

Votre contrat est constitué de deux parties:

- Les "**Conditions Générales**" décrivent le fonctionnement de votre contrat et les obligations réciproques.

Elles comprennent le contenu des garanties ainsi que les exclusions.

- Les "**Conditions Particulières**" décrivent les données personnelles de votre contrat, y compris les garanties que vous avez conclues.

## CONDITIONS GENERALES AIR FRANCE

### I. DISPOSITIONS COMMUNES

#### 1. Définitions:

Ce contrat entend par:

- 1.1. L'assureur: AWP P&C S.A. – Belgian branch (dénommé dans le texte: Allianz Assistance), avenue du Roi Albert II 32 à 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise: 0837.437.919. [www.allianz-assistance.be](http://www.allianz-assistance.be)  
AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080
- 1.2. Le preneur d'assurance: La personne physique ou morale ayant souscrit ce contrat auprès de l'assureur.
- 1.3. Les personnes assurées:
  - Chaque personne qui a réservé un vol sur le site d'AIR FRANCE et qui s'est inscrite pour cette assurance dans les 48 heures suivant la réservation du vol.
  - Les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique "Personnes Assurées" des Conditions Particulières.

Toutes les personnes assurées doivent être domiciliées en Belgique ou au Luxembourg et y séjourner habituellement au moins 9 mois par an. Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre".  
Pour les personnes domiciliées au Luxembourg le mot "Belgique" est systématiquement remplacé par "Luxembourg".
- 1.4. Lieu de domicile - Domicile: Votre domicile, devant être situé en Belgique ou au Luxembourg.
- 1.5. Compagnon de voyage: La personne avec qui vous avez réservé un voyage commun et dont la présence est nécessaire au bon déroulement du voyage.
- 1.6. Contrat de voyage : Le billet d'avion AIR FRANCE. Le contrat doit satisfaire aux prescriptions légales qui y ont trait.
- 1.7. Enfants mineurs: Les enfants de moins de 18 ans.
- 1.8. Maladie:
 

Une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, et ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin. Pour certaines couvertures (cf. Frais médicaux et Annulation) 'Maladie' comprend aussi toute maladie déclarée épidémie ou pandémie, tel que COVID-19.
- 1.9. Accident:
 

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant un dommage ayant été constaté et diagnostiqué par un médecin.
- 1.10. Rapatriement: Le retour à votre domicile.
- 1.11. Frais médicaux: S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste:
  - les honoraires médicaux;
  - les frais d'admission et de traitement en cas d'hospitalisation;
  - les frais pharmaceutiques;
  - les frais de soins dentaires, jusqu'à maximum 300 EUR/personne assurée;

- 1.12. Bagages: Tous les objets mobiliers qui sont votre propriété et que vous emportez avec vous durant votre voyage pour votre usage personnel, ou que vous achetez durant votre voyage pour les 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 des aliments.

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

- 1.14. Objets de valeur: Les bijoux, les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les jumelles, les appareils photographiques, cinématographiques et vidéos, les appareils destinés à l'enregistrement, la transmission et la reproduction de sons, de signaux ou d'images, les manteaux de fourrure, les vêtements de cuir, et les fusils de chasse; ainsi que les accessoires et pièces détachées de ces objets. Ces objets sont réputés être la propriété d'une seule personne.

- 1.15. Épidémie: maladie contagieuse qui se propage rapidement et largement parmi la population d'une zone et qui est reconnue comme une épidémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou Sciensano.

- 1.16. Pandémie: épidémie qui se propage parmi la population de nombreux pays ou continents et qui est reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou Sciensano

- 1.17. Quarantaine: confinement obligatoire, destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage pouvez avoir été exposé. Cela n'inclut pas les actes de quarantaine de la part d'un gouvernement ou d'une autorité publique qui s'appliquent à de grandes populations ou à la géographie d'un pays, d'une région, d'une ville, d'un district urbain ou d'une partie de celui-ci.

#### 2. Quel est l'objet de ce contrat ?

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

#### 3. Quelle est la durée de ce contrat / de la garantie ?

- 3.1. Ce contrat est formé dès la souscription complète et correcte par le preneur d'assurance online, et prend fin le dernier jour de la durée de voyage mentionnée dans les Conditions Particulières.

Durée maximale du voyage assuré: 31 jours.

- 3.2. La garantie:

a. Dans le cas de la garantie "Annulation": la garantie prend cours dès l'entrée en vigueur de ce contrat, qui doit être simultanée à la réservation du voyage ou dans les 48 heures après cette réservation, et se termine au

- moment du début prévu du voyage réservé.
- b. Dans le cas des autres garanties: la garantie prend cours à 0 heure de la date de départ mentionnée dans les Conditions Particulières, et se termine à 24 heures du dernier jour de la durée de voyage mentionnée aux Conditions Particulières.  
Les garanties ne sont valables que pendant le voyage. Durée maximale du voyage: 31 jours.  
Au cas où vous avez réservé un vol simple, la garantie est valable jusqu'à 24 heures après le départ.
- c. Outre les dispositions des garanties concernées:
- la garantie ne prend de toute façon cours qu'après la souscription complète et correcte de la police online, et au plus tôt après le paiement de la prime due et indivisible par le preneur d'assurance;
  - la durée des garanties "Assistance Personnes" et "Bagages" est prolongée automatiquement jusqu'à votre premier retour possible lorsque vous devez prolonger votre séjour sur prescription médicale.
- 4. Où s'applique la garantie?**  
Dans le monde entier.
- 5. Pour quel montant êtes-vous assuré?**
- 5.1. Les montants assurés représentent l'indemnisation maximale possible pour la durée totale de la période assurée.
- 5.2. Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de Allianz Assistance, les montants maximums assurables sont:
- 150.000 EUR/personne assurée avec une franchise de 30 EUR/personne pour les frais médicaux à l'étranger.
  - 3.000 EUR/personne assurée avec une franchise de 20% (min. 25 EUR/personne) dans le cas de la garantie "Annulation";
  - 800 EUR/personne assurée avec une franchise de 30 EUR/personne dans le cas de la garantie "Bagages";
  - les montants mentionnés dans ce contrat dans le cas des autres garanties.
- 6. Obligation de déclaration - aggravation du risque:**
- Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion qu'au cours de ce contrat, de communiquer toutes circonstances existantes, nouvelles ou modifiées, connues de lui, et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour Allianz Assistance des éléments d'appréciation du risque.
  - Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous devez en communiquer les garanties et l'identité des assureurs à Allianz Assistance.
- 7. Vos obligations:**  
Outre les obligations mentionnées dans les Conditions Générales de la garantie concernée, vous devez également remplir les obligations suivantes:
- a. Dès que possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier, donner avis par écrit à Allianz Assistance de la survenance du sinistre.
- b. Sans retard, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Allianz Assistance tous les renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites, pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- c. Prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.
- d. Transmettre à Allianz Assistance les justificatifs originaux concernant les circonstances, les conséquences et l'étendue de votre dommage.
- e. Faire objectiver médicalement la maladie, ou la blessure en cas d'accident.
- f. Prendre les mesures nécessaires afin de fournir à Allianz Assistance les informations médicales afférentes à la personne concernée. De plus, autoriser les médecins de Allianz Assistance à recueillir les informations médicales afférentes à la personne concernée. Autoriser aussi le médecin désigné par Allianz Assistance à examiner la personne concernée.
- g. En cas de vol ou de vandalisme, faire immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités judiciaires les plus proches du lieu où se sont déroulés les faits ou du lieu où ils ont été constatés par vous.
- Si vous manquez à une de vos obligations, et qu'une relation causale existe avec le sinistre, vous perdez tout droit à la prestation d'assurance. Toutefois, dans le cas des articles I.7.a, I.7.b, I.7.c, III.9.c et IV.4, et si ce manquement entraîne un préjudice pour Allianz Assistance, celle-ci peut uniquement réduire sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle a subi. Le manquement à vos obligations avec intention frauduleuse, l'omission intentionnelle ou l'inexactitude intentionnelle dans la déclaration entraîne toujours la perte de tout droit aux prestations d'assurances.
- 8. Exclusions:**  
Sont, outre les exclusions mentionnées dans les Conditions Générales de la garantie concernée, exclues:
- a. Toute maladie ou tout accident, existant lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, et leurs conséquences. N'est cependant pas exclue: une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après l'entrée en vigueur de la garantie concernée, d'une maladie 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 six mois précédant l'entrée en vigueur de la garantie, et qu'aucune thérapie n'ait été entamée ou adaptée durant les six mois précédant l'entrée en vigueur de la garantie.
- b. Les troubles psychiques, psychosomatiques, ou nerveux, sauf si au moment du sinistre il y a un séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé.
- c. Toutes circonstances connues ou présentes lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, dont on pouvait raisonnablement attendre qu'elles conduisent au sinistre.
- d. L'usage abusif de médicaments, l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.
- e. Les actes intentionnels ou volontaires, les attitudes irréflechies, le suicide et les tentatives de suicide.
- f. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.
- g. La participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à n'importe quel sport ou compétition, ainsi qu'aux entraînements. De plus, toute participation à un sport ou une compétition pour lequel des véhicules à moteur sont utilisés (essais, compétitions, rallyes, raids,...) et les entraînements.
- h. Les activités liées à des risques de travail ou

- i. d'entreprise particuliers.
- i. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs, ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.
- j. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes; sauf à l'étranger, et si le sinistre a lieu dans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez, et que cet événement vous a surpris.
- k. Les retards ou le non-respect de services convenus, en cas de force majeure, d'événements imprévisibles, de grèves, de guerres ou de guerres civiles, de révoltes, d'émeutes, de décisions des autorités, de restriction de la libre circulation, de rayonnement radioactif, d'explosion, de sabotage, de détournement, ou de terrorisme.
- l. Dommages ou réclamations directement ou indirectement liés à une épidémie et / ou pandémie et / ou mise en quarantaine, sauf indication contraire explicite dans les conditions des garanties correspondantes ci-après (Frais médicaux et Annulation).
- m. Ignorer ou négliger les décisions gouvernementales ou les conseils de voyage négatifs d'un gouvernement au moment de la réservation ou lors d'un voyage et la restriction de la libre circulation, causées par les épidémies, les pandémies et la quarantaine..
- n. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

#### 9. Subrogation:

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

#### 10. Prescription:

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

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

Allianz Assistance collecte, en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel vous concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (appréciation du risque, gestion de la relation commerciale) et d'éventuels sinistres (en ce compris la surveillance du portefeuille et la prévention d'abus et fraudes). En souscrivant le contrat, vous donnez expressément votre consentement au traitement des données relatives à la santé par Allianz Assistance dans le cadre des finalités décrites plus haut et – si nécessaire – à la communication de vos données à des tiers (experts, médecins,...).

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

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

#### 12. Correspondance:

Allianz Assistance est domiciliée en Belgique, Boulevard du Roi Albert II 32 à 1000 Bruxelles, et tout avis doit être fait à cette adresse.

Les communications écrites qui vous sont destinées, sont valablement expédiées à l'adresse mentionnée dans les Conditions Particulières ou à l'adresse que vous communiquez ultérieurement à Allianz

Assistance.

#### 13. Règles juridiques - Pouvoir juridique:

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

- par courrier à l'attention du service qualité;

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

- par e-mail: [quality.be@allianz.com](mailto:quality.be@allianz.com).

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

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

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

#### 14. Droit de renonciation

Conformément à la loi belge sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, vous pouvez renoncer à votre achat dans les 14 jours qui suivent l'achat de l'assurance.

Si l'achat a lieu dans les 14 jours qui précèdent la date de départ, le délai de réflexion expire la date de départ.

#### 15. Sanctions

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

## II. ASSISTANCE PERSONNES

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

Le remboursement:

- a. Des frais médicaux à l'étranger, jusqu'à 150.000 EUR/personne avec une franchise de 30 EUR/personne après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité Sociale ou toute autre assurance. En cas d'hospitalisation, Allianz Assistance peut avancer les frais médicaux.

- b. Du transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche afin de recevoir les premiers soins.

- c. Du transport local à l'étranger par ambulance, si prescrit par un médecin.
- d. Du transport local à l'étranger, de vos compagnons de voyage assurés afin de vous rendre visite à l'hôpital, jusqu'à 65 EUR.

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

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

- a. L'organisation et l'indemnisation de votre transport depuis l'hôpital où vous êtes immobilisé vers votre domicile, vers l'hôpital le plus proche de votre domicile ou vers l'hôpital qui est 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 de Allianz Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.
- b. L'organisation et l'indemnisation du transport d'un compagnon de voyage assuré afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.
- c. L'organisation et l'indemnisation du rapatriement des membres de famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier doit poursuivre son voyage seul. S'ils le préfèrent, Allianz Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais que Allianz Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.
- d. Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper des enfants mineurs assurés vous accompagnant, et qu'aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche:
  - l'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour depuis son domicile en Belgique d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse, afin d'aider les enfants mineurs assurés durant leur rapatriement;
  - l'indemnisation de maximum 1 nuit d'hôtel pour cette personne;
  - l'organisation et l'indemnisation du rapatriement des enfants assurés mineurs.

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

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

**4. Vous devez améliorer votre accommodation de séjour sur prescription médicale, suite à votre maladie ou votre accident:**

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

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

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

**6. Décès à l'étranger d'une personne assurée:**

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

**7. Décès d'une personne assurée durant un déplacement dans le pays de son domicile:**

L'indemnisation du rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile. Allianz Assistance ne supporte pas les frais de cercueil, de traitement post mortem, de service funéraire, d'enterrement ou de crémation.

**8. Frais de recherche et de secours à l'étranger:**

L'indemnisation jusqu'à 5.000 EUR/personne assurée, des frais de fonctionnement d'un service de secours et de recherche lors de votre accident ou de votre disparition.

**9. Vos médicaments, prothèses, verres de lunettes ou lentilles de contact sont perdus, cassés ou volés, à l'étranger:**

L'organisation de leur remplacement et l'indemnisation de leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place à l'étranger, et qu'ils aient été prescrits par un

médecin. Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la Sécurité Sociale du pays de votre domicile.

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

10. **Vos titres de transport sont perdus ou volés:**  
L'organisation de votre rapatriement, moyennant paiement préalable à Allianz Assistance, par vous ou par une personne désignée par vous, des frais de rapatriement.
11. **Vos papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou visa) sont perdus ou volés, à l'étranger:**  
Le remboursement des frais administratifs pour leur remplacement, à condition que vous ayez rempli à l'étranger toutes les formalités requises, comme la déclaration auprès des instances compétentes, de la police, de l'ambassade, du consulat.
12. **Vous avez une dépense imprévue que vous ne pouvez pas payer:**  
Allianz Assistance peut mettre à votre disposition la somme nécessaire à concurrence de maximum 2.500 EUR à condition que cette somme ait été versée sur le compte en banque de Allianz Assistance et que la dépense soit prévue pour un événement assuré pour lequel vous avez contacté le plateau d'assistance de Allianz Assistance.

### III. DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LA GARANTIE ASSISTANCE PERSONNES

1. **Vous devez abandonner vos biens à l'étranger:**  
Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par ce contrat, et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces biens:  
Pour vos bagages et votre vélo: l'organisation et l'indemnisation des frais de transport jusqu'à 190 EUR/personne assurée.
2. **Vous payez des frais de télécommunication à l'étranger:**  
Dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat: le remboursement des frais de télécommunication nécessaires que vous avez encourus à l'étranger afin de joindre Allianz Assistance.
3. **Vous avez besoin d'assistance juridique à l'étranger:**  
Vous êtes poursuivi juridiquement à l'étranger suite à un accident:
  - a. L'indemnisation jusqu'à 3.000 EUR/personne assurée des honoraires de votre avocat étranger.
  - b. L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger, jusqu'à 30.000 EUR/personne assurée, si vous êtes incarcéré à l'étranger suite à cet accident ou que vous courez le risque d'être incarcéré. Vous devez rembourser cette somme à Allianz Assistance dans les 30 jours suivant son payement. Si les autorités locales libèrent la caution payée avant ce terme, vous devez rembourser celle-ci immédiatement à Allianz Assistance.
4. **Comment s'effectue le transport ou le rapatriement de personnes?**

Sauf mention contraire, celui-ci se fait par avion en classe économique, ou par train en première classe si la distance est inférieure à 1.000 km, avec le transport nécessaire des ou vers les aéroports ou gares concernés.

Allianz Assistance vérifie toujours si les moyens de transport initialement prévus peuvent encore être utilisés lors du rapatriement.

5. **Comment s'effectue l'indemnisation des nuits d'hôtel assurées?**  
Allianz Assistance indemnise les frais d'une chambre avec petit déjeuner, jusqu'à maximum 65 EUR/nuit/personne.
6. **Vous désirez transmettre un message urgent:**  
Si, en cas de maladie ou accident, vous désirez transmettre depuis l'étranger un message urgent à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat dans le pays de votre domicile, Allianz Assistance fait le nécessaire pour transmettre ce message aux personnes concernées.
7. **Vous encourez à l'étranger de graves problèmes pour comprendre la langue parlée:**  
Dans le cadre d'une assistance assurée par ce contrat, Allianz Assistance vous aide dans la mesure de ses moyens. Si dans le cadre des services prestés, appel doit être fait à un interprète, Allianz Assistance prend les frais en charge jusqu'à 125 EUR.
8. **L'assistance non garantie:**  
Si votre sinistre n'est pas garanti par ce contrat, Allianz Assistance peut vous aider par souci humanitaire et sous certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement à Allianz Assistance avant l'organisation de l'assistance.
9. **Vos obligations:**  
Outre les obligations mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, vous devez aussi remplir les obligations suivantes:
  - a. En cas de sinistre possible - après avoir reçu la première aide médicale urgente - contacter immédiatement Allianz Assistance et suivre ses instructions: téléphoner (24 heures sur 24) au numéro +32 2 290 6100, ou faxer votre message (24 heures sur 24) au numéro+32 2 290 6101.  
Toute assistance, tout frais ou toute prestation de service ne donne droit à une indemnisation que si l'accord préalable a été demandé à Allianz Assistance et que Allianz Assistance a donné son autorisation.  
Seuls vos frais médicaux ambulatoires dont le total est inférieur à 250 EUR ne nécessitent pas d'accord préalable de Allianz Assistance.
  - b. Chaque assistance, transport et rapatriement est effectué avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services est responsable des prestations effectuées par ses soins.
  - c. Tant dans le pays de votre domicile que durant votre séjour à l'étranger, vous devez prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir récupérer vos frais auprès de la Sécurité Sociale et de chaque institution d'assurance.
10. **Exclusions:**  
Sont, outre les exclusions mentionnées aux Dispositions Communes des Conditions Générales, exclus de la garantie:
  - a. Les cures, l'héliothérapie, les traitements

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

#### IV. ANNULATION

##### 1. Que garantit Allianz Assistance?

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

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

Le montant assuré est le prix du vol mentionné dans les Conditions Particulières. Le montant maximal assuré est 3.000 EUR/personne assurée avec une franchise de 20% (min. 25 EUR/personne).

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

- A condition que la raison invoquée constitue pour vous un obstacle sérieux rendant impossible d'entreprendre le voyage réservé; vous pouvez annuler dans les cas suivants:
- Maladie (y compris une épidémie ou une pandémie comme COVID-19), accident, décès ou complication durant la grossesse, de:
    - vous-même ou un compagnon de voyage;
    - votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous;
    - tout parent ou apparenté jusques et y compris le premier degré;
  - Vous avez été mis en quarantaine avant le début du voyage par une autorité sur la base d'une décision gouvernementale. En effet, on soupçonne que vous avez été exposé à une maladie infectieuse (y compris une épidémie ou une pandémie telle que COVID-19). Cela ne s'applique pas à la quarantaine ou lockdown qui s'applique généralement à tout ou partie de la population;
  - Votre grossesse en tant que telle pour autant que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse et que le contrat ait été souscrit avant le début de la grossesse.
  - Graves dégâts matériels à votre domicile, à condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'ait pas été prévisible, et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise et ne puisse être postposée.

- Vous êtes licencié comme travailleur.
- Le véhicule assurant votre transfert au point de départ de votre voyage 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.
- Un compagnon de voyage annule sur base d'une des raisons susmentionnées de telle façon que vous deviez voyager seul.

#### 4. Vos obligations:

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

#### 5. Exclusions:

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

- a. Les frais de dossier.
- b. L'accouchement normal et les interventions liées au déroulement normal d'une grossesse.
- c. Le licenciement pour motif urgent.

#### V. BAGAGES

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

Le montant assuré est 800 EUR/personne assurée avec une franchise de 30 EUR/personne pour la garantie "Bagages".

##### 2. Que garantit Allianz Assistance?

Allianz Assistance assure vos bagages contre:

- a. Le vol.
- b. L'endommagement total ou partiel.
- c. La non-livraison par les transports publics, un transporteur privé ou par l'organisateur de voyage après leur prise en consignment.
- d. Le retard de livraison au lieu de destination à l'étranger de minimum 12 heures par les transports publics, un transporteur privé ou l'organisateur de voyage après leur prise en consignment.

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

- 3.1. Si vos bagages se trouvent dans une voiture de tourisme (pas un cabriolet, un mobilhome, un véhicule 4x4 ou un minibus) utilisée par vous et fermée à clé, dont les vitres et le toit sont totalement fermés, et dans laquelle les bagages se trouvent entièrement à l'abri des regards dans un coffre fermé pourvu d'une plage arrière: contre le vol par effraction caractérisée, entre 7 et 22 heures.
- 3.2. Si les bagages se trouvent dans votre chambre d'hôtel ou votre résidence de vacances: contre le vol par effraction caractérisée.
- 3.3. Si les bagages se trouvent sous votre surveillance ou sont portés par vous: contre le vol commis avec violence physique sur la personne.
- 3.4. Si le vol ne répond pas aux dispositions susmentionnées de cet article: si les objets ont été protégés par vous contre le vol, en tant que bon père de famille. Dans un espace public ou un endroit aussi accessible à d'autres personnes, vous devez

de toute façon toujours garder vous-même les objets en vue.

#### 4. Comment l'indemnité est-elle calculée?

- 4.1. Les dommages sont indemnisés au premier risque, et toutes les indemnités vous sont versées personnellement.
- 4.2. L'indemnité est calculée sur base du prix que vous avez payé lors de l'achat des objets assurés, en tenant compte de la moins-value suite à l'âge ou à l'usure.
- 4.3. En cas de dommage partiel, seule la réparation de l'objet est indemnisée, à l'exclusion des frais d'expertise et de transport.
- 4.4. L'indemnité ne peut être supérieure au prix que vous avez payé lors de l'achat de l'objet assuré. Allianz Assistance indemnise uniquement les dommages réellement subis. Il n'est pas tenu compte des dommages indirects.
- 4.5. Si les bagages sont retrouvés après le vol ou la non-livraison définitive; vous devez rembourser à Allianz Assistance l'indemnité déjà versée, après déduction éventuelle des dommages constatés et assurés.
- 4.6. L'indemnité est limitée au montant assuré. L'indemnité est également limitée à:
  - 400 EUR pour l'ensemble des objets de valeur (voir aussi l'article V.6.a.);
  - 400 EUR/personne assurée pour:
    - chaque objet individuellement;
    - l'ensemble de tout 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 V.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 200 EUR par personne assurée, dans le cas de l'article V.2.d. Si le bagage apparaît ensuite définitivement perdu, cette indemnité sera déduite de l'indemnité que vous recevrez à ce moment.

#### 5. Vos obligations:

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

compagnie qu'un constat contradictoire soit établi, et en fournir la preuve à Allianz Assistance.

- d. Sur demande, et à vos frais, vous devez faire parvenir le bagage endommagé à Allianz Assistance.

#### 6. Quels objets ne sont pas assurés?

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

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

#### 7. Autres exclusions:

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

- a. Les défauts préexistants des bagages.
- b. Les fuites de liquides, de matières grasses, de colorants ou de produits corrosifs, faisant partie du bagage.
- c. L'endommagement de bagages fragiles tels que les poteries, les objets en verre, en porcelaine ou en marbre.
- d. L'endommagement d'objets laissés sans surveillance hors d'un immeuble.
- e. La perte, l'oubli ou l'égarement de bagages, sauf dans le cas des articles V.2.c et V.2.d.
- f. Les griffes et les égratignures survenues aux valises, sacs de voyages et emballages durant le transport.
- g. Les objets de valeurs transportés par une compagnie aérienne.