assistance Personnes" est prolongée automatiquement jusqu'à votre premier retour possible lorsque vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale.

4. Où s'applique la garantie?

Dans le monde entier.

5. Pour quel montant êtes-vous assuré?

- 5.1. Les montants assurés représentent l'indemnisation maximale possible pour la durée totale de la période assurée.
- 5.2. Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de Allianz Assistance, les montants maximums garantis sont:
- 3.000 EUR/personne dans le cas de la garantie "Annulation" avec une franchise de 25% avec un minimum de 30 EUR/par personne et avec un maximum de 150 EUR/personne assurée;
 - 800 EUR/personne dans le cas de la garantie "Bagages" avec une franchise de 30 EUR par personne;
 - les montants mentionnés dans ce contrat dans le cas des autres garanties.

6. Obligation de déclaration - aggravation du risque:

- Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion qu'au cours de ce contrat, de communiquer toutes circonstances existantes, nouvelles ou modifiées, connues de lui, et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour Allianz Assistance des éléments d'appréciation du risque.
- Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous devez en communiquer les garanties et l'identité des assureurs à Allianz Assistance.

7. Vos obligations:

Outre les obligations mentionnées dans les Conditions Générales de la garantie concernée, vous devez également remplir les obligations suivantes:

- a. Dès que possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier, donner avis par écrit à Allianz Assistance de la survenance du sinistre.
- b. Sans retard, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Allianz Assistance tous les renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites, pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- c. Prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

- d. Transmettre à Allianz Assistance les justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et l'étendue de votre dommage.
- e. Faire objectiver médicalement la maladie, ou la blessure en cas d'accident.
- f. Prendre les mesures nécessaires afin de fournir à Allianz Assistance les informations médicales afférentes à la personne concernée. De plus, autoriser les médecins de Allianz Assistance à recueillir les informations médicales afférentes à la personne concernée. Autoriser aussi le médecin désigné par Allianz Assistance à examiner la personne concernée.
- g. En cas de vol ou de vandalisme, faire immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous. Si vous manquez à une de vos obligations, et qu'une relation causale existe avec le sinistre, vous perdez tout droit à la prestation d'assurance.

Toutefois, dans le cas des articles I.7.a., I.7.b., I.7.c., III.5.c. et IV.4., et si ce manquement entraîne un préjudice pour Allianz Assistance, celle-ci peut uniquement réduire sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle a subi. Le manquement à vos obligations avec intention frauduleuse, l'omission intentionnelle ou l'inexactitude intentionnelle dans la déclaration entraîne toujours la perte de tout droit aux prestations d'assurances.

8. Exclusions:

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

- a. Toute maladie ou tout accident, existant lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, et leurs conséquences.
N'est cependant pas exclue: une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après l'entrée en vigueur de la garantie concernée, d'une maladie existant lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, pour autant que cette maladie ait été stable durant les deux mois précédant l'entrée en vigueur de la garantie, et qu'aucune thérapie n'ait été entamée ou adaptée durant les deux mois précédant l'entrée en vigueur de la garantie ;
- b. Les troubles psychiques, psychosomatiques, ou nerveux, sauf si au moment du sinistre il y a un séjour permanent de plus de 3 jours consécutifs dans une institution de soins de santé (voir aussi l'article I.8.a.).
- c. Toutes les circonstances connues ou présentes lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée et leurs conséquences.
- d. L'usage abusif de médicaments, l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.
- e. Les actes intentionnels ou volontaires, les attitudes irréflechies.
- f. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.
- g. La participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à n'importe quel sport ou compétition, ainsi qu'aux entraînements. De plus, toute participation à un sport ou une compétition pour lequel des véhicules à moteur sont utilisés (essais, compétitions, rallyes, raids, ...) et les entraînements.
- h. Les activités liées à des risques de travail ou d'entreprise particuliers.
- i. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs, ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.
- j. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes; sauf à l'étranger, et si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez, et que cet événement vous a surpris.
- k. Les retards ou le non-respect de services convenus, en cas de force majeure, d'événements imprévisibles, de grèves, de guerres ou de guerres civiles, de révoltes, d'émeutes, de décisions des autorités, de restriction de la libre circulation, de rayonnement radioactif, d'explosion, de sabotage, de détournement, ou de terrorisme.
- l. Dommages ou réclamations directement ou indirectement liés à une épidémie et / ou pandémie et / ou mise en quarantaine, sauf indication contraire explicite dans les conditions des garanties correspondantes ci-après (Frais médicaux et Annulation).
- m.. Ignorer ou négliger les décisions gouvernementales ou les conseils de voyage négatifs d'un gouvernement au moment de la réservation ou lors d'un voyage et la restriction de la libre circulation, causées par les épidémies, les pandémies et la quarantaine. Les épidémies et la quarantaine.
- n. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

9. Subrogation:

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

10. Prescription:

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

11. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées:

Allianz Assistance collecte, en tant que responsable du traitement, des données à caractère personnel vous concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (appréciation du risque, gestion de la relation commerciale) et

d'éventuels sinistres (en ce compris la surveillance du portefeuille et la prévention d'abus et fraudes). En souscrivant le contrat, vous donnez expressément votre consentement au traitement des données relatives à la santé par Allianz Assistance dans le cadre des finalités décrites plus haut et – si nécessaire – à la communication de vos données à des tiers (experts, médecins,...).

Vous donnez votre accord pour que votre médecin communique à notre médecin-conseil un certificat établissant la cause du décès.

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

Avertissement: Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers Allianz Assistance entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais fait également l'objet de poursuites pénales sur base de l'article 496 du Code pénal.

12. Correspondance:

Allianz Assistance est domiciliée en Belgique, Boulevard du Roi Albert II 32 à 1000 Bruxelles, et tout avis doit être fait à cette adresse. Les communications écrites qui vous sont destinées, sont valablement expédiées à l'adresse mentionnée dans les Conditions Particulières ou à l'adresse que vous communiquez ultérieurement à Allianz Assistance.

13. Règles juridiques - Pouvoir juridique:

Ce contrat est régi par ces Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la Loi sur le Contrat d'Assurance Terrestre et la Législation belge. Toute félicitation ou toute plainte concernant nos services peut nous être adressée:

- par courrier à l'attention du service qualité;

- par fax: +32-2-290 65 26;

- par e-mail: quality.be@allianz.com.

Si, après le traitement de votre plainte par nos services, un désaccord persiste, vous avez une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeüs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax +32-2-547 59 75.

Une procédure judiciaire peut uniquement être traitée par les Tribunaux compétents à Bruxelles. Outre la possibilité de recourir à une procédure judiciaire, toute plainte relative à ce contrat peut être adressée à l'Autorité des services et marchés financiers, Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

14. Droit de renonciation:

Conformément à la loi belge sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, vous pouvez renoncer à votre achat dans les 14 jours qui suivent l'achat de l'assurance. Si l'achat a lieu dans les 14 jours qui précèdent la date de départ, le délai de réflexion expire la date de départ.

15. Sanctions

L'assureur ni une autre parti ne pourra en aucun cas être tenu d'accorder une couverture ou de payer un sinistre ou un dommage, ou de fournir quelque prestation que ce soit en application des dispositions du présent traité, si cette couverture, ce paiement ou ces prestations interviennent en violation d'une sanction, interdiction ou restriction résultant d'une résolution des Nations Unies, d'un règlement ou d'une décision du Conseil de l'Union Européenne, d'une décision impérative prise par l'« Office de Contrôle des Avoirs Etrangers » américain (OFAC), et plus généralement en violation de dispositions entraînant des sanctions économiques ou commerciales ou en violation de lois ou de règlements de toute juridiction pouvant s'appliquer à ce Réassureur.

II. ASSISTANCE PERSONNES

Quels services Allianz Assistance délivre-t-elle?

1. Vous payez des frais médicaux, suite à votre maladie ou votre accident, survenu à l'étranger:

Le remboursement :

- a. Jusqu'à 150.000 EUR (franchise : 30 EUR/personne) des frais médicaux à l'étranger, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité Sociale ou de l'assurance de votre Mutualité. En cas d'hospitalisation, Allianz Assistance peut avancer les frais médicaux.
- b. Du transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche afin de recevoir les premiers soins.
- c. Du transport local à l'étranger, par ambulance, si prescrit par un médecin.
- d. Du transport local à l'étranger, d'un compagnon de voyage assuré, afin de vous rendre visite à l'hôpital, jusqu'à 65 EUR.

Dans cette couverture des «Frais médicaux», en dérogation, les frais médicaux résultant d'une infection par une maladie épidémique telle que Covid-19 sont à la charge d'Allianz Assistance. Cependant, le voyage ne peut pas être entrepris après un avis de voyage négatif pour le pays de destination du gouvernement belge ou du gouvernement du pays de destination ou d'un pays de transfert.

2. Votre état de santé, suite à votre maladie ou votre accident, nécessite un transport ou un rapatriement:

- a. L'organisation et l'indemnisation de votre transport depuis l'hôpital où vous êtes immobilisé vers votre domicile, vers l'hôpital le plus proche de votre domicile ou vers l'hôpital le mieux adapté à la poursuite de votre traitement.

Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par ambulance, ou par tout autre moyen de transport approprié.

Le rapatriement sera fait sous surveillance médicale si votre état de santé l'exige.

La décision du transport ou du rapatriement, et de sa manière, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital appartiennent exclusivement au service médical de Allianz Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.

- b. L'organisation et l'indemnisation du transport d'un compagnon de voyage assuré, afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.
- c. L'organisation et l'indemnisation du rapatriement des membres de famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul. S'ils le préfèrent, Allianz Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais que Allianz Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.
- d. Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants mineurs assurés vous accompagnant, et qu'aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche:
 - l'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour depuis son domicile d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse, afin d'aider les enfants assurés de moins de 18 ans durant leur rapatriement;
 - l'indemnisation de maximum 1 nuit d'hôtel pour cette personne;
 - l'organisation et l'indemnisation du rapatriement des enfants assurés de moins de 18 ans.

3. Vous devez être hospitalisé suite à votre maladie ou votre accident:

- 3.1. Vous avez moins de 18 ans et êtes en voyage sans parents:
 - l'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour de vos parents depuis leur domicile, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital;
 - l'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour vos parents.
- 3.2. Vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et vous voyagez seul :
 - l'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour, depuis son domicile, d'une personne désignée par vous ou d'un membre de votre famille, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital;
 - l'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour cette personne.
- 3.3. Pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants mineurs assurés vous accompagnant, et aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche: la couverture de l'article II.2.d. est d'application.

4. Vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale, suite à votre maladie ou votre accident :

- l'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée ;
- l'organisation et l'indemnisation de votre rapatriement, de celui du compagnon de voyage précité et des membres de famille assurés.

5. Décès à l'étranger d'une personne assurée:

- a. L'indemnisation du traitement post-mortem, cercueil compris, jusqu'à 1.500 EUR/personne assurée. En aucun cas, les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par Allianz Assistance
- b. L'indemnisation du rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile, y compris également le cercueil de zinc, l'embaumement et les frais de douane.
- c. L'indemnisation des frais d'enterrement ou de crémation sur place à l'étranger jusqu'à 1.500 EUR/personne assurée, si les héritiers le préfèrent. Ceci comprend le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille mortelle, l'enterrement ou la crémation à l'exclusion du service funèbre, et le rapatriement de l'urne.
- d. L'organisation et l'indemnisation du rapatriement des membres de famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul.

6. Frais de recherche et de secours à l'étranger:

L'indemnisation jusqu'à 1.500 EUR/personne assurée, des frais de fonctionnement d'un service de secours et de recherche lors de votre accident ou de votre disparition.

7. Vos papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou visa) sont perdus ou volés, à l'étranger:

- 7.1. Le remboursement des frais administratifs pour leur remplacement, à condition que vous ayez rempli à l'étranger toutes les formalités requises, comme la déclaration auprès des instances compétentes, de la police, de l'ambassade, du consulat.
- 7.2. Votre rapatriement si vous êtes dans l'incapacité de revenir à la date initialement prévue suite à cet incident.

III. DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LA GARANTIE ASSISTANCE PERSONNES

1. Vous avez besoin d'assistance juridique à l'étranger:

Vous êtes poursuivi juridiquement à l'étranger suite à un accident:

- a. L'indemnisation jusqu'à 1.250 EUR/personne assurée des honoraires de votre avocat étranger.
- b. L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger, jusqu'à 12.500 EUR/personne assurée, si vous êtes incarcéré à l'étranger suite à cet accident ou que vous courez le risque d'être incarcéré. Vous devez rembourser cette somme à Allianz Assistance dans les 30 jours suivant son paiement. Si les autorités locales libèrent la caution payée avant ce terme, vous devez rembourser celle-ci immédiatement à Allianz Assistance.

2. Comment s'effectue le transport ou le rapatriement de personnes?

Sauf mention contraire, celui-ci se fait par avion en classe économique, ou par train en première classe si la distance est inférieure à 1.000 km, avec le transport nécessaire vers les aéroports ou gares concernés. Allianz Assistance vérifie toujours si les moyens de transport initialement prévus ne peuvent plus être utilisés lors du rapatriement.

3. Comment s'effectue l'indemnisation des nuits d'hôtel assurées?

Allianz Assistance indemnise les frais d'une chambre avec petit-déjeuner, jusqu'à maximum 75 EUR/nuit/personne.

4. L'assistance non garantie:

Si votre sinistre n'est pas garanti par ce contrat, Allianz Assistance peut vous aider par souci humanitaire et sous certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement à Allianz Assistance avant l'organisation de l'assistance.

5. Vos obligations:

Outre les obligations mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, vous devez aussi remplir les obligations suivantes:

- a. En cas de sinistre possible -après avoir reçu la première aide médicale urgente- contacter immédiatement Allianz Assistance et suivre ses instructions: téléphoner (24 heures sur 24) au numéro **32-290.61.00, ou faxer votre message (24 heures sur 24) au numéro **32-290.61.01.
Toute assistance, tout frais ou toute prestation de service ne donne droit à une indemnisation que si l'accord préalable a été demandé à Allianz Assistance et que Allianz Assistance a donné son autorisation en communiquant un numéro de dossier.
Pour vos frais médicaux ambulatoires inférieurs à 250 EUR vous ne nécessitez pas d'accord préalable de Allianz Assistance.
- b. Chaque assistance, transport, rapatriement est effectué avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des prestations effectuées par ses soins.
- c. Tant dans le pays de votre domicile que durant votre séjour à l'étranger, vous devez prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir récupérer vos frais auprès de la Sécurité Sociale et de chaque institution d'assurance.

6. Exclusions:

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

- a. Les cures, l'héliothérapie, les traitements diététiques, la médecine préventive, les check-up, les consultations de contrôle ou d'observation périodiques, la contraception, les prothèses, les frais d'optique, les lunettes, les verres de lunettes, les lentilles de contact, les béquilles, les appareils médicaux, les vaccinations et les vaccins.
- b. Les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont médicalement nécessaires pour cause de lésion corporelle.
- c. Les diagnostics, traitements et médications qui ne sont pas reconnus par la Sécurité Sociale du pays de votre domicile (ex.: Belgique: INAMI).
- d. La grossesse, sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles. Tout sinistre après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement ainsi que les interventions qui en découlent et leurs conséquences sont de toute manière exclus de la garantie.
- e. Les frais médicaux dues à des épidémies et à des pandémies suite à l'ignorance d'une décision gouvernementale ou à des conseils de voyage négatifs

IV. ANNULATION

1. Que garantit Allianz Assistance?

- 1.1. Le remboursement des frais d'annulation dus suivant le billet KLM, à l'exclusion de tous les frais de dossier, lorsque vous annulez votre vol avant le début réel de votre voyage.
- 1.2. Le remboursement des frais de modification, limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous modifiez votre vol avant le début réel de votre voyage.

2. Pour quel montant êtes-vous assuré?

Le montant assuré est le prix du vol mentionné aux Conditions Particulières. Montant assuré maximal : 3.000 EUR/personne dans le cas de la garantie "Annulation" avec une franchise de 25% avec un minimum de 30 EUR par personne et avec un maximum de 150 EUR par personne assurée.

3. Dans quels cas la garantie est-elle d'application?

A condition que la raison invoquée constitue pour vous un obstacle sérieux rendant impossible d'entreprendre le voyage réservé, vous pouvez annuler dans les cas suivants:

- Maladie (y compris une épidémie ou une pandémie comme COVID-19), accident, décès ou complication durant la grossesse, de:
 - vous-même ou un compagnon de voyage;
 - votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous;
 - tout parent ou apparenté jusques et y compris le premier degré;
- Vous avez été mis en quarantaine avant le début du voyage par une autorité sur la base d'une décision gouvernementale. En effet, on soupçonne que vous avez été exposé à une maladie infectieuse (y compris une épidémie ou une pandémie telle que COVID-19). Cela ne s'applique pas à la quarantaine ou lockdown qui s'applique généralement à tout ou partie de la population
- Votre grossesse en tant que telle, pour autant que le voyage soit prévu dans les trois derniers mois de la grossesse et que le contrat ait été souscrit avant le début de la grossesse;
- Graves dégâts matériels à votre domicile, à condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'ait pas été prévisible et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise et ne puisse être postposée;
- Licenciement de vous-même;
- Vos vacances sont retirées par votre employeur à cause du fait que vous devez présenter un examen dans le cadre de vos activités professionnelles.
- Annulation demandée par votre compagnon de voyage sur base d'une des raisons susmentionnées, de telle façon que vous deviez voyager seul ;

4. Vos obligations:

Outre les obligations mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, vous devez annuler votre contrat de voyage dès qu'un événement qui pourrait empêcher votre voyage a lieu, afin de limiter les conséquences de l'annulation.

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

5. Exclusions:

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

- a. Les frais de dossier.
- b. L'accouchement normal et les interventions qui en découlent.
- c. Le licenciement pour motif grave.

6. Indemnisation si vous ratez votre vol en partance pour l'étranger.

Dans le cas où le véhicule assurant votre transfert à l'aéroport, est immobilisé durant le trajet par un accident de la circulation avec ou sans dommage corporel, un incendie, un vol ou du vandalisme, survenant au véhicule et si vous ratez votre vol à cause de cet événement, Allianz Assistance rembourse votre billet KLM à concurrence de maximum 1.500 EUR / personne avec une franchise de 25% avec un minimum de 30 EUR / personne et un maximum de 150 EUR / personne.

V. BAGAGES

1. Pour quel montant êtes-vous assuré?

Le montant assuré est de 800 EUR/personne assurée avec une franchise de 30 EUR/personne.

2. Que garantit Allianz Assistance?

Allianz Assistance assure vos bagages contre:

- a. Le vol.
- b. L'endommagement total ou partiel.
- c. La non-livraison par les transports publics après leur prise en consignation.
- d. Le retard de livraison (minimum 12 heures) au lieu de destination à l'étranger du voyage par les transports publics après leur prise en consignation.

3. Quand les bagages sont-ils assurés contre le vol?

- 3.1. Si les bagages se trouvent dans votre chambre d'hôtel ou votre résidence de vacances: contre le vol par effraction caractérisée.
- 3.2. Si les bagages se trouvent sous votre surveillance ou sont portés par vous: contre le vol commis avec violence physique sur la personne.
- 3.3. Si le vol ne répond pas aux dispositions susmentionnées de cet article: si les objets ont été protégés par vous contre le vol, en tant que bon père de famille. Dans un espace public ou un endroit aussi accessible à d'autres personnes, vous devez de toute façon toujours garder vous-même les objets en vue.

4. Comment l'indemnité est-elle calculée?

- 4.1. Les dommages sont indemnisés au premier risque, et toutes les indemnités vous sont versées personnellement.

- 4.2. L'indemnité est calculée sur base du prix que vous avez payé lors de l'achat des objets assurés, en tenant compte de la moins-value suite à l'âge ou à l'usure.
- 4.3. En cas de dommage partiel, seule la réparation de l'objet est indemnisée, à l'exclusion des frais d'expertise et de transport.
- 4.4. L'indemnité ne peut être supérieure au prix que vous avez payé lors de l'achat de l'objet assuré. Allianz Assistance indemnise uniquement les dommages réellement subis. Il n'est pas tenu compte des dommages indirects.
- 4.5. Si les bagages sont retrouvés après le vol ou la non-livraison définitive; vous devez rembourser à Allianz Assistance l'indemnité déjà versée, après déduction éventuelle des dommages constatés et assurés.
- 4.6. L'indemnité est limitée au montant assuré. L'indemnité est également limitée à:
 - 30 % du montant assuré par personne assurée, pour:
 - chaque objet individuellement;
 - l'ensemble des objets de valeur (voir aussi article V.7.a.);
 - l'ensemble du matériel et équipement de sport;
 - les dommages dus au bris du bagage;
 - les dommages dus au vol tombant sous l'article V.3.3.
 - les achats de stricte nécessité jusqu'à 20% du montant assuré, dans le cas de l'article V.2.d. Si le bagage apparaît ensuite définitivement perdu, cette indemnité sera déduite de l'indemnité que vous recevrez à ce moment.

5. Vos obligations:

Outre les obligations mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, vous devez aussi remplir les obligations suivantes:

- a. En cas de vol: faire immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches de l'endroit où le vol a eu lieu ou de l'endroit où vous l'avez constaté; faire constater les traces d'effraction, et en fournir la preuve à Allianz Assistance. En cas de vol dans un hôtel, vous devez aussi porter immédiatement plainte auprès de la direction de l'hôtel, et en fournir la preuve à Allianz Assistance.
- b. En cas d'endommagement total ou partiel: faire immédiatement établir un constat écrit par les instances compétentes ou par le responsable, et en fournir la preuve à Allianz Assistance.
- c. En cas de vol, de non-livraison, de livraison tardive, d'endommagement total ou partiel, des objets pris en charge par une compagnie de transport: mettre immédiatement - et dans tous les cas dans le délai déterminé par le contrat de transport - le transporteur en demeure, exiger du personnel compétent de la compagnie qu'un constat contradictoire soit établi et en fournir la preuve à Allianz Assistance.
- d. Sur demande, et à vos frais, vous devez faire parvenir le bagage endommagé à Allianz Assistance.

6. Quels objets ne sont pas assurés?

Outre les exclusions mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, sont également exclus les objets suivants:

- a. Les objets de valeurs, sauf:
 - en cas de vol commis avec violence physique sur la personne, lorsque les objets de valeur se trouvent sous votre vue ou sont portés par vous;
 - en cas du cambriolage du coffre-fort mural de votre chambre d'hôtel ou de votre résidence de vacances, ou du principal coffre-fort mural de l'hôtel ou du domaine de vacances dans lequel vous avez consigné les objets de valeur, s'il y a effraction caractérisée du coffre-fort.
- b. La monnaie, les billets de banque, les chèques, les autres papiers de valeur, les titres de transport, les photos, les timbres, tous documents ou preuves, les clés.
- c. Les produits de beauté.
- d. Les bicyclettes, les tentes, les planches à voile, les GSM, le matériel de plongée sous-marine, et les objets n'étant pas considérés par l'article I.1.12. comme bagages, ainsi que leurs pièces détachées et accessoires. Les objets laissés sans surveillance sur ou dans ceux-ci, sont également exclus.
- e. Les instruments de musique, les tapis, les objets d'art, les antiquités, les collections.
- f. Les prothèses, les béquilles, les chaises roulantes et les appareils médicaux.
- g. Les lunettes, les lunettes de soleil, les verres de lunettes, les lentilles de contact, sauf si elles sont détruites ou endommagées suite à un accident avec atteinte corporelle.

7. Autres exclusions:

Sont, outre les exclusions mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, aussi exclues des garanties:

- a. Les défauts préexistants des bagages.
- b. Les fuites de liquides, de matières grasses, de colorants ou de produits corrosifs, faisant partie du bagage.
- c. L'endommagement de bagages fragiles tels que les poteries, les objets en verre, en porcelaine ou en marbre.
- d. L'endommagement d'objets laissés sans surveillance hors d'un immeuble.
- e. La perte, l'oubli ou l'égarement de bagages, sauf dans le cas des articles VI.2.c. et VI.2.d.



- f. Les griffes et les égratignures survenues aux valises, sacs de voyages et emballages durant le transport.
- g. Les objets de valeur transportés par la compagnie aérienne.

Annexe B-Privacy18

Au 25 mai 2018, la présente annexe fera partie intégrante des conditions d'assurance. Sur notre site www.allianz-assistance.be, vous trouverez à tout moment la version la plus actuelle des conditions générales et conditions relatives aux produits de l'assurance.

Protection des données personnelles

Si vous êtes l'assuré du contrat d'assurance que vous allez souscrire, nous vous invitons à lire attentivement la présente note explicative.

Si le contrat d'assurance est souscrit en faveur de personnes autres que vous-même (par exemple les travailleurs ou dirigeants de votre entreprise, un ou plusieurs tiers, ...), les droits et obligations que décrit la présente note demeurent intégralement applicables.

La présente déclaration explique quelles données personnelles nous collectons, comment et pourquoi nous le faisons et avec qui nous partageons ces données.

1. Qui sommes nous ?

Nous sommes AWP P&C S.A. - Belgian Branch avec un siège statutaire à Paris, France. Nous agissons également sous le nom d'Allianz Assistance et faisons partie d'Allianz Partners SAS. Notre organisation dispose d'une autorisation qui nous permet de proposer des assurances et services. Allianz Assistance est responsable de la protection de vos données personnelles. Nous respectons à ce propos les lois et règles en vigueur applicables à la protection des données.

2. Quelles données personnelles collectons nous ?

Lorsque vous demandez une assurance chez nous, nous collectons et traitons les données personnelles suivantes :

- Nom, adresse et domicile.
- Sexe, date de naissance et âge.
- Données de contact (numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.).
- Données de paiement (carte de crédit, numéro de compte bancaire, etc.).
- Données de couverture des polices conclues.
- Lors de l'utilisation du site et des applications : type d'appareil, navigateur, langue, date, durée et adresse IP.
- Pour certaines assurances : données de localisation, immatriculation, données de voyage, nationalité, preuve d'identité, profession et composition de ménage.
- Résultats relatifs au filtrage et/ou prévention d'abus et de fraudes à l'assurance.

En outre, nous collectons et traitons aussi des données personnelles particulières, comme des données médicales. Notre centrale d'appel fournit une aide directe lors de : visite chez un médecin, hospitalisation, accident grave ou décès. Si la centrale d'appel le juge nécessaire, elle peut demander des données auprès d'un assuré, des membres de la famille, assistants sociaux et/ou du médecin traitant. Elle peut fournir ces données à des personnes qui participent à cette mission d'assistance. Elle fournit également des informations à notre médecin-conseil.

3. Dans quels buts collectons et utilisons nous les données personnelles ?

Vous découvrirez ci-dessous les buts pour lesquels nous pouvons utiliser vos données personnelles. Nous vous expliquons aussi si nous avons besoin ou non de votre consentement à cet effet.

Buts	Votre consentement est-il nécessaire ?
Pour accepter et exécuter votre police d'assurance ou les éventuels sinistres que couvre votre contrat et l'envoi obligatoire d'informations sur votre situation d'assurance.	Non
Pour notre administration financière.	Non
Pour des activités de marketing. Par exemple en vue d'accroître notre fichier clients ou de vous informer sur les produits et services qui pourraient vous intéresser. Nous pouvons le faire par le biais de : e-mail, courrier, téléphone, site web et applications. Si vous n'appréciez pas cette forme de communication, vous pouvez introduire une réclamation ou retirer votre consentement (voir point 9).	Oui, à moins que nous ayons un intérêt légitime au traitement
Pour des activités de profilage. Il s'agit de la collecte, de l'analyse et du croisement de vos données personnelles afin d'établir un profil. Elles ont pour but d'adapter notre communication et notre gamme de produits à vos préférences personnelles. En outre, grâce aux profils, nous pouvons inventorier d'éventuels risques (exploitation)	Oui, à moins que nous ayons un intérêt légitime au traitement
Pour prendre des décisions automatisées. Par exemple pour calculer une prime et déterminer la hauteur de votre avantage client ou prime de fidélité sur base de votre profil. Personnaliser en outre votre visite de notre site web en adaptant les produits, services, offres et contenus à vos préférences.	Oui, à moins que le traitement soit nécessaire pour l'établissement et l'exécution du contrat d'assurance
À des fins d'analyses statistiques et afin de continuer à développer nos produits et services.	Non
Prévenir les abus et prévenir et combattre les fraudes (à l'assurance), le blanchiment et le financement du terrorisme. En outre, pour protéger la sécurité et l'intégrité du secteur financier, notre organisation, nos collaborateurs et clients.	Non
Pour remplir des obligations légales (comme paiement de l'impôt).	Non
Pour réassurer un risque. Cela implique que nous contractons nous-mêmes une assurance pour répartir le risque.	Non

Nous pouvons aussi recevoir des données personnelles vous concernant de la part des pouvoirs publics et autres organisations ou personnes, comme des intermédiaires, agents mandatés, employeurs, aides sociaux, gestionnaires de sinistres, autres assureurs, bureaux de sondage ou institutions chargées de la prévention des fraudes.

Ci-dessous, sont énumérés les buts pour lesquels nous n'avons pas besoin de votre consentement exprès. Le cas échéant, nous traitons ces données personnelles parce que nous y sommes autorisés et/ou pour remplir des obligations légales. Par exemple lorsque le traitement des données est nécessaire :

- Pour la conclusion d'un contrat ou son exécution.
- Pour protéger vos intérêts ou ceux d'un tiers.
- Pour remplir des obligations légales.
- Dans le cadre d'une mission d'intérêt général.
- Parce que nous (ou des tierces parties) disposons d'un intérêt légitime, sauf si vos intérêts ou ceux d'une partie intéressée priment. Vous souhaitez en savoir plus ? Prenez contact avec nos services (voir point 9).

Si vous ne voulez pas partager vos données personnelles avec nous, nous ne pouvons pas vous proposer d'assurance qui répond à vos besoins spécifiques. En outre, nous ne pourrions gérer ni votre police d'assurance ni vos sinistres.

4. Qui a accès à vos données personnelles ?

Nous veillons à ce que vos données personnelles soient traitées d'une manière qui satisfait aux buts susmentionnés.

Dans le contexte défini des buts énumérés et pour autant que nécessaire, nous partageons également vos données personnelles avec votre courtier, notre réassureur, nos auditeurs, experts, conseillers juridiques et avec les administrations et autorités belges et étrangères dans le cadre de nos obligations de rapport, la sécurité sociale, les mutualités et autres autorités de contrôle. Toutes ces parties sont responsables de la protection de vos données.

Nous pouvons également partager vos données avec des parties qui nous ont mandatés pour traiter les données. Il s'agit des autres entreprises, conseillers, experts, juristes, réparateurs, médecins et entreprises prestataires de services d'Allianz Group. Ces parties ne peuvent pas utiliser vos données personnelles pour leurs propres activités de marketing sans votre consentement.

Nous pouvons partager les données en cas de (plan de) réorganisation, fusion, vente, entreprise conjointe, attribution ou marché. Mais aussi, en cas de faillite ou de cession (d'une partie) de notre entreprise, nos actifs ou actions.

Enfin, nous pouvons toujours partager des données afin de nous conformer à des obligations légales.

5. Où sont traitées mes données personnelles ?

Étant donné que notre assistance a une portée internationale, vos données personnelles peuvent être traitées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace Économique Européen (EEE) par les parties visées au point 4. Dans ce cas, nous veillons toujours à passer des accords sur la confidentialité et la sécurité et à ce que ces accords soient conformes aux règles applicables à la protection des données. Nous ne transmettons jamais vos données personnelles à des parties qui ne disposent pas des droits pour traiter celles-ci.

Si une autre entreprise d'Allianz Group traite vos données personnelles en dehors de l'EEE, nous le faisons sur base de prescriptions d'exploitation approuvées. Ledit Allianz Privacy Standard (Allianz BCR) offre une protection correcte des données personnelles et est applicable à toutes les entreprises de Allianz Group. L'Allianz BCR et la liste des entreprises Allianz Group qui y satisfont se trouvent sur www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/. Lorsque l'Allianz BCR n'est pas applicable, nous prenons des mesures adéquates. Celles-ci veillent à ce que la transmission des données personnelles en dehors de l'EEE bénéficie de la même protection qu'au sein de l'EEE. Vous souhaitez savoir quelles sont ces mesures ? Prenez contact avec nos services (voir point 9).

6. Quels droits avez-vous dans le domaine de vos données personnelles ?

Si la loi vous y autorise, vous avez le droit de :

- Demander l'accès à vos données personnelles. Il peut s'agir de questions sur la manière dont nous obtenons les données et pourquoi elles sont traitées. Ou sur des données de contact des parties responsables, des sous-traitants et autres organisations ou personnes avec lesquelles les données peuvent être partagées.
- Retirer à tout moment votre consentement au traitement de données personnelles.
- Adapter vos données personnelles si elles sont incorrectes ou incomplètes
- Demander d'effacer vos données personnelles de nos systèmes dans certaines circonstances. Par exemple si nous n'en avons plus besoin pour les buts susmentionnés visés lors de la collecte ou du traitement et que nous ne sommes plus tenus par la loi de conserver vos données plus longtemps.
- Demander de limiter le traitement dans certaines circonstances, par exemple limitation de l'utilisation des données dont vous contestez la validité dans la période dans laquelle nous devons les contrôler.
- Vous opposer au traitement.
- Pouvoir transmettre vos données personnelles et obtenir celles-ci dans un format structuré, couramment utilisé et lisible, pour vous ou pour un nouvel assureur et/ou un autre responsable du traitement.
- Introduire une réclamation auprès de nos services ou de l'autorité chargée de la Protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles – www.privacycommission.be.

Si vous souhaitez y avoir recours, vous pouvez prendre contact avec nos services. Vous trouverez nos données de contact au point 9. Veillez à mentionner vos nom, adresse e-mail, numéro de police (si vous disposez d'une police) et à formuler votre demande. Vous pouvez également utiliser notre formulaire de demande en ligne à cet effet sur www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/.

7. Comment pouvez-vous introduire une réclamation ?

Vous pouvez introduire une réclamation afin de vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander d'y mettre fin. Nous accédons à votre demande, à moins que la loi nous autorise à poursuivre ce traitement. Si vous voulez introduire une réclamation, vous pouvez prendre contact avec nos services. Vous trouverez nos données de contact au point 9.

8. Combien de temps conservons nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation des buts susmentionnés ou que la loi l'exige. Le délai de conservation peut donc varier d'une (garantie d') assurance à l'autre.

9. Comment pouvez-vous prendre contact avec nos services ?

Si vous avez des questions sur la façon dont nous utilisons vos données personnelles, pour introduire des réclamations ou exercer vos droits, prenez contact avec nos services par e-mail ou par courrier à :

Allianz Assistance

À l'attn de Data Privacy Officer
Boulevard du Roi Albert II, 32, 1000 Bruxelles
E-mail : privacy.be@allianz.com

10. À quelle fréquence actualisons nous la présente déclaration relative au respect de la vie privée ?

Nous mettons la présente déclaration relative au respect de la vie privée à jour de façon régulière. La dernière version est disponible sur notre site : www.allianz-assistance.be/fr/confidentialite/. Vous êtes informé directement en cas de modification substantielle. La présente déclaration relative au respect de la vie privée a été dernièrement mise à jour en avril 2018.

Allianz  **Assistance**