



Allianz Global Assistance : Police 1244

Objet de la police 1244

Nous avons négocié auprès de Allianz Global Assistance une police « référence 1244 ». Celle-ci est proposée dans le cadre de courts séjours en autocar en Europe. Si vos documents de voyage mentionnent la Police 1244, ce document est donc d'application pour votre séjour.

(Une autre police d'assurance est utilisée pour des séjours plus longs ou en avion. Merci donc, le cas échéant, de vous en référer au document spécifique à cette autre police, également téléchargeable sur notre site).

Prime d'assurance

La prime d'assurance pour la police 1244 est de 3.60 € par personne et par jour (jusqu'au 31/12/18)
La prime d'assurance pour la police 1244 est de 3.90 € par personne et par jour (àpd 01/01/2019)

Garanties

- home assistance
- assistance aux personnes : frais médicaux illimités et sans franchise
- annulation : montant maximum de 1250 € par personne
- voyage de compensation : montant maximum de 1250 € par personne
- bagages : montant maximum de 1250 € par personne
- capital accident de voyage : montant maximum de 12500 € par personne (*)

(*) les personnes de plus de 75 ans ne sont pas couvertes par la garantie « capital accident de voyage »

Conditions générales liées au contrat d'assurance

Nous vous invitons à prendre connaissance des conditions générales exposées dans les pages suivantes.



Une assurance « voyages » : comment ça marche ?

Les frais d'annulation : pourquoi et combien ?

Lorsque vous êtes inscrits sur un voyage, le tour opérateur (Anglo Encounter par exemple), engage pour vous des frais auprès de certains prestataires de services : autocar, traversées, hébergement, guides, restaurants, etc...

Lorsque vous annulez ce voyage, le tour opérateur subit un certain préjudice (sommes non remboursées par les prestataires, etc...).

Pour éviter un calcul complexe des frais réels pour chaque cas particulier, la loi autorise le calcul forfaitaire des frais de dédit. Un pourcentage du prix du séjour est donc conservé (souvent avec un plafond minimum) . Ce pourcentage dépend de la date d'annulation par rapport à la date de départ prévu et peut aller jusqu'à 100% du montant total du séjour.

Les frais d'annulation forfaitaires particuliers à chaque séjour doivent être clairement communiqués au moment de l'inscription. Vous les trouverez sur les documents accompagnant votre réservation.

Qu'est-ce qu'une assurance annulation ?

Un assureur (Allianz Global Assistance dans notre cas) propose, pour une somme donnée (la prime d'assurance), de rembourser au participant les frais de dédit conservés par un tour opérateur. Les raisons d'annulation acceptées par l'assureur et les « exclusions » sont clairement définies dans les « conditions générales » de cet assureur (voir plus loin).

Qu'est-ce qu'une assurance assistance ?

Un assureur (Allianz Global Assistance dans notre cas) propose, pour une somme donnée (la prime d'assurance), de couvrir les frais occasionnés par un incident / accident qui survient durant le séjour (hospitalisation, frais de secours en mer, rapatriement vers la Belgique en cas de décès d'un proche, etc...). Les cas couverts sont également clairement définis dans les « conditions générales » de cet assureur (voir plus loin).

Les obligations de l'assuré en cas d'annulation.

Il est très important de tenir compte de certaines « obligations » de la part de l'assuré. Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu ici développer certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) Avant de s'inscrire, vous devez être certain de bénéficier des jours de congés qui vous permettront de partir à l'étranger. L'assurance annulation ne couvrira pas les frais de dédit liés à l'annulation d'un séjour « faute de congés ».

2) L'annulation du séjour doit être notifiée à l'agent de voyages dès qu'un événement qui pourrait empêcher le voyage a lieu, afin de limiter les conséquences de l'annulation. Si vous ne le faites pas et que vous attendez la dernière minute pour annuler, l'assureur risque de ne vous rembourser que l'équivalent des frais de dédit qui auraient été facturés à la date où l'incident est survenu (apparition de la maladie par exemple).

3) L'annulation pour cause de maladie ne peut intervenir qu'une fois que cette maladie a été objectivée par un médecin. Concrètement : ce n'est pas vous qui décidez d'annuler, c'est un médecin qui doit vous déclarer inapte au voyage.

4) L'annulation doit être causée par un événement indépendant de votre volonté et à cause duquel vous n'avez d'autre choix que d'annuler le départ. Si vous décidez par exemple de participer au concert de votre chorale dont la date a été fixée après votre inscription au voyage, l'assurance ne couvrira pas les frais de dédit. En effet, c'est VOUS qui choisissez de participer au concert plutôt que d'effectuer le voyage.

Les obligations de l'assuré dans le cadre de l'assurance assistance.

Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu également développer certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) En cas de besoin d'assistance sur place, la centrale de Allianz Global Assistance doit être immédiatement prévenue. Toute assistance, tout frais ou toute prestation de service ne sera indemnisé que s'il y a eu accord préalable de Allianz Global Assistance. Si vous êtes emmené à l'hôpital en ambulance, il n'est évidemment pas obligatoire de contacter Allianz Global Assistance avant de monter dans l'ambulance mais il est impératif qu'une personne contacte l'assureur dès votre arrivée à l'hôpital.

2) Il faut pouvoir communiquer à l'assureur un maximum d'informations concernant la situation d'urgence dans laquelle vous vous trouvez et pouvoir apporter des traces écrites de toutes les dépenses, etc...

Les exclusions.

Des « exclusions » font partie du contrat d'assurance. Il s'agit de circonstances pour lesquelles l'assureur ne couvre pas les frais (d'assistance ou d'annulation). Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu ici souligner certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) Les assureurs ne couvrent généralement pas les conséquences de catastrophes naturelles, de guerres, de grèves, de terrorisme, d'épidémies, ...

2) L'assurance ne couvre pas les maladies qui existaient déjà au moment de l'inscription et leurs conséquences. (notez qu'il existe une assurance spéciale « garanties exclusives », plus chère, qui couvre les conséquences de maladies pré-existantes ... nous consulter pour plus d'informations).

3) Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux ne sont pas couverts ... sauf si au moment du sinistre il y a un séjour permanent de plus de 7 jours dans une institution de soins de santé.

4) L'usage abusif de médicaments, d'alcool ou de drogues n'est pas couvert.

L'ouverture d'un dossier d'annulation.

Si vous devez annuler un séjour réservé chez nous, voici les étapes à suivre :

1) Vous devez nous contacter dès que l'incapacité de voyager survient. Nous vous prions de le faire par téléphone et d'envoyer ensuite confirmation par e-mail ou fax ou lettre recommandée. Une preuve de votre envoi pourra être demandée par l'assureur.

2) Nous ouvrirons en votre nom un dossier « sinistre » auprès de l'assureur. Nous vous enverrons alors par courrier postal 2 formulaires :

- formulaire de déclaration de sinistre (à remplir par vous-même)
- formulaire médical (à faire remplir par votre médecin). Il s'agit-là d'un questionnaire détaillé concernant votre maladie (la date de début des symptômes, le traitement suivi, etc...) (un simple certificat médical ne suffit donc pas).

3) Les deux formulaires sont à envoyer immédiatement à Allianz Global Assistance (l'adresse exacte vous sera communiquée avec votre dossier d'annulation). Ce n'est pas Anglo Encounter qui traitera votre dossier mais le service médical de Allianz Global Assistance. Merci donc de ne rien envoyer chez Anglo Encounter !

4) L'assureur demande de prouver le montant des frais d'annulation retenus par le tour opérateur. C'est Anglo Encounter qui se chargera de cela en envoyant à Allianz Global Assistance une copie de la facture indiquant les frais de dédit retenus suite à votre annulation. Cette facture ne peut-être émise qu'après le séjour que vous auriez dû effectuer. Cela veut donc dire que votre dossier de remboursement ne pourra être examiné par Allianz Global Assistance qu'après le séjour prévu.

5) Lorsque tous les documents nécessaires (formulaire de déclaration, formulaire médical, copie de la facture et tout autre document justifiant de votre demande d'indemnisation) seront versés à votre dossier, Allianz Global Assistance examinera si la raison de l'annulation est couverte par la police d'assurances et s'il y a lieu de vous rembourser les frais d'annulation.

6) Le remboursement des frais se fera directement par Allianz Global Assistance sur votre compte (individuels regroupés) ou sur le compte d'Anglo Encounter qui transmettra (c'est le cas pour les séjours scolaires et de groupes constitués).

En conclusion :

Il est important d'être couvert par une assurance lorsque vous voyagez à l'étranger. Si vous possédez déjà une assurance, nous vous encourageons à vérifier ce que celle-ci couvre ou ne couvre pas ! N'oubliez pas, non plus, d'en emmener toutes les coordonnées (numéro de contrat, numéro d'urgence, etc...).

Contracter une assurance assistance-annulation est une sage décision mais il est important d'en connaître le fonctionnement afin, le cas échéant, de garantir le traitement optimal des dossiers de remboursement.

Les conditions générales.

Les 4 pages qui suivent reprennent les conditions générales de Allianz Global Assistance. Celles-ci font partie de votre contrat.



CONDITIONS GENERALES: contrat temporaire

Exclusive Europe Selection – Exclusive World Selection – Flight Selection (avec garanties exclusives) – Travel Selection – A la Carte

I. DISPOSITIONS COMMUNES

- Définitions:**
Ce contrat entend par:
 - L'assureur: AGA International S.A. – Belgian branch (dénommé dans le texte: Allianz Global Assistance), rue des Hironnelles 2 à 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise: 0837.437.919.
 - Le preneur d'assurance: la personne physique ou morale ayant souscrit ce contrat auprès de l'assureur.
 - Les personnes assurées: les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique "Personnes Assurées" des Conditions Particulières. Elles doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement au moins 9 mois par an.
La formule familiale est réservée aux membres d'un même ménage habitant ensemble sous le même toit.
Cette formule assure également:
 - Les enfants mineurs accompagnants - avec un maximum de 2 - ne faisant pas partie du ménage assuré et non accompagnés de leurs parents, si le ménage assuré est constitué d'un minimum de trois personnes;
 - Leurs enfants mineurs accompagnants, issus d'un mariage rompu et ne vivant pas sous le même toit;
 - Leurs petits-enfants accompagnants, ne vivant pas sous le même toit et non accompagnés de leurs parents.
 Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre".
 - Les véhicules assurés: les véhicules âgés de maximum 10 ans, mentionnés sous la rubrique "Véhicules Assurés" des Conditions Particulières, pour autant qu'il s'agisse de:
 - Voitures de tourisme ou de motor-homes de moins de 3,5 tonnes P.M.A.;
 - Caravanes ou remorques, de moins de 3,5 tonnes P.M.A., tractées durant le déplacement par un véhicule assuré;
 - Motos d'une cylindrée de plus de 125 cm³.
 Sont exclus:
 - Les véhicules de location, sauf les véhicules sous leasing et les véhicules loués pour une période de minimum 6 mois;
 - Les véhicules de plus de 8 places, chauffeur compris;
 - Les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises;
 - Les véhicules pourvus de plaque de transit, de commerce ou d'essai;
 - Les caravanes résidentielles;
 - Les remorques dont les dimensions - chargement compris - excèdent 6 mètres de long, 2,5 mètres de large ou 2,5 mètres de haut.
 Dans les Conditions Générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".
 - Les passagers assurés: les personnes assurées qui vous accompagnent dans votre véhicule. De plus, chaque personne qui vous accompagne gratuitement dans votre véhicule, si cette personne participe avec vous à un voyage commun et est déjà assurée par une garantie "Assistance Personnes" auprès de Allianz Global Assistance. Le nombre de passagers assurés ne peut pas excéder le nombre maximal de personnes transportables prévu par le constructeur.
 - La durée d'immobilisation: la durée entre la réception de votre premier appel par Allianz Global Assistance et la fin de la réparation de votre véhicule conformément à la durée de réparation déterminée en accord avec le garage.
 - Lieu de domicile - Domicile: le domicile, devant être situé dans un pays membre de l'Union européenne ou en Suisse, à l'exclusion des territoires ne faisant pas partie de l'Europe géographique.
 - Compagnon de voyage: la personne avec qui vous avez réservé un voyage commun et dont la présence est nécessaire au bon déroulement du voyage.
 - Contrat de voyage: le contrat avec un organisateur de voyage professionnel ou un organisme de location professionnel afin de vous délivrer, en tant que voyageur et/ou locataire, un arrangement de voyage.
Le contrat doit satisfaire aux prescriptions légales qui y ont trait.
 - Membres de la famille assurés: les personnes suivantes, si elles sont assurées par ce contrat:
 - Votre conjoint(e) cohabitant(e) de droit ou de fait;
 - Toute personne vivant habituellement dans votre foyer;
 - Tout parent ou apparenté jusqu'au - et y compris - deuxième degré.
 - Enfants mineurs: les enfants de moins de 18 ans.
 - Maladie: une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, et ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin.
 - Accident:
 - 1.3.1. Dans le cas des garanties "Annulation", "Assistance Domicile", "Assistance Personnes", "Voyage de Compensation" et "Capital Accident de Voyage":
Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une atteinte corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.
 - 1.3.2. Dans le cas de la garantie "Assistance Véhicules":
Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant l'immobilisation de votre véhicule.
 - 1.3.3. Dans le cas des autres dispositions:
Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant un dommage.
 - Rapatriement: le retour à votre domicile.
 - Frais médicaux: s'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste:
 - Les honoraires médicaux;
 - Les frais d'admission et de traitement en cas d'hospitalisation;
 - Les frais pharmaceutiques;
 - Les frais de soins dentaires, jusqu'à maximum 250 EUR/personne assurée;
 - Les frais de kinésithérapie, jusqu'à maximum 250 EUR/personne assurée.
 - Panne: une soudaine défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant votre véhicule.
 - Bagages: tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez avec vous durant votre voyage pour votre usage personnel ou que vous achetez durant votre voyage pour ramener avec vous.
Ne sont pas considérés comme bagages: les véhicules automoteurs, les remorques, les caravanes, les motor-homes, les engins maritimes ou aériens, les animaux, les marchandises, le matériel scientifique et le matériel de recherche, les matériaux de construction, les meubles et les aliments.
 - Effraction caractérisée: forcer l'accès d'un espace fermé à clé en laissant des traces de effraction clairement visibles.
 - Objets de valeur: les bijoux, les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les jumelles, les appareils photographiques, cinématographiques et vidéos, les appareils destinés à l'enregistrement, la transmission et la reproduction de sons, de signaux ou d'images, les matériaux de fourrure, les vêtements de cuir, et les fusils de chasse; ainsi que les accessoires et pièces détachées de ces objets.

- Selection et Flight Selection avec garanties exclusives: le hardware, le software et les gsm.**
- L'objet de ce 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 durée de ce contrat - de la garantie:**
 - Ce contrat se fait, dès l'accord du preneur d'assurance, à partir d'une police prénommée dûment complétée, et prend fin le dernier jour de la durée de voyage mentionnée dans les Conditions Particulières.
 - La garantie:
 - 3.2.1. Dans le cas de la garantie "Annulation":
La garantie prend cours dès l'entrée en vigueur de ce contrat, qui doit être simultanée à la réservation du contrat de voyage et se termine au moment du début prévu de l'arrangement du voyage réservé.
 - 3.2.2. Dans le cas des autres garanties:
La garantie prend cours à zéro heure de la date de départ mentionnée dans les Conditions Particulières et se termine à 24 heures du dernier jour de la durée du voyage mentionnée aux Conditions Particulières. La garantie est uniquement valable lorsqu'elle est conclue pour la durée totale du voyage (c'est-à-dire le voyage aller, le séjour et le voyage retour).
 - 3.2.3. Outre les dispositions des garanties concernées:
 - La garantie ne prend de toute façon cours que le lendemain de la réception par Allianz Global Assistance de la police prénommée, dûment complétée, et au plus tôt après le paiement de la prime due et indivisible par le preneur d'assurance à l'intermédiaire en assurances;
 - La durée des garanties "Assistance Domicile", "Assistance Personnes", "Assistance Véhicules", "Bagages" et "Capital Accident de Voyage" est prolongée automatiquement jusqu'à votre premier retour possible lorsque vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale ou lorsque le moyen de transport utilisé pour votre retour à domicile vous fait défaut suite à une panne, un accident, un vol, un incendie, un acte de vandalisme ou une grève.
 - Résiliation:
 - 3.3.1. Si ce contrat a une durée d'au moins trente jours:
 - Le preneur d'assurance peut résilier ce contrat dans les quatorze jours de la réception par Allianz Global Assistance de la police prénommée. La résiliation a effet immédiat au moment de sa notification.
 - Allianz Global Assistance peut résilier ce contrat dans les quatorze jours de la réception de la police prénommée. La résiliation devient effective huit jours après sa notification.
 - 3.3.2. Tant Allianz Global Assistance que le preneur d'assurance peut résilier ce contrat après un sinistre ou une demande d'assistance, toutefois au plus tard trois mois après le paiement de l'indemnité, de l'exécution de l'assistance ou du refus de l'indemnisation ou de l'assistance. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain du dépôt à la poste d'une lettre recommandée, de la signification d'un exploit d'huissier ou de la date du récépissé en cas de remise d'une lettre de résiliation.
Les primes payées afférentes à la période suivant l'entrée en vigueur de la résiliation, sont remboursées dans les quinze jours de cette entrée en vigueur.
Toutefois, la résiliation suite à sinistre par Allianz Global Assistance peut prendre effet un mois après le jour de sa notification si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire n'a pas respecté l'une de ses obligations, née de la survenance du sinistre, dans l'intention de tromper Allianz Global Assistance, à la condition que cette dernière ait introduit une plainte devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile contre une de ces personnes ou qu'elle ait saisi le tribunal en vertu des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. Allianz Global Assistance indemnise les dommages résultant de cette résiliation, si elle s'est désistée de son action ou si l'action publique aboutit à un non-lieu ou à un acquittement.
 - Territorialité:**
Les garanties s'appliquent dans les zones suivantes:
 - 4.1. Dans le cas de la garantie "Annulation":
Dans le monde entier.
 - 4.2. Dans le cas des garanties "Assistance Personnes", "Assistance Domicile", "Voyage de Compensation", "Bagages" et "Capital Accident de Voyage":
Hors de votre domicile, dans la zone choisie lors de la souscription de ce contrat, c'est-à-dire:
 - "Europe + bassin méditerranéen" = Le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie), le Royaume Uni (Grande-Bretagne + Irlande du Nord), l'Irlande, les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère, la Tunisie, le Maroc, la Turquie asiatique, l'Égypte et Israël;
 - "Monde entier" = Le monde entier.
 - 4.3. Dans le cas de la garantie "Assistance Véhicule":
A plus de 10 km de votre domicile; et sur le continent européen (sauf la C.E.I. et l'Albanie), au Royaume-Uni (Grande-Bretagne + Irlande du Nord), en Irlande et sur les îles de la Méditerranée.
 - Montants assurables maximaux:**
 - 5.1. Les montants assurés représentent l'indemnisation maximale possible pour la durée totale de la période assurée.
 - 5.2. Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de l'assureur et/ou de l'assuré, les montants assurables maximaux sont:
 - 10.000 EUR/personne assurée dans le cas des garanties "Voyage de Compensation" et "Annulation". Les prix de voyage/de location dépassant ce maximum ne peuvent pas être assurés, pas même si le montant assuré est limité à 10.000 EUR/personne assurée;
 - 3.750 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie "Bagages";
 - 75.000 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie "Capital Accident de Voyage".
 Les montants mentionnés dans ce contrat dans le cas des autres garanties.
 - Le moyen de transport ou rapatriement des personnes:**
Sauf mention contraire, celui-ci se fait par avion en classe économique ou par train en première classe si la distance est inférieure à 1.000 km, avec le transport nécessaire des ou vers les aéroports ou gares concernés.
Allianz Global Assistance vérifie toujours si les moyens de transport initialement prévus peuvent encore être utilisés lors du rapatriement.

Allianz Global Assistance indemnise les frais d'une chambre avec petit déjeuner, jusqu'à maximum 65 EUR/nuit/personne.

- Paiement de la voiture de remplacement:**
Allianz Global Assistance indemnise le prix de location et les frais de transport pour la réception et la remise d'un véhicule de remplacement de catégorie B, jusqu'à concurrence des montants mentionnés dans les articles. Vous êtes le locataire du véhicule. Vous devez tenir compte des limites des disponibilités locales et accepter les conditions du loueur. Les formalités de réception et de remise du véhicule de remplacement, la garantie, les frais de "drop off", les assurances complémentaires et les franchises d'assurances restent à votre charge.
 - Subrogation:**
Allianz Global Assistance est subrogée, à concurrence de l'indemnité payée, dans vos droits et actions contre tiers. Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Allianz Global Assistance peut vous réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.
 - Precision:**
Tout action dérivant de ce contrat est prescrite après trois ans à dater de l'événement qui donne ouverture à l'action.
 - Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées:**
Allianz Global Assistance collecte, en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel vous concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (appréciation du risque, gestion de la relation commerciale) et d'éventuels sinistres (en ce compris la surveillance du portefeuille et la prévention d'abus et fraudes). En souscrivant ce contrat, vous donnez expressément votre consentement au traitement des données relatives à la santé par Allianz Global Assistance dans le cadre des finalités décrites plus haut et – si nécessaire – à la communication de vos données à des tiers (experts, médecins, ...). Vous donnez votre accord pour que votre médecin communique à notre médecin-conseil un certificat établissant la cause du décès.
Vous avez un droit d'accès et de rectification de vos données.
 - Correspondance:**
Allianz Global Assistance est domiciliée en Belgique, rue des Hironnelles 2 à 1000 Bruxelles et tout avis doit être fait à cette adresse.
Les communications écrites qui vous sont destinées, sont valablement expédiées à l'adresse mentionnée dans les Conditions Particulières ou à l'adresse que vous communiquez ultérieurement à Allianz Global Assistance.
 - Règles juridiques - Pouvoir juridique:**
Ce contrat est régi par ces Conditions Générales et Particulières, des dispositions de la loi relative aux assurances et la législation belge.
Toute félicitation ou plainte concernant les différents services d'Allianz Global Assistance peuvent être envoyés:
 - Par courrier à notre service qualité;
 - Par fax: +32 2 290 65 26;
 - Par e-mail: quality@allianz-global-assistance.be.
 Si, suite au traitement de votre plainte par nos services, la réponse ne vous satisfait pas et sans que cela exclue la possibilité d'introduire une action en justice, vous pouvez vous adresser au service Ombudsman Assurances, square Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax +32 2 547 59 75.
- ## II. ASSISTANCE PERSONNES
- Allianz Global Assistance organise et prend en charge ce qui suit.
- Vous payez des frais médicaux, suite à votre maladie ou votre accident, survenu à l'étranger:**
Le remboursement:
 - 1.1. Des frais médicaux à l'étranger, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la sécurité sociale ou de l'assurance de votre mutualité. En cas d'hospitalisation, Allianz Global Assistance peut avancer les frais médicaux.
 - 1.2. Du transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche afin de recevoir les premiers soins.
 - 1.3. Du transport local à l'étranger, par ambulance, si prescrit par un médecin.
 - 1.4. Du transport local à l'étranger, de vos compagnons de voyage assurés afin de vous rendre visite à l'hôpital, jusqu'à 65 EUR.
 - 1.5. En cas d'un accident vous survenu à l'étranger, et à condition que vous ayez déjà consulté un médecin ou un dentiste à l'étranger et que vous ayez encouru des frais médicaux à l'étranger:
Des frais de suivi médical dans le pays de votre domicile jusqu'à un an après votre accident et jusqu'à maximum 6.250 EUR/personne assurée, déduction faite des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la sécurité sociale ou de l'assurance de votre mutualité.
Pour les formules Exclusive World Selection, Exclusive Europe Selection et Flight Selection avec garanties exclusives 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 laquelle intervient 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 laquelle intervient des véhicules à moteur sont exclues dans les autres formules.
 - Votre état de santé, suite à votre maladie ou votre accident, nécessite un transport ou un rapatriement:**
 - 2.1. Votre transport depuis l'hôpital ou vous êtes immobilisé vers votre domicile, vers l'hôpital le plus proche de votre domicile ou vers l'hôpital qui est le mieux adapté pour poursuivre votre traitement.
Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par ambulance ou par tout autre moyen de transport approprié. Le rapatriement sera fait sous surveillance médicale si votre état de santé l'exige. La décision du transport ou du rapatriement, et de sa manière, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital appartiennent exclusivement au service médical d'Allianz Global Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.
 - 2.2. Le transport d'un compagnon de voyage assuré afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.
 - 2.3. 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.
 - 2.4. Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants mineurs assurés vous accompagnant, et qu'aucun compagnon de voyage ne peut

l'objet assuré. Allianz Global Assistance indemnise uniquement les dommages réellement subis. Il n'est pas tenu compte des dommages indirects.

- 4.5. Si les bagages sont retrouvés après le vol ou la non-livraison définitive, vous devez rembourser à Allianz Global Assistance l'indemnité déjà versée, après déduction éventuelle des dommages constatés et assurés.
- 4.6. L'indemnité est limitée au montant assuré. L'indemnité est également limitée à :
 - 30 % du montant assuré par personne assurée, pour: **(50% du montant assuré par personne assurée pour les formules Exclusive World Selection, Exclusive Europe Selection et Flight Selection avec garanties exclusives)**
 - Chaque objet individuellement;
 - L'ensemble des objets de valeur (voir aussi l'article XI.6.1.1.);
 - L'ensemble du matériel et équipement de sport;
 - Les dommages dus au bris du bagage;
 - Les dommages dus au vol de ou dans un véhicule de location;
 - Les dommages dus au vol tombant sous l'article VIII.3.4.
- Les frais administratifs jusqu'à 125 EUR/personne assurée pour le remplacement de l'ensemble des papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou visa), cartes bancaires, cartes de crédit et cartes magnétiques;
- Les achats de stricte nécessité jusqu'à 20 % du montant assuré par personne assurée, dans le cas de l'article VIII.2.4. Si le bagage apparaît être ensuite définitivement perdu, cette indemnité sera déduite de l'indemnité que vous recevrez à ce moment.

IX. CAPITAL ACCIDENT DE VOYAGE

1. Le montant assuré est le montant mentionné aux Conditions Particulières.

Dans le cas d'une Exclusive World Selection, Exclusive Europe Selection, Flight Selection (avec ou sans garanties exclusives) et Travel Selection, le montant assuré est de 12.500 EUR/personne assurée.

2. La garantie:

- 2.1. En cas de décès suite à un accident et dans un délai d'un an après l'accident, le montant assuré est payé au bénéficiaire mentionné nominativement aux Conditions Particulières ou par défaut aux héritiers légaux, déduction faite de l'indemnité qui a éventuellement déjà été versée pour l'invalidité permanente suite à l'accident. Pour les enfants de moins de 15 ans, le montant assuré est remplacé par l'indemnisation des frais d'inhumation jusqu'à 1.875 EUR/personne assurée.
- 2.2. En cas d'invalidité permanente suite à un accident, le montant assuré vous est payé en fonction du degré d'incapacité physique permanente. Ce degré est défini à partir du jour de consolidation et au plus tard trois ans après l'accident, suivant le barème officiel belge pour l'invalidité. Les capitaux prévus pour le décès et pour l'invalidité permanente ne peuvent pas être cumulés.

X. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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

2. Obligations générales:

- 2.1. La déclaration de sinistres assistance (Habitation, Personnes et Véhicules): En cas de sinistre possible - après avoir reçu la première aide médicale urgente - contacter immédiatement Allianz Global Assistance et suivre ses instructions: Téléphoneur (24 heures sur 24) au numéro +32-2-290.61.00 ou faxer votre message (24 heures sur 24) au numéro +32-2-290.61.01. Toute assistance, tout frais ou toute prestation de service ne donne droit à une indemnisation que si l'accord préalable a été demandé à Allianz Global Assistance et que Allianz Global Assistance a donné son autorisation. Seul pour vos frais médicaux ambulatoires dont le total est inférieur à 250 EUR, vous ne nécessitez pas d'accord préalable de Allianz Global Assistance.
- 2.2. La déclaration écrite de sinistres Voyages 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.
- 2.3. La fourniture de renseignements utiles: Sans retard, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Allianz Global Assistance tous les renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites, pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- 2.4. Faire objectiver une blessure corporelle: Faire objectiver médicalement la maladie ou la blessure en cas d'accident.
- 2.5. Les frais suite à une blessure corporelle: Tant dans le pays de votre domicile que durant votre séjour à l'étranger, vous devez prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir récupérer vos frais auprès de la sécurité sociale et de chaque institution d'assurance.
- 2.6. Informations en cas de lésion physique: Prendre les mesures nécessaires afin de fournir à Allianz Global Assistance les informations médicales afférentes à la personne concernée. De plus, autoriser les médecins d'Allianz Global Assistance à recueillir les informations médicales afférentes à la personne concernée. Autoriser aussi le médecin désigné par Allianz Global Assistance à examiner la personne concernée.
- 2.7. La preuve de dommages matériels: Transmettre à Allianz Global Assistance les justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et l'étendue de votre dommage. En cas de vol ou de vandalisme, faire immédiatement dresser un procès-verbal avec les autorités judiciaires les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous. Tant lors de l'enlèvement que lors de la livraison de votre véhicule, vous devez faire établir un constat détaillé concernant l'état de votre véhicule.
- 2.8. La limitation des conséquences des sinistres: Prendre toutes mesures raisonnables afin de limiter les conséquences des sinistres.
- 2.9. Circonstances pour l'évaluation du risque par Allianz Global Assistance: Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion qu'au cours de ce contrat, de communiquer toutes circonstances existantes, nouvelles ou modifiées, connues de lui et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour Allianz Global Assistance des éléments d'appréciation du risque.
- 2.10. Autres assurances: Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous devez en communiquer les garanties et l'identité des assureurs à Allianz Global Assistance.

3. Vos obligations concernant la garantie "Annulation":

Outre les obligations mentionnées dans l'article précédent, vous devez annuler votre contrat de voyage dès qu'un événement qui pourrait empêcher votre voyage a lieu, afin de limiter les conséquences de l'annulation. Enfin, vous devez faire objectiver médicalement la maladie ou la blessure en cas d'accident, avant l'annulation.

judiciaires les plus proches de l'endroit où le vol a eu lieu ou de l'endroit où vous l'avez constaté; faire constater les traces d'effraction et en fournir la preuve à Allianz Global Assistance;

- En cas de vol dans un hôtel, vous devez aussi porter immédiatement plainte auprès de la direction de l'hôtel et en fournir la preuve à Allianz Global Assistance;
- En cas d'endommagement total ou partiel: faire immédiatement établir un constat écrit par les instances compétentes ou par le responsable et en fournir la preuve à Allianz Global Assistance;
- En cas de vol, de non-livraison, de livraison tardive, d'endommagement total ou partiel des objets pris en charge par une compagnie de transport: mettre immédiatement - et dans tous les cas dans le délai déterminé par le contrat de transport - le transporteur en demeure, exiger du personnel compétent de la compagnie qu'un constat contradictoire soit établi et en fournir la preuve à Allianz Global Assistance;
- Sur demande et à vos frais, vous devez faire parvenir le bagage endommagé à Allianz Global Assistance.

5. Vos obligations concernant la garantie "Capital Accident de Voyage":

Tout bénéficiaire doit communiquer immédiatement un décès à Allianz Global Assistance par écrit afin qu'Allianz Global Assistance puisse, si elle le désire, faire procéder à une autopsie par le médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.

XI. LES SINISTRES EXCLUS

1. Exclusions générales:

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

- 1.1. Toute maladie ou tout accident, existant lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée. N'est cependant pas exclue: une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après l'entrée en vigueur de la garantie concernée, d'une maladie ou un accident existant lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, pour autant que cette maladie ou les conséquences de l'accident soit/soient stable(s) durant les deux mois précédant l'entrée en vigueur de la garantie et qu'aucune thérapie n'ait été entamée ou adaptée durant les deux mois précédant l'entrée en vigueur de la garantie. **Par dérogation à ce qui précède, cette exclusion n'est pas d'application pour: les formules Exclusive Europe Selection et Flight Selection avec garanties exclusives pour toutes les garanties:**
 - la formule Exclusive World Selection pour la garantie Annulation.
- 1.2. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux sauf si au moment du sinistre il y a un séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé.
- 1.3. Toutes circonstances, sauf des maladies, connues ou présentes lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée dont on pouvait raisonnablement attendre qu'elles conduisent au sinistre.
- 1.4. Usage abusif de médicaments, l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme, à l'exception du suicide ou de la tentative de suicide.
- 1.5. Les actes intentionnels ou volontaires, à l'exception du suicide et de la tentative de suicide.
- 1.6. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.
- 1.7. La participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à n'importe quel sport ou compétition, ainsi qu'aux entraînements.
- 1.8. Toute participation à un sport ou une compétition pour lequel des véhicules à moteur sont utilisés (essais, compétitions, rallyes, raids,...) et les entraînements. **Par dérogation à ce qui précède, cette exclusion n'est pas d'application pour les formules Exclusive World Selection, Exclusive Europe Selection et Flight Selection avec garanties exclusives.**
 - 1.9. Les activités liées à des risques de travail ou d'entreprise particuliers.
 - 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.
 - 1.11. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes; sauf à l'étranger et si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez et que cet événement vous a surpris.
 - 1.12. Les actes de terrorisme sauf pour le rapatriement et les frais médicaux inférieurs à 2.500 EUR et sauf pour la couverture catastrophes.
 - 1.13. Les retards ou le non-respect de services convoqués, en cas de force majeure, d'événements imprévisibles, de grèves, de guerres ou de guerres civiles, de révoltes, d'émeutes, de décisions des autorités, de restriction de la libre circulation, de rayonnement radioactif, d'explosion, de sabotage, de détournement ou de terrorisme.
 - 1.14. Chaque assistance, transport, rapatriement, réparation et remorqueage est effectué avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des prestations effectuées par ses soins.
 - 1.15. Les épidémies et la quarantaine.
 - 1.16. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

2. Exclusions concernant les garanties "Assistance Personnes" et "Assistance Domicile":

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

- 2.1. Les cures, l'héliothérapie, les traitements diététiques, la médecine préventive, les check-up, les consultations de contrôle ou d'observation périodiques, la contraception, les prothèses, les frais d'optique, les lunettes, les verres de lunettes, les lentilles de contact, les béquilles, les appareils médicaux, les vaccinations et les vaccins.
- 2.2. Les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont médicalement nécessaires pour cause de lésion corporelle.
- 2.3. Les diagnostics, traitements et médicaments, qui ne sont pas reconnus par la sécurité sociale du pays de votre domicile (par exemple: Belgique: INAMI).
- 2.4. La grossesse, sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles. Tout sinistre après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui en découlent, sont de toute manière exclus de la garantie.
- 2.5. Pour les formules Exclusive World Selection, Exclusive Europe Selection et Flight Selection avec garanties exclusives: les frais de suivi médical dans le pays de votre domicile 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, rallyes, 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. Exclusions concernant la garantie "Assistance Véhicules": Sont, outre les exclusions mentionnées dans les Conditions Générales de la garantie concernée, exclues de la garantie:
 - 3.1. Les défaillances techniques pendant votre déplacement, connues au moment du départ de votre domicile; le mauvais état du véhicule; l'entretien imparfait du véhicule; les pannes répétitives ou l'aggravation de la panne, suite à l'absence de

carburant; les frais de pièces détachées et de pièces de rechange; les frais suite à des problèmes de clés sauf en cas d'oubli des clés de voiture à l'intérieur d'un véhicule fermé.

- 3.3. Les frais de douane, de transit, de péage, les taxes, les amendes et les frais de restaurant.
- 3.4. Le vol, la perte ou l'endommagement du véhicule assuré, des objets transportés, des pièces détachées, des accessoires ou des bagages, survenu durant une réparation, un remorqueage, un transport ou un rapatriement. Seul le dépanneur, le réparateur ou le transporteur est responsable des prestations qu'il a effectuées.
- 3.5. L'arrêt de la production par le constructeur de pièces de remplacement, l'indisponibilité de pièces de rechange ou tout retard imputable au transporteur de ces pièces.
- 3.6. L'envoi d'un moteur.

4. Exclusions concernant la garantie "Voyage de Compensation":

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

- 4.1. Le rapatriement en cas d'immobilisation d'un véhicule, si le véhicule est réparable en moins de 5 jours.
- 4.2. Les déplacements dans le cadre de vos activités professionnelles.
5. Exclusions concernant la garantie "Annulation": Sont, outre les exclusions mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, exclus de la garantie:
 - 5.1. Les frais de dossier.
 - 5.2. L'accouchement normal et les interventions qui en découlent.
 - 5.3. Le licenciement pour motif urgent.

6. Exclusions concernant la garantie "Bagages":

- 6.1. Objets non-assurés:
 - 6.1.1. Les objets de valeurs saufs:
 - En cas de vol commis avec violence physique sur la personne lorsque les objets de valeur se trouvent sous votre surveillance ou sont portés par vous;
 - En cas de cambriolage du coffre-fort mural de votre chambre d'hôtel ou de votre résidence de vacances ou du principal coffre-fort mural de l'hôtel ou du domaine de vacances dans lequel vous avez consigné les objets de valeur, s'il y a effraction caractérisée du coffre-fort.
 - 6.1.2. La monnaie, les billets de banque, les chèques, les autres papiers de valeur, les titres de transport, les photos, les timbres, tous documents ou preuves, les clés.
 - 6.1.3. Les produits de beauté.
 - 6.1.4. Les bicyclettes, les tentes, les planches à voile, le matériel de plongée sous-marine, et les objets n'étant pas considérés par l'article 1.1.17. comme bagages; ainsi que leurs pièces détachées et accessoires. Les objets laissés sans surveillance sur ou dans ceux-ci, sont également exclus.
 - 6.1.5. Les instruments de musique, les tapis, les objets d'art, les antiquités et les collections.
 - 6.1.6. Les prothèses, les béquilles, les chaises roulantes et les appareils médicaux.
 - 6.1.7. Les lunettes, les lunettes de soleil, les verres de lunettes, les lentilles de contact sauf si elles sont détraquées ou endommagées suite à un accident avec atteinte corporelle.
 - 6.1.8. Le hardware, le software et les gsm. **Par dérogation à ce qui précède, cette dernière exclusion n'est pas d'application pour les formules Exclusive World Selection, Exclusive Europe Selection et Flight Selection avec garanties exclusives.**
- 6.2. Exclusions: Sont, outre les exclusions mentionnées aux Conditions Générales de la garantie concernée, exclues de la garantie:
 - 6.2.1. Les défauts préexistants des bagages.
 - 6.2.2. Les fuites de liquides, de matières grasses, de colorants ou de produits corrosifs, faisant partie du bagage.
 - 6.2.3. L'endommagement de bagages fragiles tels que les poteries, les objets en verre, en porcelaine ou en marbre.
 - 6.2.4. L'endommagement d'objets laissés sans surveillance hors d'un immeuble.
 - 6.2.5. La perte, l'oubli ou l'égarement de bagages sauf dans le cas des articles VIII.2.3. et VIII.2.4.
 - 6.2.6. Les griffes et les égratignures survenues aux valises, sacs de voyages et emballages durant le transport.
 - 6.2.7. Les objets de valeur transportés par la compagnie aérienne.

7. Exclusions concernant la garantie "Capital Accident de Voyage":

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

- 7.1. Les personnes âgées de plus de 75 ans.
- 7.2. Les sports avec véhicule à moteur ou bateau à moteur, les sports aériens, le parachutisme, la navigation en solitaire, l'alpinisme, la randonnée sur glacier sans guide, le saut à ski, le para-gilding, le ski de vitesse, le hockey sur glace, le bobsleigh, le skeleton, les sports de combat, la spéléologie.
- 7.3. Les épidémies, les infections, l'empoisonnement, la pollution de l'environnement ou les catastrophes naturelles.
- 7.4. Les coups de soleil, les gelures ou congestions sauf si ces faits sont la conséquence d'un accident assuré.
- 7.5. Les voyages aériens sauf en tant que passager payant d'appareil agréé pour le transport public de voyageurs.
- 7.6. L'usage d'un véhicule terrestre motorisé à deux roues d'une cylindrée supérieure à 49 cc.
- 7.7. Les hernies abdominales et sub-abdominales.
- 7.8. Les guerres, les invasions, les actes d'ennemis étrangers au pays, les prises d'otages, les actes militaires, les guerres civiles, les rébellions, les révolutions, les émeutes, la force militaire ou d'usurpation, les périodes d'exercices militaires, les mobilisations, les appels à l'insurrection, les exercices de pompier.

8. Exclusions concernant la garantie "Couverture catastrophes":

- 8.1. Toutes les circonstances où la responsabilité d'un professionnel du voyage, agent de voyage, compagnie de transport (avions, bateaux, trains, bus, ...) ou tour-opérateur est engagée.
- 8.2. Les grèves préalablement annoncées.
- 8.3. Les volcans islandais.

Assistance:
+32 2 290 61 00

Administration:
+32 2 290 64 68
tcc@allianz-global-assistance.be

www.allianz-global-assistance.be

Votre contrat est constitué de deux parties:

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