



## FIVE ASSISTANCE PRIVILÈGE CONDITIONS GÉNÉRALES

02 AGA 02 FIVE+ F 01-15

Global Assistance



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 assurés 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.

### CHAPITRE I. DISPOSITIONS COMMUNES

#### 1. DÉFINITIONS :

Ce 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 ou au Luxembourg.

#### 1.3. Les personnes et les passagers assurés :

##### 1.3.1. Les personnes assurées :

Les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique "Personnes assurées" des Conditions Particulières.

Les personnes physiques assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement pendant au moins 9 mois par an.

Pour les bénéficiaires d'une formule World Gold Protection (Assistance Privilège), un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 3 mois par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.

En outre, seules les personnes suivantes peuvent être assurées par une seule et même police si on a choisi l'option "famille" :

- les membres d'une famille, à savoir l'assuré, son époux(-se), de fait ou de droit, et leurs ascendants et descendants en ligne directe, vivant sous le même toit ;
- les enfants non mariés de cette famille qui séjournent ailleurs en Belgique ou au Luxembourg dans le cadre de leurs études, mais qui restent domiciliés auprès de la famille ;
- les enfants de cette famille nés ou adoptés au cours de l'année d'assurance. Leur identité doit être communiquée à Allianz Global Assistance. Un enfant adopté d'origine étrangère n'est assuré qu'à partir du jour suivant son arrivée en Belgique ou au Luxembourg ;
- les enfants fiscalement à charge qui ne vivent pas sous le même toit ;
- les enfants mineurs accompagnants issus d'un mariage dissous qui ne vivent pas sous le même toit ;
- les petits-enfants mineurs de la famille qui accompagnent mais qui ne vivent pas sous le même toit, s'ils ne sont pas accompagnés de leurs parents ;
- les grands-parents ne vivant pas sous le même toit mais accompagnant des petits enfants mineurs de la famille qui ne sont pas accompagnés par leurs parents.

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".

##### 1.3.2. Les passagers assurés :

Toute personne qui vous accompagne gratuitement dans votre véhicule, domiciliée en Belgique ou au Luxembourg et qui participe en votre compagnie à un voyage commun.

Le nombre de passagers ne peut dépasser le nombre maximum de personnes transportables prévu par le constructeur.

#### 1.4. Les véhicules assurés :

Les véhicules immatriculés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en Suisse mentionnés à la rubrique "Véhicules assurés" des Conditions Particulières pour autant que les véhicules appartiennent à une des catégories suivantes :

- voitures de tourisme, motor-homes, camionnettes ou véhicules à usage privé ou professionnel de moins de 3,5 tonnes M.M.A. à l'exception des véhicules utilisés pour le transport rémunéré ;
- les caravanes ou les remorques de moins de 3,5 tonnes M.M.A. pour autant qu'elles soient tractées durant le déplacement par un véhicule assuré ;
- les motos d'une cylindrée supérieure à 125 cc.

Pour la formule Europe Comfort Protection, la formule World Full Protection et la formule World Gold Protection (Assistance Privilège), ces véhicules doivent être la propriété de ou être conduits habituellement par une personne assurée. Dans les Conditions Générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".

#### 1.5. Votre domicile :

Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique ou au Luxembourg.

#### 1.6. Maladie :

Un trouble de l'état de santé, imputable à une autre cause qu'un accident, qui a été constaté et diagnostiqué par un médecin.

#### 1.7. Accident :

1.7.1. Dans le cas des garanties "Assistance Personnes", "Home Assistance", "Capital accident de voyage", "Voyage de Compensation" et "Annulation" :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.

1.7.2. Dans le cas de la garantie "Assistance Véhicules" :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

1.7.3. Dans le cas des autres dispositions :

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant un dommage.

#### 1.8. Panne :

Une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule sur le lieu de survenance de l'événement.

#### 1.9. Rapatriement :

Le retour à votre domicile.

#### 1.10. Frais médicaux :

S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste :

- les honoraires médicaux ;
- les frais de traitement et de séjour en cas d'hospitalisation ;
- les frais de médicaments ;
- les frais de soins dentaires à concurrence de 250 EUR/personne assurée ;
- les frais de kinésithérapie à concurrence de 250 EUR/personne assurée.

#### 1.11. Vos bagages :

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

Ne sont pas considérés comme vos bagages : les véhicules motorisés, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins nautiques ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles et les aliments.

#### 1.12. Effraction caractérisée :

L'introduction dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction manifestes et visibles.

#### 1.13. Objets de valeur :

Bijoux, métaux précieux, pierres précieuses, perles, montres, jumelles, appareils photos, caméras et magnétoscopes, le hardware, le software, appareils d'enregistrement, de transmission et de reproduction de signaux, de sons ou d'images, les gsm, fourrures, vêtements en cuir et fusils de chasse ainsi que les pièces de rechange et les accessoires de ces objets.

#### 1.14. Contrat de voyage :

Le contrat conclu avec un vendeur comme défini dans la Loi belge sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur du 14 juillet 1991, portant sur l'achat d'un arrangement de voyage, un séjour ou un transport dans le cadre duquel vous avez la qualité de voyageur et/ou de locataire. Le contrat doit satisfaire aux dispositions légales qui y ont trait.

#### 1.15. Compagnon de voyage :

La personne avec qui vous avez réservé un voyage commun et dont la présence est nécessaire au bon déroulement du voyage.

#### 1.16. Durée de l'immobilisation :

La durée prévue entre la réception par Allianz Global Assistance de votre premier appel et la fin prévue de la réparation du véhicule.

#### 1.17. Erreur de pilotage :

Une erreur commise dans le cadre de l'utilisation du véhicule impliquant les clés et/ou le carburant. Exemple : faire le plein avec un mauvais carburant, panne d'essence, oubli des clés dans la voiture fermée, perte des clés, etc.

### 2. CORRESPONDANCE ET COMMUNICATIONS

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

### 3. OBJET DU PRÉSENT CONTRAT

Dans les limites des conditions, des modalités et des montants

spécifiés dans les Conditions Générales et particulières, le présent contrat garantit la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour l'exécution des prestations garanties en faveur des véhicules assurés, des personnes assurées et des passagers assurés du présent contrat ainsi que le paiement des montants prévus.

La responsabilité de Allianz Global Assistance ne peut être engagée en cas de retards ou de non-exécution des services convenus pour autant que ces retards ou cette non-exécution soient dus à : cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

### 4. TERRITORIALITÉ

#### 4.1. Pour la garantie "Assistance Personnes" :

- Pour la formule Europe Comfort Protection: sur le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie), sur les îles de la mer Méditerranée, sur les îles Canaries et sur Madère, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord), en Irlande, en Tunisie, au Maroc, en Turquie asiatique, en Egypte et en Israël.
- Pour la formule Classic Protection, la formule World Full Protection et la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) : dans le monde entier.

#### 4.2. Pour la garantie "Assistance Véhicules" :

Sur le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie) et sur les îles de la mer Méditerranée, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande.

Pour la formule Europe Comfort Protection, il faut tenir compte d'une franchise de 10 kilomètres autour de votre domicile sauf en cas d'accident.

L'assistance en cas de vol de votre véhicule n'est garantie par Allianz Global Assistance que lors de vos déplacements dans les régions susmentionnées.

#### **4.3. Pour la garantie "Home Assistance" :**

- Pour la formule Europe Comfort Protection : sur le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie), sur les îles de la mer Méditerranée, sur les îles Canaries et sur Madère, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord), en Irlande, en Tunisie, au Maroc, en Turquie asiatique, en Egypte et en Israël.
- Pour la formule Classic Protection, la formule World Full Protection et la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) : dans le monde entier.

#### **4.4. Pour la garantie "Bagages" :**

A l'étranger. Seulement dans le monde entier en cas de la non délivrance par une compagnie aérienne. La garantie mentionnée en article CHAPITRE III, I., 4.6.3. (achats de 1ère nécessité) est seulement valable à l'étranger.

#### **4.5. Pour la garantie "Capital accidents de voyage" :**

A l'étranger.

#### **4.6. Pour les garanties "Voyage de Compensation" et "Annulation" :**

Dans le monde entier.

### **5. VERSEMENT DE LA PRIME**

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

### **6. DURÉE DU PRÉSENT CONTRAT - LA GARANTIE**

#### **6.1. Le présent contrat :**

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

#### **6.2. La garantie :**

##### 6.2.1. Pour la garantie "Annulation" :

La garantie prend cours dès la réservation du voyage à condition que le présent contrat ait été souscrit au plus tard à cette même date.

La garantie se termine au moment du début prévu de l'arrangement de voyage réservé.

La garantie n'est valable que pendant la durée du présent contrat.

##### 6.2.2. Pour les autres garanties :

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

La garantie est d'application en Belgique pendant toute la durée assurée. La garantie ne s'applique en dehors de la Belgique que pendant les trois premiers mois de votre séjour à l'étranger.

Pour les bénéficiaires d'une formule World Gold Protection (Assistance Privilège), un séjour à l'étranger d'une durée supérieure à 3 mois par an est possible si une extension de cette formule a été convenue en la matière.

#### **6.3. Résiliation**

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

### **7. MONTANTS ASSURABLES MAXIMAUX**

Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès d'Allianz Global Assistance, les montants assurables maximaux sont :

- 10.000 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie "Annulation" ;
- 10.000 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie "Voyage de Compensation" ;
- 3.750 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie "Bagages" ;
- 75.000 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie "Capital accidents de voyage" ;
- les montants mentionnés dans le présent contrat dans le cas des autres garanties.

La prise en charge par Allianz Global Assistance des montants susmentionnés est de nature complémentaire. Cela signifie qu'Allianz Global Assistance n'assume que le solde de ces frais qui restent à charge de la personne assurée ou de son débiteur, après l'intervention de la Sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire).

En cas de refus d'une de ces institutions, une attestation justifiée doit être soumise à Allianz Global Assistance ainsi que les originaux des notes et factures refusées.

### **8. SUBROGATION**

Allianz Global Assistance est subrogé à concurrence des indemnités payées dans vos droits et vos créances contre des 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'Allianz Global Assistance a subi.

### **9. CHOIX DES MOYENS UTILISÉS DANS L' EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS**

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.

Si un transport ou un rapatriement doit être effectué, celui-ci sera fait par avion en classe économique ou par train en première classe si la distance à parcourir est de moins de 1000 kilomètres. Dans tous les cas, c'est Allianz Global Assistance qui choisit les moyens les plus adéquats. A cet égard, Allianz Global Assistance tient compte du moyen de transport et des frais qui étaient prévus à l'origine et donne priorité à ces moyens s'ils peuvent encore être utilisés.

### **10. ASSISTANCE ORGANISÉE PAR VOUS-MÊME**

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés que si Allianz Global Assistance en a été averti et a au préalable et expressément marqué son accord par la communication d'un numéro de dossier.

Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie.

Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais qu'Allianz Global Assistance aurait pris à sa charge s'il avait organisé lui-même l'assistance.

L'accord préalable d'Allianz Global Assistance n'est pas requis en cas de frais de médecine ambulatoire à concurrence de 250 EUR ou pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

### **11. PAIEMENT DE NUITS D' HÔTEL ASSURÉES**

Allianz Global Assistance prend en charge les frais d'une chambre avec petit déjeuner, à concurrence de 70 EUR/nuits/personne.

Allianz Global Assistance prend en charge à concurrence de 140 EUR/nuits/personne si vous voyagez seul et s'il vous faut une chambre pour une personne.

### **12. FORMULE CHOISIE - CONDITIONS PARTICULIÈRES - GARANTIES**

CHAPITRE I, DISPOSITIONS COMMUNES est d'application pour chaque police.

En plus, chaque police contient les garanties suivantes :

#### **12.1. Classic Protection**

Chaque police comprend les garanties suivantes :

- "Assistance Personnes" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, II.
- "Home Assistance" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, III.
- "Les Services complémentaires" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, IV.

#### **12.2. Auto Europe Protection**

Chaque police comprend les garanties suivantes :

- "Assistance au véhicule et aux passagers assurés" avec véhicule de remplacement comme décrit dans l'article CHAPITRE II, I., 1., 3., 4., 5 et 6.
- "Assistance Personnes" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, II. Allianz Global Assistance s'engage uniquement pour les prestations comme décrites dans l'article CHAPITRE II, II., 1.1. et 7. après un accident de la circulation avec un véhicule assuré (voir aussi les articles CHAPITRE II, I., 1.1.2., 1.2.2.1. et 1.2.2.2.).
- "Les Services complémentaires" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, IV.

#### **12.3. Europe Comfort Protection et World Full Protection**

Chaque police comprend les garanties suivantes :

- "Assistance au véhicule et aux passagers assurés" avec véhicule de remplacement comme décrit dans l'article CHAPITRE II, I., 2., 3., 4., 5., et 6.
- "Assistance Personnes" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, II.
- "Home Assistance" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, III.
- "Les Services complémentaires" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, IV.
- "Voyage de Compensation" comme décrit dans l'article CHAPITRE III, III.

#### **12.4. World Gold Protection (Assistance Privilège)**

Chaque police comprend les garanties suivantes :

- "Assistance au véhicule et aux passagers assurés" avec véhicule de remplacement comme décrit dans l'article CHAPITRE II, I., 2., 3., 4., 5., et 6.
- "Assistance Personnes" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, II.
- "Home Assistance" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, III.
- "Les Services complémentaires" comme décrit dans l'article CHAPITRE II, IV.
- "Bagages" comme décrit dans l'article CHAPITRE III, I.
- "Capital Accident de Voyages" comme décrit dans l'article CHAPITRE III, II.

- "Voyage de Compensation" comme décrit dans l'article CHAPITRE III, III.
- "Annulation" comme décrit dans l'article CHAPITRE III, IV.

### **13. PRESCRIPTION**

Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.

### **14. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DROITS DES PERSONNES ENREGISTRÉES :**

Cf. Conditions Générales du Pack Famille Cover4You.

### **15. 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).

### **16. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Horrmis celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions Générales, vos obligations sont les suivantes :

#### **16.1. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :**

Si vous ne respectez pas les obligations qui vous sont dues et qu'il en résulte un préjudice pour Allianz Global Assistance, elle se réserve le droit de diminuer son intervention à hauteur du préjudice subi.

Le non-respect de vos obligations dans le but de tromperie occasionne toujours la perte de tous vos droits à toutes les prestations d'assurance.

#### **16.2. La déclaration de sinistres assistance (Habitation, Personnes et Automobiles)**

En cas de sinistre, contacter immédiatement - après avoir reçu les premiers soins d'urgence - Allianz Global Assistance et se conformer à ses instructions : téléphoner au numéro +32 2 290 64 11 ou transmettre votre message par fax au numéro +32 2 290 61 01.

L'accord préalable d'Allianz Global Assistance n'est pas requis en cas de frais ambulatoires à concurrence de 250 EUR ou pour un premier remorquage à un garage situé à proximité, imposé par une instance officielle.

#### **16.3. La déclaration écrite de sinistres Voyage de Compensation, Annulation, Bagages et Capital Accident de Voyage :**

Dès que possible et en tout cas dans les 7 jours calendrier, donner avis par écrit à Allianz Global Assistance de la survenance du sinistre.

#### **16.4. La fourniture de renseignements utiles :**

Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 30 jours, fournir tous les renseignements utiles à Allianz Global Assistance et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.

#### **16.5. La limitation des conséquences des sinistres :**

Prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences des sinistres.

#### **16.6. Circonstances pour l'évaluation du risque par Allianz Global Assistance :**

Le preneur d'assurance est dans l'obligation, tant lors de la souscription que pendant la durée du présent contrat, de communiquer à Allianz Global Assistance toutes les circonstances existantes, nouvelles ou modifiées qui lui sont connues et qu'il doit raisonnablement considérer comme des données qui peuvent influencer l'évaluation du risque par Allianz Global Assistance.

#### **16.7. Autres assurances :**

16.7.1. Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, communiquer à Allianz Global Assistance les garanties et l'identité de ces assureurs.

16.7.2. Tant en Belgique que pendant votre séjour à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement de vos frais auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme d'assurance et rembourser ces frais à Allianz Global Assistance s'il les a avancés.

#### **16.8. En cas de lésion physique :**

Faire constater par un médecin la maladie ou la blessure en cas d'accident. Ensuite, prendre les mesures nécessaires pour fournir à Allianz Global Assistance les informations médicales concernant la personne assurée en question.

En outre, permettre aux médecins d'Allianz Global Assistance d'avoir accès aux informations médicales concernant la personne assurée en question.

Enfin, permettre au médecin désigné par Allianz Global Assistance d'examiner la personne assurée en question.

#### **16.9. En cas de décès :**

Tout bénéficiaire est tenu de communiquer sur-le-champ un décès à Allianz Global Assistance par poste ou fax afin que ce

dernier puisse, s'il le souhaite, faire effectuer une autopsie par un médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.

#### **16.10. La preuve des dommages matériels :**

En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faire dresser immédiatement un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.

Ensuite, tant lors de la livraison que de l'enlèvement de votre véhicule, toujours faire dresser un rapport détaillé concernant l'état de votre véhicule si Allianz Global Assistance transporte ou rapatrie votre véhicule pour éviter toute contestation ultérieure.

#### **16.11. Plainte en cas de vol dans un hôtel :**

En cas de vol dans un hôtel, vous devez en outre introduire sur-le-champ une plainte auprès de la direction de l'hôtel et en envoyer la preuve à Allianz Global Assistance.

#### **16.11.bis Rapport en cas de dommage :**

En cas de dommage total ou partiel, vous devez faire dresser sur-le-champ un rapport par les instances compétentes ou le responsable et en envoyer la preuve à Allianz Global Assistance.

#### **16.12. Mise en demeure d'une société de transport :**

En cas de vol, de perte, de non-restitution, de restitution tardive, d'endommagement total ou partiel des objets transportés par une société de transport, vous devez mettre le transporteur en demeure, immédiatement et en tout cas dans le délai prévu par le contrat de transport et exiger du personnel compétent de l'entreprise qu'un constat contradictoire soit effectué et que la preuve en soit envoyée à Allianz Global Assistance.

#### **16.13. Remise des bagages endommagés :**

Sur demande, vous devez transmettre à vos frais les bagages endommagés à Allianz Global Assistance.

#### **16.14. En cas d'annulation d'un contrat de voyage :**

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.

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

### **17. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS**

#### **17.1. Sinistres exclus**

17.1.1. Tous sinistres existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage.

17.1.2. Toutes circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.

17.1.3. Toute maladie ou tout accident existant au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage. Ne sont toutefois pas exclus : une récurrence imprévisible ou des complications impossibles à prévoir, après le départ en voyage, d'une maladie existant au moment du départ en voyage, si cette maladie était stationnaire pendant le mois qui a précédé le départ en voyage et si aucune thérapie n'avait été entamée ou adaptée pendant le mois qui a précédé le départ en voyage.

17.1.4. 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 au moment du sinistre (cf. aussi article CHAPITRE I, 17.1.3.) ou en cas d'assistance psychologique à la suite d'un traumatisme tel que décrit à l'article CHAPITRE II, 11.

17.1.5. L'usage abusif de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.

17.1.6. Des activités liées à des risques de travail ou d'entreprises particuliers.

17.1.7. Les voyages par les airs, sauf comme passager payant à bord d'un appareil agréé pour le transport public de passagers.

17.1.8. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.

17.1.9. La participation, à titre professionnel ou dans le cadre d'un contrat rémunéré, à un sport, à une compétition ou à des entraînements. En outre, toute participation à un sport ou à une compétition avec véhicules automoteurs (essais, compétitions, rallies, raids, etc.) et les entraînements. Par dérogation à ce qui précède, les sports ou compétitions non-rémunérés pour lequel des véhicules à moteur sont utilisés sont assurés par la formule World Gold Protection (Assistance Privilège).

17.1.10. 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.

17.1.11. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes, sauf à l'étranger, si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez et si cet événement vous a surpris.

17.1.12. La responsabilité d'Allianz Global Assistance ne peut être engagée en cas de retard ou de non-exécution des services convenus pour autant que ce retard ou cette non-exécution soient dus à : cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

17.1.13. Tous les dommages qui sont la conséquence des assistances, transports, rapatriements, réparations ou remorquages qui ont été effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des dommages suivant une prestation qu'il a effectuée.

17.1.14. Faillite et insolvabilité.

17.1.15. Tentative de suicide et suicide.

17.1.16. Les attentats terroristes.

17.1.17. Les épidémies et la quarantaine.

17.1.18. Catastrophes naturelles.

17.1.19. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans le présent contrat.

#### **17.2. Pour la garantie "Assistance Véhicules"**

17.2.1. Sont exclus des garanties :

- les types de véhicules suivants :
  - les véhicules de location, sauf les véhicules de leasing et les véhicules loués pour une période minimale de 6 mois ;
  - les véhicules de plus de 8 places, conducteur compris ;
  - 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 longueur, 2,5 mètres de largeur ou 2,5 mètres de hauteur.

17.2.1.2. L'ensemble des services auxquels Allianz Global Assistance s'engage en vertu du présent contrat en cas d'immobilisation à la suite du non-respect d'une réglementation locale, telle que les conditions de validité de votre permis, les infractions au code de la route, etc.

17.2.1.3. Les défauts techniques pendant votre déplacement qui étaient connus au moment du départ de votre domicile. Le mauvais état du véhicule. Un entretien insuffisant du véhicule. Des pannes répétées ou une aggravation de la panne à la suite de la non-réparation du véhicule. Le rappel systématique d'une série de véhicules.

17.2.1.4. Les frais de pièces détachées et de pièces de rechange ainsi que les frais de réparation. Les frais d'entretien ordinaire, les travaux d'entretien et les frais de devis.

17.2.1.5. Les frais de douane, de transit, d'interprétation, les taxes, les amendes, les frais de carburant et les frais de restauration.

17.2.1.6. Le vol, la perte ou les dégâts au véhicule assuré, des objets transportés, des pièces ou accessoires, survenu pendant une réparation, un remorquage, un transport ou un rapatriement. Seul le garagiste, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations effectuées par lui-même.

17.2.1.7. L'arrêt de la production des pièces de rechange par le constructeur. L'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de pièces de rechange.

17.2.2. Restrictions :

17.2.2.1. L'ancienneté du véhicule assuré

Si le véhicule assuré a plus de 10 ans lors de la souscription, Allianz Global Assistance se limite en cas de panne à l'organisation des prestations et il n'indemnise aucun frais à moins que la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) n'ait été souscrite.

17.2.2.2. Erreur de pilotage

Les services auxquels Allianz Global Assistance s'engage en vertu du présent contrat sont limités à l'organisation et à l'indemnisation d'un remorquage à un garage proche si l'immobilisation de votre véhicule est la conséquence d'une erreur de pilotage.

17.2.2.3. Franchise

Pour la formule Europe Comfort Protection, il faut tenir compte lors de l'application des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières d'une franchise de 10 kilomètres autour du domicile de l'assuré sauf en cas d'accident.

17.2.2.4. Remorquage imposé par une instance officielle  
L'indemnisation par Allianz Global Assistance est dans tous les cas limitée à 250 EUR par véhicule si le véhicule immobilisé a été enlevé par une instance officielle.

17.2.2.5. Le rapatriement de votre véhicule  
Si Allianz Global Assistance rapatrie votre véhicule, les frais qu'Allianz Global Assistance prend en charge à l'occasion de ce

rapatriement sont limités à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

Si ces frais sont supérieurs, Allianz Global Assistance peut rapatrier votre véhicule moyennant le paiement à Allianz Global Assistance de la différence.

L'indemnisation prise en charge par Allianz Global Assistance pour les frais de gardiennage est limitée à 65 EUR.

17.2.2.6. Envoi de pièces de rechange

Les frais qu'Allianz Global Assistance prend en charge à l'occasion de cet envoi sont limités à la valeur de votre véhicule plafonnée à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

17.2.2.7. Abandon de votre épave

Les frais que Allianz Global Assistance prend en charge à l'occasion de l'abandon de l'épave sont limités à 65 EUR pour les frais de gardiennage et à 620 EUR pour les frais administratifs et de transport.

17.2.2.8. Frais de gardiennage

L'indemnisation prise en charge par Allianz Global Assistance pour les frais de gardiennage est limitée à 65 EUR.

17.2.2.9. Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement d'Allianz Global Assistance.

Allianz Global Assistance n'est pas tenu au respect de ces engagements si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction par rapport au code de la route des pays traversés, par rapport aux dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

17.2.2.10. Le nombre de véhicules supplémentaires

Le nombre de véhicules supplémentaires est limité à 2 véhicules par police. Cela signifie qu'au maximum 3 véhicules peuvent être couverts par une police Auto Europe Protection, Europe Full Protection ou World Full Protection. Au maximum 4 véhicules peuvent être couverts par la police World Gold Protection (Assistance Privilège).

#### **17.3. Pour les garanties "Assistance Personnes" et "Home Assistance"**

Sont exclus des garanties :

17.3.1. Cures, thérapie, régimes, médecine préventive, check-up, examens périodiques de contrôle ou examens d'observation, contraception, prothèses, frais optiques, lunettes, verres de lunettes, lentilles, béquilles, appareils médicaux, vaccinations et vaccins.

17.3.2. Les opérations ou les traitements esthétiques à moins qu'ils ne soient médicalement nécessaires en raison d'une lésion physique à la suite d'un accident.

17.3.3. Diagnostic, traitement et médication, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale (Belgique : I.N.A.M.I.).

17.3.4. Grossesse, sauf en cas de complications claires et imprévisibles. Tous les sinistres après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui peuvent en découler sont en tous les cas exclus de la garantie.

17.3.5. Le rapatriement de votre véhicule par un chauffeur de remplacement de Allianz Global Assistance si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, s'il présente un ou plusieurs défauts graves, s'il est en infraction avec le code de la route des pays traversés, avec les dispositions du contrôle technique ou par rapport à l'assurance auto obligatoire de responsabilité civile.

#### **17.4. Pour la garantie "Bagage" :**

17.4.1. Les objets non assurés

Les éléments suivants ne sont jamais assurés :

17.4.1.1. Objets de valeur, sauf :

- en cas de vol commis avec violence physique sur la personne pendant que les objets de valeur se trouvent sous votre surveillance ou que vous les portez ;
- en cas de vol dans un coffre mural situé dans votre chambre d'hôtel ou résidence de vacances ou dans un coffre mural central de l'hôtel ou du domaine de vacances dans lequel vous avez mis en dépôt les objets de valeur, si le coffre présente des traces d'effraction caractérisée.

17.4.1.2. Pièces, billets de banque, chèques, autres titres, tickets de voyage, photos, timbres, tous documents ou preuves et clés.

17.4.1.3. Produits de beauté.

17.4.1.4. Bicyclettes, tentes, planches à voile, matériel de plongée et les objets qui ne sont pas considérés comme des bagages au sens de l'article CHAPITRE I, 1.11., ainsi que leurs pièces et accessoires. Les objets laissés sans surveillance sont également exclus.

17.4.1.5. Matériel utilisé à des fins professionnelles.

17.4.1.6. Instruments de musique, tapis, œuvres d'art, antiquités et collections.

17.4.1.7. Prothèses, béquilles, fauteuils roulants et appareils médicaux.

17.4.1.8. Lunettes, lunettes de soleil, verres de lunette, lentilles, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à la suite d'un accident avec lésion physique.

17.4.2. Exclusions

Outre les exclusions qui découlent des dispositions préalables, sont exclus de la garantie :

17.4.2.1. Défauts préalablement existants aux bagages.

17.4.2.2. La fuite de liquides, de matériaux gras, de colorants ou de produits corrosifs qui font partie des bagages.

17.4.2.3. Les dommages aux bagages fragiles, tels que poteries, objets en verre, porcelaine et marbre.

17.4.2.4. Dommages aux objets laissés à l'extérieur d'un bâtiment et sans surveillance.

17.4.2.5. La perte, l'oubli ou l'égarment de bagages, hormis dans les cas prévus aux articles CHAPITRE III, I., 2.3. et 2.4.

17.4.2.6. Eraflures et égratignures sur les valises, les sacs de voyage et les conditionnements pendant le transport.

### 17.5. Pour la garantie "Capital Accident de Voyage" :

Sont exclus de la garantie :

17.5.1. Les personnes âgées de plus de 75 ans.

17.5.2. La pratique des sports suivants en amateur et à tout niveau : les sports impliquant un véhicule automoteur, les sports aériens, la voile en solitaire, l'alpinisme, la randonnée glaciaire sans guide, le saut à ski, le ski à voile, le ski de vitesse, le hockey sur glace, le bobsleigh, le skeleton, les sports de combat, la spéléologie.

17.5.3. Infections, empoisonnement et pollution écologique.

17.5.4. Coup de soleil, gelure ou congestion, sauf si ce fait est la conséquence d'un accident assuré.

17.5.5. Utilisation de véhicules motorisés à deux roues d'une cylindrée supérieure à 49 cm<sup>3</sup>.

17.5.6. Hernie abdominale et sous-abdominale.

17.5.7. Guerre, invasion, faits d'ennemis étrangers, prise d'otages, actions militaires, guerre civile, insurrection, révolution, émeute, prise de pouvoir militaire ou illégale, loi martiale, périodes d'exercices militaires, mobilisations, rappels sous les armes, exercices de lutte contre les incendies.

### 17.6. Pour la garantie "Voyage de Compensation" :

Sont exclus des garanties :

17.6.1. Le rapatriement en cas d'immobilisation d'un véhicule si ce véhicule peut être réparé en moins de 5 jours.

17.6.2. Les déplacements dans le cadre de vos activités professionnelles.

### 17.7. Pour la garantie "Annulation" :

17.7.1. Toute maladie ou toute conséquence d'un accident existante lors de la réservation du voyage. N'est cependant pas exclue : une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après la réservation du voyage, d'une maladie ou d'une conséquence d'un accident existant lors de la réservation du voyage, pour autant que cette maladie ou cette conséquence de l'accident soit/soient stable(s) durant le mois précédant la réservation du voyage et qu'aucune thérapie n'ait été entamée ou adaptée durant le mois précédant la réservation du voyage.

17.7.2. Les frais de dossier.

17.7.3. L'accouchement normal et les interventions qui en découlent.

17.7.4. Le licenciement pour motif urgent.

## CHAPITRE II ASSISTANCE

### I. ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AUX PASSAGERS ASSURÉS

#### 1. Pour la formule Auto Europe Protection en cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident :

Allianz Global Assistance organise et prend en charge ce qui suit.

1.1. Pour un événement survenu en Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

1.1.1. A l'égard de votre véhicule

1.1.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

1.1.1.2. Une immobilisation de moins de 4 heures

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche de la marque de votre véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque de votre véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.1.1.3. Une immobilisation de plus de 4 heures

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile.

1.1.2. A l'égard des passagers assurés

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales.

En cas de lésions provoquées par un accident de la route avec le véhicule assuré, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties des articles CHAPITRE II, II., 1.1. et 7. des présentes Conditions Générales.

1.2. Pour un événement survenu à l'étranger et en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

1.2.1. A l'égard de votre véhicule

1.2.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

1.2.1.2. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage le plus proche de la marque du véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque du véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

1.2.1.3. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à cinq jours, le rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile et les frais de gardiennage pour votre véhicule.

1.2.1.4. Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers, Allianz Global Assistance organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en Belgique.

Allianz Global Assistance avance le prix d'acquisition de ces pièces, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur en Belgique si cette somme est supérieure à 500 EUR.

Vous êtes tenu de rembourser à Allianz Global Assistance le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés par Allianz Global Assistance dans les 30 jours qui suivent l'envoi.

1.2.1.5. Abandon de votre épave

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours et si vous devez abandonner votre épave sur place, l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut y rester.

1.2.2. A l'égard des passagers assurés

1.2.2.1. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales.

En cas de lésions provoquées par un accident de la route avec le véhicule assuré, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties des articles CHAPITRE II, II., 1.1. et 7. des présentes Conditions Générales.

1.2.2.2. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours :

- soit le rapatriement des passagers assurés
- soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 4.

En cas de lésions provoquées par un accident de la route avec le véhicule assuré, les passagers blessés peuvent, pour autant qu'un rapatriement médical soit requis, bénéficier des garanties des articles CHAPITRE II, II., 1.1. et 7. des présentes Conditions Générales.

1.2.3. Chauffeur de remplacement

Si Allianz Global Assistance rapatrie les passagers assurés et qu'il ne reste plus personne pour conduire le véhicule réparé, le transport de la personne désignée par vous ou par Allianz Global Assistance depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

#### 2. Pour la formule Europe Comfort Protection, la formule World Full Protection et la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) en cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident, un incendie, une tentative de vol ou un acte de vandalisme sur le lieu de l'incident:

Allianz Global Assistance organise et prend en charge ce qui suit.

2.1. Pour un événement survenu en Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge.

2.1.1. A l'égard de votre véhicule

2.1.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

2.1.1.2. Une immobilisation de moins de 4 heures

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche de la marque de votre véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque de votre véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

2.1.1.3. Une immobilisation de plus de 4 heures

Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile.

2.1.2. A l'égard des passagers assurés

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, vous avez le choix entre : soit le paiement de 65 EUR par passager assuré pour les frais supplémentaires, rendus nécessaires par votre immobilisation, pour un hôtel ou un transport local ; soit, si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, vous avez droit à un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales.

2.2. Pour un événement survenu à l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge

2.2.1. A l'égard de votre véhicule

2.2.1.1. Dépannage sur place

L'envoi sur place d'un dépanneur pour essayer de remettre votre véhicule en route.

2.2.1.2. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si le dépanneur envoyé sur place ne parvient pas à remettre votre véhicule en route, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage le plus proche de la marque du véhicule ou jusqu'à un autre garage proche si la marque du véhicule n'est pas représentée à proximité de l'immobilisation.

2.2.1.3. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à cinq jours, le rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage désigné par vous à proximité de votre domicile et les frais de gardiennage pour votre véhicule.

2.2.1.4. Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers, Allianz Global Assistance organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en Belgique.

Allianz Global Assistance avance le prix d'acquisition de ces pièces, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur en Belgique si cette somme est supérieure à 500 EUR.

Vous êtes tenu de rembourser à Allianz Global Assistance le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit qui ont été avancés par Allianz Global Assistance dans les 30 jours qui suivent l'envoi.

2.2.1.5. Abandon de votre épave

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours et si vous devez abandonner votre épave sur place, l'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle ne peut pas y rester.

2.2.2. A l'égard des passagers assurés

2.2.2.1. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 24 heures, vous avez le choix entre :

soit le paiement de 125 EUR par passager assuré pour les frais supplémentaires, rendus nécessaires par votre immobilisation, pour un hôtel ou un transport local ; soit, si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales.

2.2.2.2. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours et si votre véhicule est abandonné, réparé sur place ou rapatrié par Allianz Global Assistance, vous avez droit à :

2.2.2.2.1. Pour la formule Europe Comfort Protection et la formule World Full Protection :

- soit le rapatriement des passagers assurés ;
- soit le paiement de frais d'hôtel supplémentaires rendus nécessaires par votre immobilisation, à concurrence de 70 EUR par jour et par passager assuré ; l'indemnisation des frais d'hôtel supplémentaires ne peut en aucun cas dépasser le montant que Allianz Global Assistance aurait pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés ;
- soit, si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à quatre heures, vous avez droit à un véhicule de remplacement conformément aux conditions et aux modalités prévues à l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales.

2.2.2.2.2. Pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) :

- soit le rapatriement des passagers assurés ;
- soit le paiement de frais d'hôtel supplémentaires rendus nécessaires par votre immobilisation, à concurrence de 70 EUR par jour et par passager assuré ; l'indemnisation des frais d'hôtel supplémentaires ne peut en aucun cas dépasser le montant que Allianz Global Assistance aurait pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés ;

ET

- soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales ;
- soit la poursuite de votre voyage.

2.2.3. Chauffeur de remplacement

Si Allianz Global Assistance rapatrie les passagers assurés et qu'il ne reste plus personne pour conduire le véhicule réparé, le transport de la personne désignée par vous ou par Allianz Global Assistance depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

### **3. Assistance en cas de vol pour les formules Auto Europe Protection, Europe Comfort Protection, World Full Protection et World Gold Protection (Assistance Privilège)**

Si votre voiture est volée au cours d'un déplacement, Allianz Global Assistance organise et prend en charge ce qui suit :

#### 3.1. A l'égard de votre véhicule

3.1.1. Si votre véhicule est retrouvé en état de marche :

Si cela a lieu dans les 6 mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

Un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener votre véhicule à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

3.1.2. Si votre véhicule est retrouvé mais qu'il n'est pas en état de marche :

Si cela a lieu dans les six mois qui suivent le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

3.1.2.1. Si vous souhaitez récupérer votre véhicule :

3.1.2.1.1. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est inférieure à 5 jours :

Une fois que votre véhicule a été remis en état de marche, un ticket de transport pour une personne désignée par vous depuis son domicile en Belgique afin de ramener le véhicule réparé à son emplacement habituel en Belgique et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

3.1.2.1.2. Si la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 5 jours :

Le rapatriement de votre véhicule.

3.1.2.2. Si vous souhaitez abandonner votre véhicule :

L'abandon de l'épave ou le transport hors du pays de l'épave si elle ne peut y rester.

#### 3.2. A l'égard des passagers assurés

3.2.1. Sur place

Le transport des passagers assurés du lieu de leur immobilisation à un hôtel situé à proximité.

Les nuits d'hôtel supplémentaires de ces personnes sur le lieu de leur immobilisation pendant maximum une nuit.

3.2.2. Votre rapatriement

Si votre voiture n'est pas retrouvée dans les 24 heures : soit le rapatriement des passagers assurés ; soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales. Les frais de cette voiture de remplacement ne peuvent excéder les frais qu'Allianz Global Assistance aurait pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés.

3.2.3. Pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) :

Si votre voiture n'est pas retrouvée dans les 24 heures : Le rapatriement des passagers assurés.

ET

- soit une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités de l'article CHAPITRE II, I., 4. des présentes Conditions Générales ;
- soit la poursuite de votre voyage.

### **4. La voiture de remplacement pour les formules Auto Europe Protection, Europe Comfort Protection, World Full Protection et World Gold Protection (Assistance Privilège)**

#### 4.1. Généralités

Allianz Global Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement, catégorie de location B, pour un usage local si :

- un article des présentes Conditions Générales le prévoit ET
- la durée de l'immobilisation de votre véhicule est supérieure aux délais mentionnés à l'article CHAPITRE II, I., 4.2. des présentes Conditions Générales

ET

• si votre véhicule a été remorqué par Allianz Global Assistance

OU

- si le preneur d'assurance ne peut disposer de son véhicule pendant une période supérieure à quatre heures suite au vol ou à la non réparation définitive de son véhicule. Allianz Global Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement conformément aux modalités des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières et, quoi qu'il en soit, jamais pour une période supérieure à cinq jours à moins que l'article CHAPITRE II, I., 4.3. ou 4.4. des présentes Conditions Générales ne soit d'application.

#### 4.2. Durée de l'immobilisation requise

Allianz Global Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement conformément aux conditions et aux modalités des présentes Conditions Générales si la durée d'immobilisation de votre véhicule est supérieure à 4 heures.

#### 4.3. Prolongation exceptionnelle à l'étranger pour les bénéficiaires d'une formule World Gold Protection (Assistance Privilège)

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule à l'étranger et en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge est supérieure à 5 jours, Allianz Global Assistance organise et prend en charge une voiture de remplacement pour une période totale de maximum 10 jours pour autant que l'assuré préfère que son véhicule immobilisé ne soit pas rapatrié et souhaite attendre sur place la fin de l'immobilisation de son véhicule.

Les frais qu'Allianz Global Assistance prend en charge en application du présent article et de l'article CHAPITRE II, I., 2.2.2.2. additionnés, ne peuvent excéder les frais que Allianz Global Assistance aurait pris en charge à l'occasion du rapatriement des passagers assurés.

#### 4.4. Après vol pour les bénéficiaires d'une formule World Gold Protection.

Si le preneur d'assurance ne peut disposer de son véhicule pendant une période supérieure à quatre heures suite au vol de son véhicule, Allianz Global Assistance organise et prend en charge un véhicule de remplacement pour une période de trente jours au total.

#### 4.5. Paiement de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement dont question dans les présentes Conditions Générales est une voiture de location de catégorie B. Allianz Global Assistance prend en charge, si cela s'avère nécessaire conformément aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières, le loyer normal et les frais pour les assurances légales obligatoires.

Vous êtes le locataire du véhicule et vous devez tenir compte des restrictions imposées par les disponibilités locales et accepter les conditions du loueur.

Les formalités de réception et de retour de la voiture de remplacement, la caution, les frais de "drop off", les frais des assurances complémentaires, les franchises d'assurance ou les suppléments de prix pour quelque raison que ce soit restent à votre charge.

Allianz Global Assistance ne paie en aucun cas les amendes ou les frais de carburant ou de péage.

#### 4.6. Etat de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement doit toujours être rendue dans l'état où vous l'avez reçue.

A la réception et au retour de la voiture de remplacement, vous devez toujours faire réaliser un compte rendu détaillé de son état afin d'éviter toute contestation ultérieure.

Allianz Global Assistance n'est pas responsable des éventuels frais pour le nettoyage de l'intérieur de la voiture de remplacement.

### **5. Assistance à votre caravane ou votre remorque pour les formules Auto Europe Protection, Europe Comfort Protection, World Full Protection et World Gold Protection (Assistance Privilège)**

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

5.1. En cas d'immobilisation de votre caravane ou de votre remorque suite à une panne, un accident, une tentative de vol, un vol, un incendie ou un acte de vandalisme, Allianz Global Assistance organise et prend en charge la même assistance que pour votre véhicule, telle que décrite dans les présentes Conditions Générales à l'exclusion des prestations à l'égard des passagers assurés.

Si vous êtes rentré à votre domicile et si votre caravane ou votre remorque a été réparée ou retrouvée en état de marche sur place,

Allianz Global Assistance paie vos frais de carburant à concurrence de 75 EUR pour ramener votre caravane ou votre remorque à votre domicile.

#### 5.2. Allianz Global Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage, de transport ou de rapatriement en cas de :

- Prise en charge et organisation par Allianz Global Assistance du rapatriement de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- Prise en charge et organisation de l'abandon de l'épave de votre véhicule tracteur suite à l'application des présentes Conditions Générales ;
- vol du véhicule tracteur.

### **6. Assistance à votre bateau de plaisance pour les formules Auto Europe Protection, Europe Comfort Protection, World Full Protection et World Gold Protection (Assistance Privilège),**

Allianz Global Assistance organise et prend en charge le rapatriement de votre bateau de plaisance dans les circonstances mentionnées à l'article CHAPITRE II, I., 5. et si :

- soit votre remorque à bateau assurée n'est pas abîmée ou est réparée, et peut être transportée ;
- soit votre remorque à bateau assurée a été volée ou n'est pas réparable, et vous mettez sur place une remorque de remplacement à la disposition de Allianz Global Assistance.

## **II. ASSISTANCE PERSONNES**

Pour les bénéficiaires de la formule Auto Europe Protection Allianz Global Assistance s'engage uniquement pour les prestations comme décrites dans l'article CHAPITRE II, II., 1.1. et 7. après un accident de la circulation avec un véhicule assuré (voir aussi les articles CHAPITRE II, I., 1.1.2., 1.2.1. et 1.2.2.2.).

Pour la formule Classic Protection, la formule Europe Comfort Protection, la formule World Full Protection et la formule World Gold Protection (Assistance Privilège), Allianz Global Assistance s'engage aux prestations suivantes :

### **1., Transport, retour ou rapatriement**

#### 1.1. Du patient malade ou blessé

Si votre état de santé durant votre déplacement nécessite un transport ou un rapatriement suite à une maladie ou un accident, Allianz Global Assistance organise et prend en charge votre transport du lieu où vous êtes immobilisé à votre domicile ou à l'hôpital le plus proche de votre domicile ou à l'hôpital le mieux équipé pour vous soigner.

Le transport ou le rapatriement s'effectue par avion-ambulance, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport adéquat.

Le rapatriement sera effectué sous surveillance médicale si votre situation médicale le requiert.

La décision et le mode de transport du rapatriement, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital sont exclusivement pris par le service médical d'Allianz Global Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place et le cas échéant avec le médecin traitant en Belgique, en ne prenant en considération que votre état de santé.

#### 1.2. D'un accompagnant

L'organisation et la prise en charge du transport d'une personne assurée pour vous accompagner à votre domicile ou à l'hôpital si vous êtes transporté ou rapatrié par Allianz Global Assistance conformément à l'article CHAPITRE II, II., 1.1.

#### 1.3. Des autres personnes assurées

1.3.1. Visite d'hôpital

Allianz Global Assistance prend en charge et organise le transport local, à l'étranger, des autres personnes assurées pour venir vous rendre visite à l'hôpital à concurrence de 65 EUR.

1.3.2. Rapatriement

Si Allianz Global Assistance prend en charge le rapatriement médical d'une personne assurée, elle organise et prend en charge le rapatriement des membres de la famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul.

S'ils le préfèrent, Allianz Global Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais que Allianz Global Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.

1.3.3. Les enfants assurés de moins de 18 ans

Si pour des raisons médicales vous ne pouvez pas vous occuper des enfants assurés de moins de 18 ans qui vous accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse depuis son domicile en Belgique pour apporter son aide aux enfants assurés de moins de 18 ans pendant leur rapatriement.

Allianz Global Assistance prend en charge au maximum une nuit d'hôtel pour cette personne.

Enfin, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le rapatriement des enfants assurés de moins de 18 ans s'ils sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

### **2. Frais médicaux**

Si vous payez des frais médicaux suite à une maladie ou à un accident, apparue ou survenu à l'étranger, Allianz Global Assistance prend en charge les sommes prévues au présent article, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale, votre Mutualité ou tout autre assureur qui couvre ce risque.

Le total de ces paiements a été limité à un maximum de :

- Pour la formule Europe Comfort Protection : 50.000 EUR ;
- Pour la formule World Full Protection : 125.000 EUR ;
- Pour la formule Classic Protection : 250.000 EUR ;
- Pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) : illimité.

#### 2.1. Les frais médicaux à l'étranger.

En cas d'hospitalisation, Allianz Global Assistance peut avancer les frais médicaux.

2.2. Le transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche pour recevoir les premiers soins, à concurrence de 1.000 EUR.

2.3. Le transport local à l'étranger, par ambulance, si prescrit par un médecin.

2.4. Pour la formule Classic Protection, la formule World Full Protection et la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) : En cas d'accident, survenu à l'étranger, et à condition que vous ayez déjà consulté un médecin ou un dentiste à l'étranger et que vous ayez engagé des frais médicaux à l'étranger : les frais de suivi médical en Belgique jusqu'à un an après votre accident et à concurrence de 6.250 EUR/personne assurée, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale ou de l'assurance de votre Mutualité. Pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) cette garantie n'est pas d'application après un accident survenu lors de la pratique d'un sport ou lors de la participation à une compétition dans lequel/ laquelle interviennent des véhicules à moteur (essais, compétitions, rallies, raids,...) ainsi que lors de leurs entraînements. La pratique d'un sport ou la participation à une compétition dans lequel/ laquelle interviennent des véhicules à moteur sont exclues dans les autres formules.

### 3. Chauffeur de remplacement

Si, en raison de l'intervention de Allianz Global Assistance à l'occasion d'une maladie, d'un accident ou d'un décès, le véhicule assuré ne peut plus être conduit par son conducteur ou un autre passager, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport d'une personne désignée par vous ou par Allianz Global Assistance pour ramener le véhicule à son emplacement habituel en Belgique, ainsi que les passagers assurés, la remorque ou la caravane et les bagages qui n'ont pu être ramenés par les personnes rapatriées et le cas échéant une nuit d'hôtel pour cette personne.

### 4. Frais de séjour

En vertu du présent article CHAPITRE II, II., 4., Allianz Global Assistance s'engage soit aux dispositions reprises sous 4.1. soit aux dispositions reprises sous 4.2.

#### 4.1. Prolongation du séjour

Si vous devez prolonger sur prescription médicale votre séjour à la suite de votre maladie ou de votre accident :

- Allianz Global Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vous et une personne assurée à concurrence de 620 EUR au total ;
- Allianz Global Assistance organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

#### 4.2. Amélioration des conditions de logement

Si vous devez améliorer sur prescription médicale, la qualité de votre logement à la suite d'une maladie ou d'un accident, Allianz Global Assistance prend en charge les frais complémentaires pour une période de maximum 7 nuits pour vous et une personne assurée à concurrence de 620 EUR au total.

### 5. Visite à l'hôpital

Si vous devez être hospitalisé en voyage à la suite d'une maladie ou d'un accident, Allianz Global Assistance garantit ce qui suit.

#### 5.1. Enfants de moins de 18 ans

Si vous êtes âgé de moins de 18 ans et que vous voyagez sans vos parents :

- Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour de vos parents depuis leur domicile, afin de se rendre à votre chevet ;
- Allianz Global Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour vos parents.

#### 5.2. Adultes non accompagnés

Si vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et que vous voyagez seul :

- Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'une personne désignée par vous ou d'un membre de votre famille depuis son domicile en Belgique, afin de se rendre à votre chevet ;
- Allianz Global Assistance prend en charge au maximum 7 nuits d'hôtel pour cette personne.

#### 5.3. Garde d'enfants assurés de moins de 18 ans

Si, pour des raisons médicales, vous êtes dans l'incapacité de vous occuper d'enfants assurés de moins de 18 ans qui vous

accompagnent et qu'aucun compagnon de voyage ne peut s'en charger pour vous, la couverture de l'article CHAPITRE II, II., 1.3.3. est d'application.

### 6. Le retour prématuré à votre domicile depuis l'étranger

#### 6.1. Pour cause de décès ou d'hospitalisation s'il y a danger de mort grave et immédiat de :

- votre époux(-se) cohabitant(-e) de fait ou de droit ;
- toute personne qui vit habituellement avec vous dans un lien familial ;
- tout parent ou apparenté jusqu'au deuxième degré (enfants, petits-enfants, (beaux) parents, grands-parents, (belle) sœur et (beau) frère) ;
- un de vos collaborateurs professionnels, si votre présence est nécessaire pour le remplacer ;
- la personne qui garde pendant votre voyage vos enfants mineurs ou tout moins-valide qui vit avec vous.

A l'occasion de ces événements, Allianz Global Assistance organise et prend en charge les dispositions suivantes afin de vous permettre d'assister à l'enterrement ou de pouvoir effectuer une visite d'hôpital :

- Soit le rapatriement des personnes assurées ;
- Soit le transport aller et retour d'une personne assurée. Dans ce cas, le voyage retour doit avoir lieu dans les 8 jours qui suivent le rapatriement et avant la fin prévue du voyage.

#### 6.2. Pour cause d'hospitalisation de votre enfant assuré de moins de 18 ans qui ne vous accompagne pas suite à une maladie ou à un accident survenu pendant votre déplacement à l'étranger.

A l'occasion de cet événement, Allianz Global Assistance organise et prend en charge votre rapatriement si le médecin traitant prévoit que l'enfant devra être hospitalisé pendant plus de 48 heures et si votre retour prématuré se justifie par la gravité de son état de santé.

Si l'état de l'enfant ne justifie pas votre retour prématuré ou si vous êtes dans l'incapacité de rentrer immédiatement de voyage, le service médical d'Allianz Global Assistance, après contact avec le médecin traitant, vous informera de l'évolution de l'état de santé de votre enfant.

### 7. Décès d'une personne assurée

7.1. A l'étranger, en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge Allianz Global Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Sont également compris le cercueil en zinc, l'embaumement et les frais de douane.

Allianz Global Assistance prend en charge, en outre, le traitement post-mortem, cercueil compris, à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée. En aucun cas les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par Allianz Global Assistance.

De même, Allianz Global Assistance prend en charge les frais d'enterrement et de crémation à l'étranger à concurrence de 1.500 EUR par personne assurée, si les héritiers le préfèrent. Sont compris le traitement post-mortem et la mise en bière, le cercueil, le transport local de la dépouille, l'enterrement ou la crémation à l'exception du service funéraire et du rapatriement de l'urne.

Enfin, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le rapatriement des personnes assurées si elles sont dans l'incapacité de rentrer comme prévu.

7.2. En Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres au-delà de la frontière belge lors d'un déplacement Allianz Global Assistance prend en charge le rapatriement de la dépouille du lieu du décès au cimetière en Belgique. Allianz Global Assistance ne participe pas aux frais du cercueil, du traitement post-mortem, du service funéraire, de l'enterrement ou de la crémation.

### 8. Frais de recherche et de secours et skipass

#### 8.1. Frais de recherche et de secours à l'étranger :

Allianz Global Assistance rembourse les frais de fonctionnement d'un service de recherche et de secours à l'occasion de votre accident ou de votre disparition. Ce remboursement est limité à :

- 3.750 EUR par personne assurée pour les formules Europe Comfort Protection, World Full Protection et Classic Protection ;
- 6.250 EUR par personne assurée pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège).

#### 8.2. Votre skipass :

Allianz Global Assistance rembourse votre skipass à raison des jours non utilisés, à concurrence de 125 EUR dans le cas d'une fracture, votre rapatriement ou de votre hospitalisation pendant plus de 48 heures suite à une maladie ou à un accident.

### 9. Envoi de médicaments et d'équipements médicaux

Si vous avez perdu vos médicaments, prothèses, verres de lunette ou lentilles de contact à l'étranger ou si ces objets ont été volés à l'étranger, Allianz Global Assistance organise leur remplacement et prend en charge 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 d'Allianz Global Assistance et

l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale.

Vous êtes tenu de rembourser le prix d'achat de ces objets à Allianz Global Assistance dans les 30 jours qui suivent le paiement de ce prix d'achat par Allianz Global Assistance.

### 10. Perte ou vol de vos bagages ou documents

#### 10.1. Bagages

Si vous avez perdu vos bagages à l'étranger ou si vos bagages ont été volés à l'étranger, Allianz Global Assistance organise et prend en charge l'envoi d'une valise d'effets personnels. Ceux-ci doivent être délivrés à Allianz Global Assistance par une personne désignée par vous.

#### 10.2. Tickets de transport

Si vous avez perdu vos tickets de transport à l'étranger ou s'ils ont été volés à l'étranger, Allianz Global Assistance organise votre rapatriement moyennant paiement préalable à Allianz Global Assistance par vous ou par une personne désignée par vous des frais des tickets de transport.

#### 10.3. Documents d'identité

Si vous avez perdu vos documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation ou visa) à l'étranger ou si ces documents ont été volés à l'étranger, Allianz Global Assistance rembourse les frais administratifs à concurrence de 125 EUR en vue de leur remplacement, à condition que vous ayez rempli toutes les formalités requises à l'étranger, telles que la déclaration auprès des instances compétentes, à la police, à l'ambassade, au consulat, etc.

### 11. Aide psychologique pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) Allianz Global Assistance organise et prend en charge l'aide psychologique éventuellement requise à l'occasion d'un traumatisme psychologique vécu pendant un événement assuré si cette aide a été prescrite par un médecin.

Cette aide est en tout cas limitée à cinq séances auprès d'un psychologue agréé ou un psychothérapeute agréé en Belgique. Si vous vous trouvez à l'étranger au moment où la nécessité d'une aide psychologique se fait sentir et qu'elle est immédiatement requise, elle sera apportée par téléphone.

Le traumatisme psychique doit trouver son origine dans un événement capable de faire une impression particulièrement forte sur une personne normale et psychologiquement saine.

### 12. Activités sportives et location de matériel sportif pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège)

Le remboursement des activités sportives réservées et de la location de matériel sportif, au prorata des jours non utilisés, jusqu'à 50 EUR par jour et jusqu'à 250 EUR par famille en cas de rapatriement ou hospitalisation de plus de 48 heures, suite à votre maladie ou accident.

### 13. Compensation forfaitaire pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège)

Allianz Global Assistance prévoit une indemnité forfaitaire si vous êtes hospitalisé à l'étranger suite à votre maladie ou à votre accident.

Tant que vous devez rester à l'hôpital, Allianz Global Assistance vous paie une compensation forfaitaire de 50 EUR par personne par jour et ceci à partir du 2ème jour d'hospitalisation. Cette indemnisation est limitée à 1.000 EUR par personne hospitalisée.

### III. HOME ASSISTANCE

Pour la formule Classic Protection, la formule Europe Comfort Protection, la formule World Full Protection et la formule World Gold Protection (Assistance Privilège), Allianz Global Assistance s'engage aux prestations suivantes :

#### 1. Service d'information

Allianz Global Assistance vous communique l'adresse et le numéro de téléphone des services médicaux suivants en Belgique :

- hôpitaux et cliniques ;
- services ambulanciers près de chez vous ;
- organismes de soins à domicile ;
- loueurs d'équipements médicaux ;
- centres de cure ;
- centres de révalidation ;
- pharmaciens et médecins de garde ;
- maisons de retraite près de chez vous.

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 étrangers en Belgique et des consulats belges à l'étranger.

Ce service d'information est opérationnel du lundi au vendredi de 9 à 17 heures. Ces informations sont uniquement demandées et communiquées par téléphone.

#### 2. Assistance médicale

Assistance médicale dans le cas de votre hospitalisation urgente suite à une maladie ou à un accident inattendu, survenu à votre domicile et après réception des premiers soins d'urgence.

L'admission à l'hôpital doit avoir été prescrite par un médecin.

2.1. L'organisation de votre admission à l'hôpital, à savoir la réservation d'un lit.

2.2. L'organisation et l'indemnisation du transport en ambulance vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital mieux équipé pour traiter votre état médical.

2.3. L'organisation et l'indemnisation de votre transfert vers un hôpital en Belgique qui est mieux équipé pour traiter votre état médical, sur avis de et en concertation avec le médecin traitant.

2.4. L'organisation et l'indemnisation du retour au domicile, si votre séjour à l'hôpital s'est prolongé au-delà de 3 nuits et si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer.

2.5. L'indemnisation de la garde de votre chien ou de votre chat, à la condition qu'il ait reçu les vaccinations obligatoires, à concurrence de 65 EUR.

2.6. L'indemnisation d'une aide-ménagère : si votre admission à l'hôpital en Belgique se prolonge au-delà de 3 nuits, Allianz Global Assistance prend en charge pendant l'admission ou pendant la semaine suivant l'admission :

- soit le voyage aller/retour de votre domicile d'une personne de votre choix séjournant en Belgique ;
- soit les premiers frais d'une aide-ménagère de votre choix à votre domicile, à concurrence de 125 EUR.

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

- l'indemnisation des frais d'une aide familiale à concurrence de 125 EUR si votre admission à l'hôpital se prolonge au-delà de trois nuits.
- l'indemnisation des frais d'une baby-sitter à concurrence de 125 EUR si votre admission à l'hôpital se prolonge au-delà de 48 heures.

2.8. A l'égard de vos petits-enfants de moins de 15 ans, qui séjournent chez vous ou à votre adresse de vacances en Belgique : l'organisation et l'indemnisation du voyage aller et retour d'une personne désignée par la famille et séjournant en Belgique ou d'une hôtesse pour ramener vos petits-enfants à leur domicile en Belgique. Si leurs parents sont absents, ils sont confiés à une famille d'accueil désignée par vous.

### 3. Dommages matériels à votre habitation

Si votre domicile a subi des dommages matériels importants et si ces dommages revêtent un caractère soudain, qu'ils étaient imprévisibles et qu'ils requièrent absolument votre présence, Allianz Global Assistance garantit ce qui suit.

#### 3.1. A l'égard des personnes assurées

La réservation et l'indemnisation d'une nuit d'hôtel pour les personnes assurées.

L'organisation et l'indemnisation du transport en taxi des personnes assurées vers un hôtel situé à proximité de votre habitation si elles sont dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens.

L'indemnisation des frais de garde de vos enfants mineurs à concurrence de 125 EUR.

#### 3.2. A l'égard de vos biens

L'organisation et l'indemnisation de la surveillance de votre habitation par une entreprise spécialisée pendant une durée maximale de 48 heures si les objets abandonnés dans votre habitation doivent être protégés contre le vol.

L'indemnisation des frais locatifs d'un véhicule utilitaire à concurrence de 250 EUR, vous permettant de déménager les objets abandonnés dans votre habitation.

L'indemnisation du déménagement des meubles abandonnés dans votre habitation vers votre nouveau lieu de séjour en Belgique si votre habitation est toujours inhabitable après 30 jours à concurrence de 250 EUR. Ce déménagement doit être effectué dans les 60 jours qui suivent le sinistre.

#### 3.3. Votre retour de l'étranger

En cas de dommages matériels importants à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels pendant que vous êtes en voyage à l'étranger, à condition que ces dommages présentent un caractère soudain, étaient imprévisibles et que ces dommages requièrent absolument votre présence immédiate, Allianz Global Assistance organise et indemnise le transport aller et retour d'une personne assurée.

Le voyage retour doit avoir lieu dans les 8 jours qui suivent le rapatriement et avant la fin de la durée prévue du voyage.

### 4. Serrurier

Si vous perdez les clés de votre habitation, qu'elles ont été volées ou que les serrures ont été endommagées à la suite d'une tentative d'effraction rendant l'accès à votre habitation impossible,

Allianz Global Assistance indemnise les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier à concurrence de 100 EUR et ce une fois par année d'assurance. Vous êtes tenu de prouver votre qualité d'habitant.

## IV. SERVICES COMPLÉMENTAIRES VALABLE POUR TOUTES LES FORMULES

### 1. Transfert d'argent

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat pendant que vous êtes à l'étranger, Allianz Global Assistance peut mettre de l'argent à votre disposition à concurrence de 2.500 EUR, à condition que l'équivalent en ait été payé préalablement à Allianz Global Assistance.

### 2. Biens abandonnés à l'étranger

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens, Allianz Global Assistance organise et indemnise le transport de vos bagages et de votre bicyclette à concurrence de 200 EUR, sauf si vous allez rechercher vous-même votre véhicule abandonné ou si Allianz Global Assistance rapatrie votre véhicule.

### 3. Vos ANIMAUX DOMESTIQUES

#### 3.1. Rapatriement

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener les animaux, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport de votre chien ou de votre chat qui vous accompagne, à condition que l'animal ait reçu les vaccinations obligatoires, à concurrence de 200 EUR. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire pour ce transport restent à votre charge.

#### 3.2. Frais de vétérinaire

Si votre chien ou votre chat qui vous accompagne à l'étranger a été atteint par une maladie ou victime d'un accident, Allianz Global Assistance rembourse les frais d'un vétérinaire à concurrence de 65 EUR à condition que votre chat ou votre chien ait reçu les vaccinations obligatoires.

### 4. Frais de télécommunication à l'étranger

Dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Allianz Global Assistance vous rembourse les frais de télécommunication que vous avez engagés à l'étranger pour joindre votre intermédiaire ou Allianz Global Assistance à concurrence de 125 EUR.

### 5. Assistance juridique à l'étranger

Allianz Global Assistance s'engage aux prestations suivantes :

5.1. L'indemnisation des honoraires de votre expert, huissier et avocat sur place à concurrence de 250 EUR/police, afin de préserver vos intérêts en cas de dommages matériels à votre véhicule assuré à la suite d'un accident de la circulation avec votre véhicule assuré à l'étranger.

5.2. Vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger suite à un accident de la circulation avec votre véhicule assuré :

5.2.1. L'indemnisation à concurrence de 1.250 EUR des honoraires de votre avocat étranger.

5.2.2. L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger à concurrence de 12.500 EUR, si vous êtes mis en prison à l'étranger ou si vous risquez de l'être à la suite de cet accident.

Vous êtes tenu de rembourser cette somme à Allianz Global Assistance dans les 30 jours qui suivent le paiement par Allianz Global Assistance. Si toutefois les autorités locales libèrent la caution versée avant la fin de ce délai, vous devez la rembourser sur-le-champ à Allianz Global Assistance.

### 6. La transmission d'un message urgent

Si en cas de maladie ou d'accident vous souhaitez transmettre un message urgent depuis l'étranger à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat en Belgique, Allianz Global Assistance met tout en œuvre pour transmettre ce message aux personnes concernées.

### 7. Problèmes linguistiques à l'étranger

Si pendant votre séjour à l'étranger, vous rencontrez des problèmes sérieux pour comprendre la langue parlée dans le cadre d'une assistance assurée par le présent contrat, Allianz Global Assistance vous apporte son aide dans la mesure de ses possibilités. Si dans le cadre des services fournis, il faut faire appel aux services d'un interprète, Allianz Global Assistance en prend les frais en charge à concurrence de 125 EUR.

### 8. Assistance non garantie

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

## CHAPITRE III ASSURANCE VOYAGE

### I. BAGAGES

#### 1. Le montant assuré

Le montant assuré est de 2.000 EUR par personne assurée.

#### 2. La garantie

Conformément aux conditions des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières, vos bagages sont assurés contre :

2.1. Vol.

2.2. Dommages partiels ou totaux

2.3. Perte durant la consignation auprès des transports publics

2.4. Retard de livraison d'au moins 12 h, sur le lieu de vacances, en cas de prise en charge par les transports publics.

### 3. Vol

Vos bagages sont assurés contre le vol :

3.1. Si les bagages se trouvent dans une voiture utilisée par vous et fermée à clé, dont les fenêtres et toit sont complètement fermés et dans laquelle les bagages sont à l'abri des regards dans le coffre fermé et 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 résidence de vacances : contre le vol avec effraction caractérisée.

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

### 4. Calcul de l'indemnisation

4.1. Le dommage est indemnisé en premier risque et l'ensemble des indemnisations vous sont payées.

4.2. L'indemnisation est calculée sur la base du prix que vous avez payé à l'achat des objets assurés, en tenant compte de la moins-value due à l'ancienneté ou à l'usure.

4.3. En cas de dommages partiels, seule la réparation de l'objet est indemnisée, à l'exception des frais d'expertise et de transport.

4.4. L'indemnisation ne peut être supérieure au prix que vous avez payé à l'achat de l'objet assuré. Allianz Global Assistance n'indemnise que le dommage réellement subi. Il est fait abstraction des dommages indirects.

4.5. Si les bagages sont malgré tout retrouvés après vol, perte définitive ou non-restitution définitive, vous êtes tenu de rembourser à Allianz Global Assistance l'indemnisation déjà perçue, moyennant déduction éventuelle des dommages constatés et assurés.

4.6. L'indemnisation est dans tous les cas limitée au montant assuré. En outre, l'indemnisation est limitée à :

- 4.6.1. 50% du montant assuré par personne assurée, pour :
- tout objet séparément ;
  - l'ensemble des objets de valeur (voir aussi article CHAPITRE I, 17.4.1.1.) ;
  - l'ensemble du matériel et de l'équipement de sport ;
  - tous les dommages dus au bris de bagages ;
  - tous les dommages dus au vol d'une voiture de location ou dans ce véhicule ;

4.6.2. Les frais administratifs à concurrence de 125 EUR/personne assurée pour le remplacement des documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduite, certificat d'immatriculation ou visa), des cartes bancaires, des cartes de crédit et des cartes magnétiques ;

4.6.3. Les achats de première nécessité à concurrence de 500 EUR par personne assurée en cas de retard dans la restitution d'au moins 12 heures sur votre lieu de vacances en cas de prise en charge par le transport public. Si ces bagages s'avèrent par la suite être définitivement perdus, cette indemnisation sera déduite de l'indemnisation que vous percevrez à ce moment.

## II. CAPITAL ACCIDENT DE VOYAGES

### 1. Le montant assuré

Le montant assuré est de 12.500 EUR par personne assurée.

### 2. La garantie

2.1. En cas de décès d'une personne assurée suite à un accident survenu à l'étranger et dans un délai de un an après l'accident, le montant assuré est versé aux héritiers légaux, après déduction des indemnisations qui auraient éventuellement déjà été perçues pour invalidité permanente à la suite de l'accident.

Pour les enfants âgés de moins de 15 ans, le paiement du montant assuré est remplacé par le paiement des frais funéraires à concurrence de 1.875 EUR/personne assurée.

2.2. En cas d'invalidité permanente à la suite de lésions dues à un accident survenu à l'étranger, le montant assuré vous est versé proportionnellement au degré de votre invalidité physiologique permanente. Ce degré est déterminé à partir du jour de la consolidation et au plus tard 3 ans après l'accident en fonction du Barème officiel belge des invalidités.

Les capitaux prévus pour décès et invalidité permanente ne peuvent être cumulés.

### III. VOYAGE DE COMPENSATION

#### 1. La garantie

Pour autant que vous ayez un contrat de voyage, Allianz Global Assistance vous rembourse le prix du voyage/le loyer.

L'indemnité sera calculée à concurrence de la somme du voyage/du loyer que vous avez versée pour le contrat de voyage interrompu.

## 2. Montants assurés

Le montant assuré est égal à la somme du voyage/du loyer du contrat de voyage interrompu.

Le montant maximal d'indemnisation est toutefois égal à 1.250 EUR/personne assurée.

Le montant maximal d'indemnisation pour la formule World Gold Protection (Assistance Privilège) est égal à 2.000 EUR/personne assurée (4.000 EUR/ personne assurée si cette option a été souscrite).

## 3. Domaine d'application

3.1. La garantie "Voyage de Compensation" ne s'applique que si une formule World Full Protection ou une formule World Gold Protection (Assistance Privilège) ont été souscrites.

3.2. Vous avez été rapatrié prématurément suite à une maladie, un accident ou pour des raisons médicales :

Si le rapatriement a été pris en charge par Allianz Global Assistance ou une autre société d'assistance, Allianz Global Assistance vous offre un voyage de compensation pour un montant égal au montant assuré.

3.3. La perte totale de votre véhicule suite à un accident au cours de votre voyage, à l'exception du voyage de retour : Allianz Global Assistance vous offre un voyage de compensation pour un montant identique au montant assuré.

3.4. Vous avez été rapatrié prématurément pour une autre raison : Si le rapatriement est prévu par contrat et qu'il a été pris en charge par Allianz Global Assistance ou une autre société d'assistance, Allianz Global Assistance vous offre un voyage de compensation calculé sur la base du montant assuré et proportionnel à vos nuits restantes.

Les nuits restantes sont les nuits depuis l'instant où Allianz Global Assistance ou l'autre société d'assistance a reçu votre demande de rapatriement jusqu'au dernier jour de la durée du voyage mentionnée dans le contrat de voyage interrompu.

## IV. ANNULATION

### 1. La garantie

Allianz Global Assistance garantit ce qui suit et ceci jusqu'à maximum 2 fois par année d'assurance par famille :

1.1. Le remboursement des frais d'annulation dus suivant le contrat de voyage, à l'exclusion de tous les frais de dossier, lorsque vous annulez le contrat de voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.

1.2. Le remboursement des frais de modification (ex.: des frais d'hôtel supplémentaires pour une chambre single), limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous modifiez votre voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.

1.3. Le remboursement de votre prix de location au prorata du nombre de personnes, limité à l'indemnité en cas d'annulation de la location, si vous ne participez pas au voyage, et que vos compagnons de voyages conservent la location. Cette indemnisation est également limitée aux frais supplémentaires afin d'échanger la réservation pour une location équivalente de capacité inférieure dans le même domaine et aux mêmes dates, si cet échange était possible.

1.4. Le remboursement du prix du voyage/de la location au prorata de la période dont vous n'avez pas pu profiter, limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous commencez le voyage avec retard.

### 2. Pour quel montant êtes-vous assuré ?

#### 2.1. Montant assuré

Le montant maximum d'indemnisation est de 2.000 EUR/personne assurée (4.000 EUR/personne si cette option a été souscrite) et 10.000 EUR par voyage.

Allianz Global Assistance n'intervient pas pour des montants inférieurs à 150 EUR par dossier.

2.2. L'intervention d'Allianz Global Assistance dépend du moment auquel vous devez annuler et est limitée aux tranches suivantes :

- vous annulez plus de 30 jours avant le départ : Allianz Global Assistance prend en charge jusqu'à 10% du prix du voyage ;
- vous annulez entre 30 et 14 jours avant le départ : Allianz Global Assistance prend en charge jusqu'à 20% du prix du voyage ;
- vous annulez entre 14 et 7 jours avant le départ : Allianz Global Assistance prend en charge jusqu'à 50% du prix du voyage ;
- vous annulez entre 7 jours et 1 jours avant le départ : Allianz Global Assistance prend en charge jusqu'à 75% du prix du voyage ;
- vous annulez le jour-même du départ (no show): Allianz Global Assistance prend en charge jusqu'à 100% du prix du voyage.

Ces tranches ne sont pas d'application si le voyage annulé a été organisé par une compagnie aérienne ou un organisateur ou un agent de voyage professionnel.

### 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 et toute personne assurée tombant par rapport à vous sous la définition de la formule familiale, pouvez annuler dans les cas suivants :

3.1. Maladie, accident ou complication durant la grossesse, de :

- vous-même ;
- votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- toute personne vivant habituellement dans votre foyer familial ;
- tout parent ou apparenté jusqu'es et y compris le deuxième degré ;
- la personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne ;
- la personne ayant durant votre voyage la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne moins valide habitant chez vous ;
- la personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son(sa) conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer familial ou ses parents ou apparentés jusqu'es et y compris le deuxième degré.

3.2. Décès de :

- vous-même ;
- votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- toute personne vivant habituellement dans votre foyer ;
- tout parent ou apparenté jusqu'es et y compris le deuxième degré ou tout mineur parent ou apparenté jusqu'es et y compris le troisième degré ;
- la personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne ;
- la personne ayant, durant votre voyage, la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne moins valide habitant chez vous ;
- la personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son(sa) conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer familial, ou ses parents ou apparentés jusqu'es et y compris le deuxième degré.

3.3. Votre grossesse en tant que telle pour autant que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse et que le contrat d'assurance ait été souscrit avant le début de la grossesse.

3.4. L'accouchement prématuré avant la 33ème semaine de grossesse d'un parent ou apparenté jusqu'es et y compris le deuxième degré.

3.5. Graves dégâts matériels à votre domicile, votre seconde résidence ou vos locaux professionnels, 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.

3.6. Disparition ou enlèvement de :

- vous-même ;
- votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous ;
- toute personne vivant habituellement dans votre foyer ;
- tout parent ou apparenté jusqu'es et y compris le deuxième degré.

3.7. Le véhicule des transports publics, votre véhicule personnel ou celui de votre compagnon de voyage, avec lequel vous rendez au lieu où débute votre arrangement de voyage réservé (transport, séjour, ...), est immobilisé, durant le trajet ou dans les 48 heures le précédant, par un accident de la circulation, une panne, un incendie, un vol ou du vandalisme, survenant au véhicule et celui-ci ne peut être remis en route afin d'atteindre sa destination dans les délais.

3.8. Le véhicule assurant votre transfert au point de départ de votre arrangement de voyage réservé est immobilisé durant ce trajet, subit du retard, ou reste en défaut suite à un événement inattendu, imprévisible et non annoncé, de telle manière que vous ratiez votre départ avec le moyen de transport réservé dans le contrat de voyage et devant vous amener à votre première destination.

3.9. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer familial êtes licencié comme travailleur.

3.10. Vous concluez un contrat de travail pour une durée d'au moins 3 mois à condition :

- soit d'être inscrit en tant que demandeur d'emploi auprès du F.O.R.E.M., de l'O.R.B.E.M. ou d'une autre administration compétente ;
- soit d'avoir terminé vos études ou votre formation au cours des 3 derniers mois.

3.11. Vous êtes militaire professionnel et devez partir en mission militaire ou humanitaire et à condition que cette mission n'ait pas été prévue au moment de la souscription de la police.

3.12. Vous ne pouvez pas être vacciné ou immunisé pour raison médicale, à condition que cette vaccination ou immunisation soit exigée par les autorités locales.

3.13. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer, êtes convoqué :

- pour une transplantation d'organe ;

- pour un rappel militaire inattendu et non lié à votre activité professionnelle ;
- pour l'adoption d'un enfant ;
- comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire ;
- comme membre du jury devant la Cour d'Assises.

3.14. Votre divorce pour autant que la procédure de divorce ait été introduite devant les tribunaux après réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.

3.15. Votre séparation de fait pour autant que l'un des conjoints de droit ou de fait ait changé de domicile après la réservation du voyage et nous transmette un document officiel en attestant.

3.16. Vous devez présenter un examen de repêchage ; à condition que celui-ci prenne place durant le voyage ou dans les 31 jours suivant celui-ci et que le report de cet examen ne soit pas possible.

3.17. Le vol de vos papiers d'identité ou de votre visa dans les 48h qui précèdent votre départ pour autant que vous ayez déclaré le vol auprès des autorités compétentes.

3.18. Le visa nécessaire pour entreprendre le voyage réservé vous est refusé.

3.19. L'accès au pays de destination vous est refusé, à condition que vous soyez en possession de tout document légalement exigé.

3.20. Le décès inopiné de votre chien, chat ou cheval dans les 7 jours précédant votre voyage sur présentation d'un certificat de décès rédigé par un vétérinaire attestant que votre animal domestique était en bonne santé lors de la réservation du voyage.

3.21. Vous êtes expulsé inopinément du logement que vous louez à condition que votre contrat de location ne soit pas encore résilié par le propriétaire du logement lors de la réservation du voyage et à condition que vous deviez quitter le logement entre le jour de la réservation du voyage et 30 jours après le retour initialement prévu.

3.22. Un parent ou apparenté âgé jusqu'es et y compris le deuxième degré doit quitter inopinément la maison de repos où il réside dans les 30 jours précédant le départ initialement prévu du voyage, à condition que vous soumettiez à Allianz Global Assistance une attestation écrite de l'établissement.

3.23. Un compagnon de voyage annule sur base d'une des raisons susmentionnées de telle façon que vous deviez voyager seul ou avec seulement un compagnon de voyage.



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

**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)