



## FIVE ASSISTANCE SÉRÉNITÉ CONDITIONS GÉNÉRALES

02 AGA 02 Five+ F 01-15

Global Assistance

Allianz

COMPAGNIE PARTENAIRE

### OBJET ET STRUCTURE DE LA POLICE

La présente garantie est régie par les documents suivants :

#### LES CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES DE LA PRÉSENTE GARANTIE

Nous y décrivons d'abord les garanties :

- quels dommages, responsabilités, frais et pertes assurons-nous dans les garanties que vous avez choisies.

Vous trouverez aussi les renseignements nécessaires sur :

- la fixation des montants assurés et l'indexation de ces montants ;
- le règlement des sinistres et, en particulier, ce que vous devez faire en cas de sinistre et comment nous calculons et payons l'indemnité ;
- les renseignements que vous devez nous fournir ;

#### LES CONDITIONS PARTICULIÈRES SPÉCIFIQUES DE LA PRÉSENTE GARANTIE

Elles vous sont fournies dans les Conditions Particulières du Pack Famille Cover4You émises pour chaque contrat. Elles adaptent les conditions générales en fonction de votre situation personnelle et prévalent sur les conditions générales en cas d'interprétation discordante.

#### LES CONDITIONS GÉNÉRALES DU PACK FAMILLE COVER4YOU APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Vous les trouverez dans le document « *Conditions Générales Pack Famille* » disponibles sur le site [www.five-insurance.be](http://www.five-insurance.be) (rubrique conditions générales) ou sur simple demande à Five Insurance. Elles complètent les conditions générales reprises dans le présent document et prévalent sur celles-ci en cas d'interprétation discordante. Elles s'appliquent à l'ensemble des garanties Auto, Habitation, Responsabilité Civile Familiale, Protection Juridique, Individuelle Accident et Assistance du Pack Famille Cover4You.

### I. DISPOSITIONS COMMUNES

#### 1. DÉFINITIONS :

Le contrat entend par :

1.1. L'assureur AGA International S.A. - Belgian Branch (dénommé dans le texte : Allianz Global Assistance), Rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 - numéro d'entreprise : 0837.437.919.

1.2. Le preneur d'assurance : La personne physique ou morale ayant souscrit ce contrat auprès de l'assureur, et dont un siège doit se situer en Belgique.

1.3. Les personnes assurées :

- En cas d'une inscription individuelle : Les personnes physiques mentionnées par leur nom dans la rubrique "Personnes Assurées" des Conditions Particulières.

- En cas d'une inscription familiale : Les personnes physiques mentionnées par leur nom dans la rubrique "Personnes Assurées" des Conditions Particulières, et les membres de leur famille vivant ensemble avec elles sous le même toit. Cette formule assure également :
  - les enfants célibataires qui pour leurs études séjournent autre part en Belgique, mais restent domiciliés auprès de la famille.
  - les enfants étant nés ou ayant été adoptés par la famille durant l'année d'assurance. Leur identité doit être communiquée à Allianz Global Assistance. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré que le lendemain de son arrivée en Belgique.
- Les personnes assurées doivent être domiciliées en Belgique et y séjourner habituellement au moins 9 mois par an. Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre".

1.4. Les véhicules assurés : Les véhicules motorisés immatriculés en Belgique mentionnés dans la rubrique "Véhicules Assurés" des Conditions Particulières, pour autant qu'il s'agisse de :

- voitures de tourisme, motor-homes, camionnettes, ou véhicules mixtes, de moins de 3,5 tonnes P.M.A. ;
- caravanes ou remorques, de moins de 3,5 tonnes P.M.A., tractées durant le déplacement par un véhicule assuré ;
- motos d'une cylindrée de plus de 125 cm<sup>3</sup>cc.

Sont exclus :

- les véhicules de location, sauf les véhicules sous leasing et les véhicules loués pour une période de minimum 6 mois ;
- les véhicules de plus de 8 places ;
- les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
- les véhicules pourvus de plaques de transit, de commerce ou d'essai ;
- les caravanes résidentielles ;
- les remorques dont les dimensions chargement compris excèdent 6 mètres de long, 2,5 mètres de large ou 2,5 mètres de haut.

Si le véhicule assuré est âgé de plus de 10 ans, Allianz Global Assistance Elvia A.V. se limite en cas de panne à l'organisation et n'indemnise aucun frais.

Dans les Conditions Générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".

1.5. Les passagers assurés : Les personnes assurées qui voyagent dans votre véhicule. Leur nombre ne peut pas excéder le nombre maximal de personnes transportables prévu par le constructeur.

1.6. Votre domicile : Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique.

1.7. Maladie : Une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin.

1.8. Accident :

- a. Dans le cas des garanties "Assistance Personnes", "Home Assistance" et "Capital Accident de Voyage" : un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.
- b. Dans le cas de la garantie "Assistance Véhicules" : un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant l'immobilisation de votre véhicule.

1.9. Panne : Une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule.

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 médicamenteux ;
- les frais de soins dentaires, jusqu'à maximum 250 EUR/personne assurée ;
- les frais de kinésithérapie, jusqu'à maximum 250 EUR/personne assurée.

1.12. Vos bagages : Tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez avec vous durant votre déplacement pour votre usage personnel, ou que vous achetez durant votre déplacement pour ramener avec vous.

Ne sont pas considérés comme vos 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.

1.13. Effraction caractérisée : Forcer l'accès d'un espace fermé à clé en laissant des traces visibles et évidentes d'effraction.

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 GSM, 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 fourrures, les vêtements de cuir, et les fusils de chasse ; ainsi que les accessoires et pièces détachées de tous ces objets.

#### 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. OÙ S' APPLIQUE LA GARANTIE ?

- Dans le cas de la garantie "Assistance Personnes" : hors de votre domicile.
- Dans le cas de la garantie "Assistance Véhicules" : sur le continent Européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie), au Royaume-Uni (Grande-Bretagne + Irlande du Nord), en Irlande et sur les îles de la Méditerranée.
- Dans le cas de la garantie "Home assistance" : dans le monde entier.
- Dans le cas des garanties "Bagages" et "Capital Accident de Voyage" : à l'étranger.

#### 4. QUELLE EST LA DURÉE DE CE CONTRAT - DE LA GARANTIE ?

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

#### 5. OBLIGATION DE DÉCLARATION - AGGRAVATION DU RISQUE :

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

#### 6. PAIEMENT DE LA PRIME :

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

#### 7. VOS OBLIGATIONS :

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

- Dès que possible, et en tout cas endéans les 7 jours calendrier, déclarer le sinistre par écrit à Allianz Global Assistance.
- Sans retard, et en tout cas endéans les 30 jours, fournir à Allianz Global Assistance tous les renseignements utiles et répondre aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et de fixer l'étendue du sinistre.
- Prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
- Transmettre à Allianz Global Assistance les documents justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et votre dommage.
- Faire objectiver médicalement la maladie, ou la blessure en cas d'accident.
- Prendre les mesures nécessaires afin de fournir à Allianz Global Assistance les informations médicales afférentes à la personne concernée. Également autoriser en outre les médecins de Allianz Global Assistance à recueillir les informations médicales afférentes à la personne concernée. Autoriser le médecin désigné par Allianz Global Assistance à examiner la personne concernée.
- 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 existe avec le sinistre, vous perdez votre droit à la prestation d'assurance.

Toutefois, dans le cas des articles I.7.a, I.7.b, I.7.c et V.11.c, Allianz Global Assistance peut uniquement réduire sa prestation jusqu'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 tous droits aux prestations d'assurance.

#### 8. EXCLUSIONS :

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

- Tous sinistres existants avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie concernée, ou au moment du départ en voyage, et leurs conséquences.
- Toutes circonstances connues ou présentes lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, ou au moment du départ en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être attendu.
- Toutes maladies ou accidents existants lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, ou au moment du départ en voyage, et leurs conséquences. N'est cependant pas exclue : une récidive imprévisible ou une complication imprévisible, après le départ en voyage, d'une maladie existant lors du départ en voyage, si cette maladie était stable durant les 3 mois précédant le départ en voyage, et qu'aucune thérapie n'a été

- entamée ou adaptée durant les 3 mois précédant le départ en voyage.
- d. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il y a séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé (voir aussi l'article I.8.c).
- e. Usage abusif de médicaments, l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.
- f. Les attitudes irréfléchies, les activités liées à des risques de travail ou d'entreprise particuliers.
- g. Les voyages aériens, sauf en tant que passager payant d'un appareil agréé pour le transport public de voyageurs.
- h. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.
- i. 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, rally's, raids, ...) et les entraînements.
- j. 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.
- k. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révoltes ou les émeutes ; sauf à l'étranger, si le sinistre a lieu endéans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez, et que cet événement vous a surpris.
- l. 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 radioactifs, d'explosion, de sabotage, de détournement ou de terrorisme.
- m. Les épidémies et la quarantaine.
- n. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

## 9. SUBROGATION :

Allianz Global Assistance est subrogée, jusqu'à concurrence des indemnités payées, dans vos droits et actions contre tiers. Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Allianz Global Assistance peut vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice qu'elle a 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 :

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

## 12. CORRESPONDANCE :

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

## 13. RÈGLES JURIDIQUES - POUVOIR JURIDIQUE :

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tel 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - info@ombudsman.as - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

## II. ASSISTANCE VÉHICULES

Quels services délivre Allianz Global Assistance ?

### 1. DÉPANNAGE ET REMORQUAGE :

Votre véhicule est immobilisé suite à une panne, un accident, un vol, un incendie ou du vandalisme :

- a. L'organisation et l'indemnisation de l'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de réparer et remettre votre véhicule en route.
- b. Si ce dépanneur ne peut pas réparer, remettre votre véhicule en route sur place, l'organisation et l'indemnisation du remorquage du véhicule immobilisé vers un garage proche de la marque, ou un autre garage proche si cette marque n'est pas représentée dans les environs du lieu d'immobilisation.
- c. Si votre véhicule doit être remorqué, l'organisation et l'indemnisation de votre transport et de celui des passagers assurés, vers ce garage. L'indemnisation par Allianz Global Assistance est limitée à 250 EUR/véhicule si le remorquage a été commandité ou organisé par une instance officielle. Le prix des pièces et les frais de réparation restent toujours pour votre compte.

### 2. TRANSPORT & RAPATRIEMENT :

Votre véhicule est immobilisé suite à une panne, un accident, un vol, un incendie ou du vandalisme ; ne pouvait pas être réparé sur

le lieu d'immobilisation et a été remorqué vers un garage proche conformément à l'article II.1. La durée d'immobilisation est la durée entre la réception de votre premier appel par Allianz Global Assistance et la fin de la réparation de votre véhicule, conformément à la durée de réparation déterminée en accord avec le garagiste.

### 2.1. Qu'organise Allianz Global Assistance ?

a. Vous désirez attendre la réparation sur place :

- le transport des passagers assurés du garage de réparation vers un hôtel proche ;
- à la fin de la réparation, le transport de ces personnes depuis cet hôtel jusqu'à ce garage ;
- les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes, sur le lieu de réparation, jusqu'à la fin de la réparation.

b. Vous désirez ou devez faire réparer votre véhicule sur place, et vous désirez retourner à votre domicile :

- Soit le rapatriement des passagers assurés ;
- Soit un véhicule de remplacement de catégorie B.

De plus :

- soit le transport, depuis son domicile, de la personne que vous avez désignée, afin de ramener le véhicule réparé à votre domicile ;
- soit un chauffeur de remplacement de 'Allianz Global Assistance, afin de ramener le véhicule réparé à votre domicile.
- Si nécessaire, 1 nuit d'hôtel.

Votre véhicule doit être en état de marche et satisfaire aux prescriptions légales des pays à traverser.

c. Vous désirez ou devez faire réparer votre véhicule sur place, et vous désirez poursuivre votre voyage à destination :

- Soit le transport des passagers assurés ;
- soit un véhicule de remplacement de catégorie B.

De plus, le transport des passagers assurés afin de récupérer le véhicule réparé.

d. Vous ne désirez pas laisser réparer votre véhicule sur place, et vous désirez retourner à votre domicile :

Le rapatriement de votre véhicule et

- Soit le rapatriement des passagers assurés ;
- soit un véhicule de remplacement de catégorie B.

e. Vous ne désirez pas laisser réparer votre véhicule sur place, et vous désirez poursuivre votre voyage à destination :

Le rapatriement de votre véhicule et

- Soit le transport des passagers assurés ;
- soit un véhicule de remplacement de catégorie B.

f. Vous devez abandonner votre épave sur place, et vous désirez retourner à votre domicile ou poursuivre votre voyage à destination :

- Soit l'abandon de l'épave ;
- soit le transport de l'épave hors du pays, si elle ne peut pas y rester.

Ou

- Soit le transport des passagers assurés ;
- soit un véhicule de remplacement de catégorie B.

### 2.2. Qu'indemnise Allianz Global Assistance ?

a. Pour le véhicule :

- Vous devez faire réparer votre véhicule sur place, lorsque votre véhicule a été immobilisé :
  - en Belgique, ou dans un rayon de 150 km de votre domicile, et que la durée d'immobilisation est de maximum 4 heures ;
  - hors de Belgique, dans un rayon de 150 km à 400 km de votre domicile, et que la durée d'immobilisation est de maximum 24 heures ;
  - hors de Belgique, hors d'un rayon de 400 km de votre domicile, et que la durée d'immobilisation est de maximum 5 jours.

- Si votre véhicule a été immobilisé dans un autre cas : vous pouvez faire réparer votre véhicule sur place, ou Allianz Global Assistance organise le rapatriement de votre véhicule. L'indemnité du rapatriement est limitée à la valeur de votre véhicule jusqu'à concurrence de la valeur marchande de votre véhicule selon Eurotax au moment de l'appel. Si les frais sont plus élevés, Allianz Global Assistance peut rapatrier votre véhicule contre paiement à Allianz Global Assistance de garanties suffisantes pour la différence.

b. Pour les personnes :

lorsque la durée d'immobilisation :

- est de maximum 4 heures : l'organisation, sans indemnisation des frais ;
- est de plus de 4 heures : l'indemnisation jusqu'à 62,50 EUR/passager assuré ;
- est de plus de 24 heures, et que votre véhicule a été immobilisé hors de Belgique et hors d'un rayon de 150 km de votre domicile : l'indemnisation jusqu'à 187,50 EUR/passager assuré ;
- est de plus de 5 jours, et que votre véhicule a été immobilisé hors de Belgique et hors d'un rayon de 400 km de votre domicile : l'indemnisation jusqu'à concurrence des frais que Allianz Global Assistance aurait pris en charge pour le

rapatriement des passagers assurés, le transport, depuis son domicile, de la personne que vous ou Allianz Global Assistance avez désignée afin de ramener ce véhicule à votre domicile, et si nécessaire une nuit d'hôtel.

### c. Dans le cas où vous avez dû abandonner votre épave sur place, et que vous êtes retourné à votre domicile, ou que vous avez poursuivi votre voyage à destination :

- pour l'épave : l'indemnisation des frais administratifs ou des frais de transport, jusqu'à 625 EUR ;
- pour les personnes : l'indemnisation jusqu'à concurrence des frais que Allianz Global Assistance aurait pris en charge pour le rapatriement des passagers assurés.

## 3. ASSISTANCE EN CAS DE VOL :

### 3.1. Votre véhicule est volé durant un déplacement :

L'organisation et l'indemnisation :

- du transport des passagers assurés du lieu d'immobilisation vers un hôtel proche ;
- des nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu d'immobilisation, durant maximum 2 nuits.

### 3.2. Votre véhicule est volé durant un déplacement, et n'est pas retrouvé dans les 24 heures :

a. Vous désirez poursuivre le voyage vers votre destination, ou vous désirez retourner vers votre domicile :

- soit l'organisation et l'indemnisation du transport des passagers assurés ;
- soit la mise à disposition et l'indemnisation d'un véhicule de remplacement de catégorie B jusqu'à concurrence des frais que Allianz Global Assistance aurait pris en charge pour le rapatriement des passagers assurés.

b. Votre véhicule est retrouvé en état de marche : si ceci a lieu dans les six mois après le vol et que vous n'avez pas été indemnisé par un assureur : la couverture de l'article II.21.b et II.22. correspondant, concernant le rapatriement de votre véhicule, est d'application.

c. Votre véhicule est retrouvé hors d'état de marche : si ceci a lieu dans les six mois après le vol et que vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

- si vous désirez récupérer le véhicule : la couverture de l'article II.21.d et II.22. correspondant, concernant le rapatriement de votre véhicule, est d'application ;
- si vous désirez abandonner le véhicule : la couverture de l'article II.21.f et II.22. correspondant, concernant l'abandon de votre véhicule, est d'application.

## 4. OPTION "VÉHICULE DE REMPLACEMENT" :

Dans la formule Five Assistance Sérenté que vous avez choisie, vous bénéficiez de l'organisation et l'indemnisation d'un véhicule de remplacement durant la période d'inutilisabilité de votre véhicule, et pour maximum 5 jours, si la période d'immobilisation excède 4 heures conformément à l'article II.2, ou si la période pendant laquelle vous ne pouvez pas utiliser votre véhicule excède 4 heures conformément à l'article II.3.

## 5. VOUS AVEZ BESOIN DE PIÈCES DE RECHANGE À L'ÉTRANGER :

Si ces pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers : l'organisation et l'indemnisation de leur envoi, limitée à la valeur de votre véhicule à concurrence de la valeur marchande de votre véhicule selon Eurotax au moment de l'appel.

La demande doit être confirmée à Allianz Global Assistance par télécopie. Vous devez rembourser à Allianz Global Assistance le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés, dans les 30 jours suivant l'envoi.

## 6. GARDIENNAGE :

L'indemnisation des frais de gardiennage de votre véhicule jusqu'à 62,50 EUR/véhicule assuré si Allianz Global Assistance doit transporter ou rapatrier votre véhicule.

## 7. ASSISTANCE POUR VOTRE CARAVANE OU VOTRE REMORQUE :

Si votre caravane ou votre remorque est tractée par votre véhicule durant un déplacement :

- a. La même assistance que pour votre véhicule (articles II.1 à II.6 y compris, à l'exception de l'article II.4), en cas d'immobilisation de votre caravane ou remorque suite à une panne, un accident, un vol, un incendie ou du vandalisme. Si vous êtes retourné à votre domicile, et que votre caravane ou remorque a été réparée sur place : seul le remboursement du carburant jusqu'à 75 EUR afin de la ramener à votre domicile.
- b. L'organisation et l'indemnisation des frais de remorquage, de transport ou de rapatriement, en cas de :
  - rapatriement de votre véhicule tracteur sur base de l'article II.2.1.d ;
  - l'abandon de l'épave de votre véhicule tracteur sur base de l'article II.2.1.f ;
  - le vol de votre véhicule tracteur conformément à l'article II.3.2.

## 8. ASSISTANCE À VOTRE BATEAU DE PLAISANCE :

L'organisation et l'indemnisation du rapatriement de votre bateau de plaisance, dans les circonstances reprises sous l'article II.7, et si :

- soit votre remorque-bateau assurée n'est pas abîmée ou est réparée, et est adaptée au transport ;
- soit votre remorque-bateau assurée est volée ou n'est pas réparable, et vous mettez sur place une remorque de remplacement à la disposition de l'Allianz Global Assistance.

## III. ASSISTANCE PERSONNES

Quels services délivre Allianz Global Assistance ?

### 1. VOUS PAYEZ DES FRAIS MÉDICAUX, SUITE À VOTRE MALADIE OU VOTRE ACCIDENT, SURVENU À L'ÉTRANGER :

Le remboursement, jusqu'à maximum 125.000 EUR/personne assurée au total :

- 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 Global Assistance peut avancer les frais médicaux.
- Le transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche afin de recevoir les premiers soins.
- Le transport local à l'étranger, par ambulance, si prescrit par un médecin.
- le transport local à l'étranger, de vos compagnons de voyage assurés afin de vous rendre visite à l'hôpital, jusqu'à 62,50 EUR.
- En cas d'un accident vous survenu à l'étranger, et à condition que vous ayez déjà consulté un médecin ou un dentiste à l'étranger et que vous ayez encouru des frais médicaux à l'étranger ; les frais de suivi médical en Belgique jusqu'à un an après votre accident et jusqu'à maximum 6.250 EUR/personne assurée, déduction faite des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité Sociale ou de l'assurance de votre Mutualité.

### 2. VOTRE ÉTAT DE SANTÉ EN VOYAGE, SUITE À VOTRE MALADIE OU VOTRE ACCIDENT, NÉCESSITE UN TRANSPORT OU UN RAPATRIEMENT :

- 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 qui est mieux adapté pour poursuivre votre traitement. Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par véhicule d'ambulance, ou par tout autre moyen de transport approprié. Le rapatriement sera fait sous surveillance médicale si votre état de santé le requiert. 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 l'Allianz Global Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.
- L'organisation et l'indemnisation du transport d'une personne assurée afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.
- L'organisation et l'indemnisation du rapatriement des autres personnes assurées. S'ils le préfèrent, Allianz Global Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais que l'Allianz Global Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.
- Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants assurés de moins de 18 ans 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.

- En cas de déplacement professionnel : l'organisation et l'indemnisation de votre retour vers votre destination, ou celui d'un remplaçant professionnel, afin de poursuivre votre mission. Le retour doit avoir lieu dans le mois suivant le rapatriement.

### 3. VOUS DEVEZ PROLONGER VOTRE SÉJOUR EN VOYAGE 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 et de celui des personnes assurées.

### 4. VOUS DEVEZ AMÉLIORER VOTRE ACCOMMODATION DE SÉJOUR EN VOYAGE SUR PRESCRIPTION MÉDICALE, SUITE À VOTRE MALADIE OU VOTRE ACCIDENT :

L'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée ;

### 5. VOUS DEVEZ, EN VOYAGE, ÊTRE HOSPITALISÉ SUITE À VOTRE MALADIE OU VOTRE ACCIDENT :

5.1. Vous avez moins de 18 ans, et êtes en voyage sans parents :

- l'organisation et l'indemnisation du transport allé 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.

5.2. Vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et vous voyagez seul :

- l'organisation et l'indemnisation du transport allé et retour, depuis son domicile, d'une personne désignée par vous ou d'un membre de famille, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital ;
- l'indemnisation de maximum 7 nuits d'hôtel pour cette personne.

5.3. Pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants assurés de moins de 18 ans vous accompagnant, et aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche : la couverture de l'article III.2.d est d'application.

### 6. VOTRE TRANSPORT AÉRIEN OU FERROVIAIRE À PARTIR DE L'ÉTRANGER À UN RETARD DE PLUS DE 4 HEURES :

L'indemnisation de vos frais de restaurant, d'hôtel, de taxi et de véhicule de remplacement, jusqu'à 125 EUR/police, en cas de déplacement professionnel.

### 7. VOUS DEVEZ RETOURNER PRÉMATUREMENT À VOTRE DOMICILE DEPUIS L'ÉTRANGER :

• Pour cause de décès, ou d'hospitalisation de plus de 48 heures, de :

- votre conjoint(e) cohabitant de droit ou de fait ;
- toute personne vivant habituellement dans votre propre foyer familial ;
- tout parent ou apparenté jusqu'au 2ème degré ;
- un de vos remplaçants professionnels, si votre présence est nécessaire afin de le remplacer ;
- la personne ayant durant votre voyage la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne moins valide vivant avec vous.

• Suites à des dégâts matériels graves à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels, durant votre voyage ; à condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'était pas prévisible, et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise et ne puisse pas être postposée. L'organisation et la prise en charge de :

- soit le rapatriement des personnes assurées ;
- soit le transport allé et retour d'une personne assurée. Dans ce cas, le voyage de retour doit avoir lieu dans les 8 jours suivant le rapatriement et avant la fin de la durée du voyage prévue.

### 8. DÉCÈS À L'ÉTRANGER D'UNE PERSONNE ASSURÉE :

a. L'indemnisation du rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation en Belgique, y compris également le cercueil de zinc, l'embaumement et les frais de douane.

b. 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 Global Assistance.

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 personnes assurées.

### 9. DÉCÈS D'UNE PERSONNE ASSURÉE DURANT UN DÉPLACEMENT EN BELGIQUE :

L'indemnisation du rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation en Belgique. Allianz Global Assistance ne supporte pas les frais de cercueil, de traitement post-mortem, de service funèbre, d'enterrement ou de crémation.

### 10. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS À L'ÉTRANGER :

La prise en charge, jusqu'à 3.750 EUR/personne assurée, des frais de fonctionnement d'un service de secours et de recherche, lors de votre accident ou de votre disparition.

### 11. LE REMBOURSEMENT DE VOTRE SKI-PASS :

Au prorata des jours non-utilisés, jusqu'à 125 EUR, lorsque vous êtes rapatrié ou hospitalisé durant plus de 48 heures, suite à votre maladie ou votre accident.

### 12. VOS MÉDICAMENTS, PROTHÈSES, VERRES DE LUNETTES OU LENTILLES DE CONTACT, SONT PERDUS, CASSÉS, OU VOLÉS, À L'ÉTRANGER :

L'organisation de leur remplacement et l'indemnisation de leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place à l'étranger, et qu'ils aient été prescrits par un médecin. Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la Sécurité Sociale belge.

Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable du service médical de l'Allianz Global Assistance et l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale. Le prix d'achat de ces objets doit être remboursé à Allianz Global Assistance dans les 30 jours suivant leur paiement.

### 13. VOS BAGAGES SONT PERDUS OU VOLÉS, À L'ÉTRANGER :

L'organisation et l'indemnisation de l'envoi d'une valise d'effets personnels. Ceux-ci doivent être délivrés à Allianz Global Assistance par une personne désignée par vous.

### 14. VOS TITRES DE TRANSPORT SONT PERDUS OU VOLÉS :

L'organisation de votre rapatriement, moyennant paiement préalable à Allianz Global Assistance, par vous ou par une personne désignée par vous, des frais de rapatriement.

### 15. VOS PAPIERS D'IDENTITÉ (CARTE D'IDENTITÉ, PASSEPORT, PERMIS DE CONDUIRE, CARTE GRISE OU VISA) SONT PERDUS OU VOLÉS, À L'ÉTRANGER :

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.

### 16. VOTRE CHIEN OU VOTRE CHAT VOUS ACCOMPAGNANT À L'ÉTRANGER EST VICTIME D'UNE MALADIE OU D'UN ACCIDENT :

L'indemnisation des frais d'un vétérinaire jusqu'à 62,50 EUR.

## IV. ASSISTANCE DOMICILE

Quels services délivre Allianz Global Assistance ?

### 1. SERVICE D'INFORMATION :

Allianz Global Assistance vous communique l'adresse et le numéro de téléphone des services médicaux ci-après, en Belgique :

- hôpitaux et cliniques ;
- services ambulanciers dans vos environs ;
- organismes pratiquant les soins à domicile ;
- locataires de matériel médical ;
- stations thermales ;
- centres de réadaptation ;
- pharmacies et médecins de garde ;
- maisons de retraite dans votre région.

Allianz Global Assistance peut vous aider à préparer votre voyage en vous communiquant des informations concernant :

- les mesures sanitaires et médicales, préventives ;
- les vaccinations obligatoires et conseillées ;
- les formalités administratives pour les voyageurs, les véhicules et les animaux domestiques ;
- les adresses des consulats et des offices de tourisme en Belgique, et des consulats belges à l'étranger.

Ce service d'information est opérationnel du lundi au vendredi, de 7 à 20 heures. Ces informations sont uniquement demandées et communiquées par téléphone.

### 2. ASSISTANCE MÉDICALE EN CAS D'HOSPITALISATION URGENTE SUITE À UNE MALADIE IMPRÉVUE OU UN ACCIDENT IMPRÉVU, SURVENU À VOTRE DOMICILE ET APRÈS L'INTERVENTION DES PREMIERS SECOURS MÉDICAUX URGENTS.

L'hospitalisation doit être prescrite par un médecin.

- L'organisation de votre admission à l'hôpital, y compris la réservation d'un lit.
- L'organisation et l'indemnisation de votre transport en ambulance vers un hôpital proche ou vers un hôpital mieux adapté à votre état médical.
- L'organisation et l'indemnisation de votre transfert vers un hôpital situé en Belgique qui est mieux adapté à votre situation médicale, sur l'avis du médecin traitant et en accord avec lui.
- L'organisation et l'indemnisation de votre transport retour vers votre domicile si votre séjour à l'hôpital comprend plus de 3 nuitées et que vous n'êtes pas en état de vous déplacer dans des circonstances normales.
- L'indemnisation de la garde de votre chien ou chat, pour autant qu'il ait reçu les vaccinations obligatoires, jusqu'à 62,50 EUR.
- L'indemnisation d'une aide familiale : si votre hospitalisation en Belgique dure plus de 3 nuitées,

Allianz Global Assistance s'occupe durant l'hospitalisation ou durant la semaine suivant l'hospitalisation pour :

- soit le voyage aller-retour depuis votre domicile d'une personne de votre choix résidant en Belgique ;
- soit des premiers frais d'une aide familiale de votre choix à votre domicile, jusqu'à un montant de 125 EUR maximum.

g. A l'égard de vos enfants assurés de moins de 18 ans, en cas d'accident :

- l'indemnisation des frais d'une aide-ménagère, jusqu'à 17,50EUR/jour et durant max. 8 jours, si votre hospitalisation dure plus de 3 nuits ;
- l'indemnisation des frais d'une garde d'enfants jusqu'à 62,50EUR/jour et durant max. 2 jours, si votre hospitalisation dépasse 48 heures.

h. A l'égard de vos petits-enfants de moins de 15 ans séjournant chez vous ou à votre adresse de vacances en Belgique : l'organisation et l'indemnisation du voyage aller-retour d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse, afin de ramener vos petits-enfants vers leur domicile en Belgique. En cas d'absence des parents, ils sont confiés à une famille d'accueil désignée par vos soins.

### **3. VOTRE ENFANT NON-ACCOMPAGNANT DE MOINS DE 18 ANS DOIT ÊTRE HOSPITALISÉ POUR MALADIE OU ACCIDENT, DURANT VOTRE DÉPLACEMENT À L'ÉTRANGER :**

L'organisation et l'indemnisation de votre rapatriement si le médecin traitant prévoit que l'enfant doit être hospitalisé plus de 48 heures, et si votre retour prématuré est justifié par la gravité de l'état de santé de votre enfant.

Si l'état de votre enfant ne justifie pas votre retour prématuré ou si vous ne pouvez pas revenir immédiatement, le service médical d'Allianz Global Assistance, après prise de contact avec le médecin traitant, vous tiendra au courant de l'évolution de l'état de santé de votre enfant.

### **4. VOTRE DOMICILE A SUBI DE GRAVES DÉGÂTS MATERIELS :**

A condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'était pas prévisible, et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise :

- a. La réservation et l'indemnisation d'une nuit d'hôtel pour les personnes assurées.
- b. L'organisation et l'indemnisation du transport en taxi de ces personnes vers un hôtel proche de votre domicile, si celles-ci ne peuvent pas se déplacer par leurs propres moyens.
- c. L'organisation et l'indemnisation de la surveillance de votre domicile par une firme spécialisée, durant maximum 48 heures, si les objets laissés dans votre domicile doivent être protégés contre le vol.
- d. L'indemnisation des frais de location d'un véhicule utilitaire, jusqu'à 250 EUR, avec lequel vous déménagez les objets laissés dans votre domicile.
- e. L'indemnisation des frais pour la garde de vos enfants mineurs, jusqu'à 62,50 EUR/jour et durant maximum 3 jours.
- f. L'indemnisation jusqu'à 250 EUR du déménagement des meubles restés dans votre domicile vers un autre lieu de séjour en Belgique, si votre domicile est encore inhabitable après 30 jours. Ce déménagement doit avoir lieu dans les 60 jours après le sinistre.

### **5. VOS PERDEZ OU OUBLIEZ LES CLÉS DE VOTRE DOMICILE, CELLES-CI SONT VOLÉES, OU LES SERRURES SONT ENDOMMAGÉES SUITE À UNE TENTATIVE D'EFFECTRION :**

L'organisation et l'indemnisation des frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier, jusqu'à 62,50 EUR et jusqu'à une fois par année d'assurance. Vous devez prouver votre qualité d'habitant du domicile.

## **V. DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LES GARANTIES ASSISTANCE VÉHICULES, ASSISTANCE PERSONNES ET ASSISTANCE DOMICILE**

### **1. TRANSFERT D'ARGENT :**

Dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat pour laquelle vous avez contacté le plateau d'assistance de Allianz Global Assistance pendant que vous êtes à l'étranger, Allianz Global

Assistance peut mettre de l'argent en devises à votre disposition jusqu'à concurrence de l'équivalent de 2.500 EUR, à condition que l'équivalent en euros ait été payé préalablement à Allianz Global Assistance.

### **2. VOUS DEVEZ ABANDONNER VOS BIENS À L'ÉTRANGER :**

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par ce contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens :

- Pour votre véhicule, dans le cadre des articles III.2, III.7, III.8 et III.9: la couverture des articles II.2.1.b et II.2.2 correspondant, concernant le rapatriement de votre véhicule, est d'application ;
- Pour votre caravane ou votre remorque, dans le cadre des articles III.2, III.7, III.8 et III.9: la couverture de l'article II.7, concernant le rapatriement de votre caravane ou remorque, est d'application.
- Pour vos bagages et votre vélo : l'organisation et l'indemnisation des frais de transport jusqu'à 187,50 EUR /personne assurée, sauf si vous allez rechercher votre véhicule abandonné.
- Pour votre chien ou votre chat : l'organisation et l'indemnisation du transport de ces animaux qui vous accompagnent, jusqu'à 187,50 EUR. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire nécessaires pour le transport restent à votre charge.

### **3. VOUS PAYEZ DES FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION À L'ÉTRANGER :**

Dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat : le remboursement des frais de télécommunication nécessaires que vous avez encourus à l'étranger afin de joindre Allianz Global Assistance.

### **4. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER :**

4.1 L'indemnisation des honoraires de votre expert, huissier et avocat sur place jusqu'à 250 EUR/police, afin de préserver vos intérêts en cas de dégâts matériels à votre véhicule suite à un accident de la circulation à l'étranger.

4.2. L'indemnisation des honoraires de votre expert sur place jusqu'à 250 EUR/police pour la constatation de réparations fautives à votre véhicule.

4.3. 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/passager assuré, si vous êtes incarcéré à l'étranger suite à cet accident ou que couvre le risque d'être incarcéré. Vous devez rembourser cette somme à Allianz Global 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 Global Assistance.
- c. La couverture de l'article II.2.1.b. concernant le rapatriement de votre véhicule, en cas de retrait de votre permis de conduire, et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener votre véhicule.

### **5. VOUS DÉSIREZ TRANSMETTRE UN MESSAGE URGENT :**

Si, en cas de votre maladie ou accident, vous désirez transmettre depuis l'étranger un message urgent à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat en Belgique, Allianz Global Assistance fait le nécessaire pour transmettre ce message aux personnes concernées.

### **6. VOUS ENCOUREZ À L'ÉTRANGER DE GRAVES PROBLÈMES POUR COMPRENDRE LA LANGUE :**

Dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat, Allianz Global Assistance vous aide dans la mesure de ses moyens. Si dans le cadre des services prestés, appel doit être fait à un traducteur, Allianz Global Assistance prend les frais en charge jusqu'à 125 EUR.

### **7. COMMENT S'EFFECTUE LE TRANSPORT OU LE RAPATRIEMENT DE PERSONNES ?**

Sauf mention différente, 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 ou des aéroports ou des gares concernés.

Allianz Global Assistance vérifie toujours si les moyens de transport initialement prévus ne peuvent plus être utilisés suite au rapatriement.

### **8. COMMENT S'EFFECTUE L'INDEMNISATION DES NUITS D'HÔTEL ASSURÉES ?**

Allianz Global Assistance indemnise les frais d'une chambre avec petit-déjeuner, jusqu'à maximum 62,50 EUR/nuit/personne.

### **9. COMMENT S'EFFECTUE L'INDEMNISATION D'UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT ASSURÉ ?**

Allianz Global Assistance indemnise le prix de location et les frais de transport pour la réception et la remise d'un véhicule de remplacement de catégorie B, jusqu'à concurrence des montants mentionnés dans les articles. Vous êtes le locataire du véhicule. Vous devez tenir compte des limites des disponibilités locales, et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de remise du véhicule de remplacement, la garantie, les frais de "drop off", les assurances complémentaires et les franchises d'assurances restent à votre charge.

### **10. L'ASSISTANCE NON-GARANTIE :**

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

intégralement à Allianz Global Assistance avant l'organisation de l'assistance.

### **11. VOS OBLIGATIONS :**

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

- En cas de sinistre -après avoir reçu la première aide médicale urgente- contacter immédiatement Allianz Global Assistance, et suivre ses instructions : téléphoner (24 heures sur 24) au numéro +32 2 290 61 00, ou faxer votre message (24 heures sur 24) au numéro +32 2 290 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 Global Assistance, et que 'Allianz Global Assistance a accordé son autorisation. Seul pour vos frais médicaux ambulatoires dont le total est inférieur à 250 EUR, vous ne nécessitez pas d'accord préalable de 'Allianz Global Assistance. Chaque assistance, transport, rapatriement, réparation et remorquage est effectué avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de service est responsable des prestations effectuées par ses soins.
- Tant en Belgique 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.
- Tant lors de l'enlèvement que lors de la livraison de votre véhicule, vous devez faire établir un constat détaillé concernant l'état de votre véhicule.

### **12. EXCLUSIONS :**

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

12.1. Concernant la garantie "Assistance Véhicules" :

- L'indemnisation des frais en cas de panne, si votre véhicule est âgé de plus de 10 ans.
- Les défaillances techniques pendant votre déplacement connues au moment du départ de votre domicile ; le mauvais état du véhicule ; l'entretien insuffisant du véhicule ; les pannes répétitives ou l'aggravation de la panne, suite à l'absence de réparation du véhicule ; le rappel systématique d'une série de véhicules.
- Les frais et travaux d'entretien normaux ; les frais et pannes de carburant ; les frais de pièces détachées et de pièces de rechange ; les frais de réparation ; les frais suite à des problèmes de clés, sauf en cas d'oubli des clés de voiture à l'intérieur d'un véhicule fermé.
- Les frais de douane, de transit, de péage, les taxes, les amendes et les frais de restaurant.
- Le vol, la perte ou l'endommagement du véhicule assuré, des objets transportés, des pièces détachées, des accessoires ou des bagages, survenu durant une réparation, un remorquage, un transport ou un rapatriement. Seul le dépanneur, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations qu'il a effectuées.
- L'arrêt de la production, par le constructeur, de pièces de remplacement, l'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de ces pièces.
- L'envoi d'un moteur.

12.2. Concernant la garantie "Assistance Personnes" et "Assistance Domicile" :

- 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 bâquilles, les appareils médicaux, les vaccinations et les vaccins.
- Les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont médicalement nécessaires pour cause d'une lésion corporelle.
- Les diagnostics, traitements et médicaments, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité Sociale (Belgique : INAMI).
- 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 et les interventions qui en découlent ; et leurs conséquences, sont de toute manière exclus de la garantie.

## **VI. BAGAGES**

### **1. POUR QUEL MONTANT ÊTES-VOUS ASSURÉ ?**

Le montant assuré est de 1.250 EUR/personne assurée.

### **2. QUE GARANTIT ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ?**

Allianz Global Assistance assure vos bagages contre :

- a. Le vol.
- b. L'endommagement total ou partiel.
- c. La perte durant la consignation auprès des transports publics.
- d. Le retard de livraison à destination, de minimum 12 heures, en cas de prise en consignation par les transports publics.

### **3. QUAND LES BAGAGES SONT-ILS ASSURÉS CONTRE LE VOL ?**

3.1. Si vos bagages se trouvent dans une voiture de tourisme (pas un cabriolet, une jeep ou un minibus) utilisée par vous et fermée à clef, dont les vitres et le toit sont totalement fermés, et dans laquelle les bagages se trouvent entièrement à l'abri des regards dans un coffre fermé pourvu d'une plage arrière : contre le vol par effraction caractérisée entre 7 et 22 heures.

3.2. Si les bagages se trouvent dans votre chambre d'hôtel ou votre résidence de vacances : contre le vol par effraction caractérisée.

3.3. Si les bagages se trouvent sous votre surveillance ou sont portés par vous : contre le vol commis avec violence physique sur la personne.

3.4. 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 accessible à plusieurs personnes, vous devez de toute façon toujours garder vous-même les objets en vue.

### **4. COMMENT EST CALCULÉE L' INDEMNITÉ ?**

4.1. Le sinistre est indemnisé 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 dépréciation 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 pas être supérieure au prix que vous avez payé lors de l'achat de l'objet assuré. Allianz Global 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, la perte ou la non-livraison ; vous devez rembourser à Allianz Global 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 cependant limitée à :

- 30 % du montant assuré par personne assurée, pour :
  - chaque objet individuellement ;
  - l'ensemble des objets de valeur (voir aussi l'article VI.6.a) ;
  - l'ensemble du matériel et de l'équipement de sport ;
  - les sinistres dus au bris du bagage ;
  - les sinistres dus au vol, de ou dans, un véhicule de location ;
  - les sinistres dus au vol tombant sous l'article VI.3.4 de cette garantie.
- les frais administratifs jusqu'à 125 EUR/personne assurée pour le remplacement de l'ensemble des papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou visa), cartes bancaires, cartes de crédits et cartes magnétiques ;
- les achats de stricte nécessité, jusqu'à 20 % du montant assuré par personne assurée, dans le cas de l'article VI.2.d. Si le bagage s'avère ensuite définitivement perdu, cette indemnité sera déduite de l'indemnité que vous recevez 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 envoyer la preuve à Allianz Global Assistance. En cas de vol dans un hôtel, vous devez aussi porter immédiatement plainte auprès de la direction de l'hôtel, et en envoyer la preuve à Allianz Global 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 envoyer la preuve à Allianz Global Assistance.
- c. En cas de vol, de perte, 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 endéans 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 envoyer la preuve à Allianz Global Assistance.
- d. Sur demande, et à vos frais, vous devez faire parvenir le bagage endommagé à Allianz Global 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 valeur, 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, et 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 clefs.
- c. Les produits de beauté.
- d. Les bicyclettes, les tentes, les planches à voile, le matériel de plongée sous-marine, et les objets n'étant pas considérés comme bagages par l'article I.1.12 des Dispositions Communes ; ainsi que leurs pièces détachées et accessoires. Les objets laissés sans surveillance, sur ou dans ceux-ci, sont également exclus.
- e. Le matériel à usage professionnel.
- f. Les instruments de musique, les tapis, les objets d'art, les antiquités, les collections.
- g. Les prothèses, les béquilles, les chaises roulantes et les appareils médicaux.
- h. 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 du bagage.
- 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.

## **VII. CAPITAL ACCIDENT DE VOYAGE**

### **1. POUR QUEL MONTANT ÉTES-VOUS ASSURÉ ?**

Le montant assuré est de 25.000 EUR/passager assuré.

### **2. QUE GARANTIT ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ?**

2.1. En cas de décès d'une personne assurée suite à un accident à l'étranger, et dans un délai d'un an après l'accident, le montant assuré est payé aux héritiers légaux, déduction faite de l'indemnité qui a éventuellement déjà été versée pour l'invalidité permanente suite à l'accident.

Pour les enfants de moins de 15 ans, le montant assuré est remplacé par l'indemnisation des frais d'inhumation jusqu'à 1.875 EUR/personne assurée.

2.2 En cas d'invalidité permanente suite à vos lésions encourues suite à un accident à l'étranger, le montant assuré vous est payé en fonction du degré de l'invalidité physiologique permanente. Ce degré est défini à partir du jour de consolidation et, au plus tard, 3 ans après l'accident, suivant le Barème Officiel Belge pour l'invalidité.

Les capitaux prévus pour le Décès et pour l'invalidité permanente ne peuvent pas être cumulés.

### **3. VOS OBLIGATIONS :**

Outre les obligations mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, tout bénéficiaire doit communiquer immédiatement par écrit un décès à Allianz Global Assistance par télégramme, afin que Allianz Global Assistance puisse, s'il le désire, faire procéder à une autopsie par le médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.

### **4. EXCLUSIONS :**

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

- a. Les personnes âgées de plus de 75 ans.
- b. La pratique, en tant qu'amateur et à n'importe quel niveau, des sports suivants : les sports avec véhicule à moteur, les sports aériens, la navigation en solitaire, l'alpinisme, la randonnée en glacier sans guide, le saut à ski, le parapente-gliding, le ski de vitesse, le hockey sur glace, le bobsleigh, le skeleton, les sports de combat, la spéléologie.
- c. Les épidémies, les infections, l'empoisonnement, la pollution de l'environnement ou les catastrophes naturelles.
- d. Les coups de soleil, les gelures ou la congestion, sauf si ce fait est la conséquence d'un accident assuré.
- e. L'usage d'un véhicule terrestre motorisé à deux roues d'une cylindrée supérieure à 49 cc.
- f. Les hernies abdominales et sub-abdominales.

g. Les guerres, les invasions, les actes d'ennemis étrangers, les prises d'otages, les actes militaires, les guerres civiles, les rébellions, les révoltes, les émeutes, la force militaire ou d'usurpation, la loi martiale, les périodes d'exercices militaires, les mobilisations, les appels à l'insurrection, les exercices de pompiers.

**Numéro général**  
Tél : +32 2 290 64 11  
Fax : +32 2 290 64 19

Global Assistance  
Allianz (II)

**Numéro assistance 24h/24h**  
Tél : +32 2 773 62 75  
Fax : +32 2 290 61 01

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