Allianz Assistance



Assurance Dépannage-direct

Conditions de la police

AA_28_DepDirect_fr

Avec l'assurance Dépannage véhicules, vous obtenez de l'aide en cas de panne, d'incendie, d'acte de vandalisme, de vol et en cas d'accident avec votre véhicule.

Comment devez-vous interpréter les conditions de la police ?
Les stipulations de cette assurance figurent dans les conditions particulières et dans les présentes conditions de la police d'assurance. Vous trouvez des différences entre ces conditions ? Dans ce cas, ce sont les stipulations des conditions particulières qui seront appliquées en premier lieu.

Une urgence ?
Appelez directement le +32 2 773 62 61 (7 jours sur 7, 24 heures sur 24).

Table des matières

A. Conditions générales 2
1. Qu'entendons-nous par... ? 2
2. Qui sommes-nous ? 2
3. Comment le dommage est-il déterminé et indemnisé ? 2
4. Dans quels cas demandons-nous le remboursement d'une indemnisation versée ? 2
5. Autres assurances 2
6. Qui assurons-nous ? 2
7. Paiement des primes 3
8. Pouvons-nous changer la prime et les conditions de votre assurance ? 3
9. Quand et comment pouvez-vous interrompre l'assurance ? 3
10. Quand pouvons-nous interrompre l'assurance ? 3
11. Que devez-vous faire pour présenter une réclamation ? 3
12. Confidentialité et données personnelles 3
13. Détection de sanction 3

B. Explications sur la couverture 3
1. Quel véhicule est assuré ? 3
2. À partir de quelle date êtes-vous assuré ? 3
3. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ? 3

C. Contenu des couvertures 4
1. Qu'entendons-nous par... ? 4
2. Exclusions supplémentaires 4
3. Assistance dépannage en Belgique 4
4. Assistance dépannage en Europe 5
5. Véhicule de remplacement 6

A. Conditions générales

1. Qu'entendons-nous par... ?
- **Véhicule :** Une voiture ou une moto portant une plaque d'immatriculation belge et mentionnée dans la rubrique « Véhicules assurés » des conditions particulières. La masse maximale autorisée ne doit pas dépasser 3 500 kg.
- **Remorque :** La caravane routière, la caravane pliante, la remorque bagagère ou la remorque attelée au véhicule. La masse maximale autorisée ne doit pas dépasser 3 500 kg.
- **Conditions particulières :** Il s'agit du document qui contient vos données personnelles, votre prime annuelle et l'objet de votre assurance.
- **Sinistre :** Les frais que vous engagez et l'indemnisation que nous devons payer.
- **Vous :** La ou les personnes assurées.
- **Vous/Le preneur d'assurance :** La personne qui a souscrit le contrat d'assurance.
- **Nous/Notre/Nos/Assureur :** AWP P&C S.A. - Belgian Branch (ayant son siège social à Paris, en France), également connu sous le nom d'Allianz Assistance.

2. Qui sommes-nous ?
Nous sommes l'assureur AWP P&C S.A.- Belgian Branch, ci-après dénommé dans le texte :
Allianz Assistance
Boulevard de Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles – Belgique
Tél. : + 32 (0)2 290 64 11
Fax : +32 (0)2 290 64 19
www.allianz-assistance.be

L'entreprise est autorisée sous le numéro de code FSMA 2769. Notre numéro d'entreprise est 0837.437.919. AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 à 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080.

L'assurance est assujettie aux présentes conditions, aux Conditions particulières, aux dispositions de la loi sur le contrat d'assurance terrestre et au droit belge.

Vous pouvez présenter une réclamation au titre de la présente assurance jusqu'à trois ans après la date d'un sinistre. Après cette période, votre droit à une indemnisation sera échu.

3. Comment le dommage est-il déterminé et indemnisé ?
- Nous vous informons dès que possible de notre décision d'indemniser ou non le sinistre et du montant de l'indemnisation.
- Complétez le formulaire de sinistre de manière exhaustive et sincère. Nous serons ainsi en mesure de déterminer le sinistre.
- Vous devez être en possession des factures originales. Nous pouvons vous les demander comme pièces justificatives. Si nous n'organisons pas nous-mêmes l'assistance, nous remboursons uniquement les prestations assurées jusqu'à concurrence des montants que nous aurions dû payer si nous avions organisé nous-même la prestation.

4. Dans quels cas demandons-nous le remboursement d'une indemnisation versée ?
Nous demandons le remboursement d'une indemnisation dans les cas suivants :
- Quelqu'un d'autre est responsable de votre sinistre ? Dans ce cas, nous avons le droit de demander à cette autre partie le remboursement de l'indemnisation que nous avons payée.
- Nous découvrons à posteriori qu'un dommage n'est pas assuré ? Dans ce cas, nous pouvons demander le remboursement de l'indemnisation.

5. Autres assurances
- Avez-vous droit à une indemnisation en vertu d'une autre assurance, d'une loi ou d'une réglementation ?
  - Dans ce cas, vous ne recevrez pas une indemnisation de notre assurance ;
  - Nous indemnisons uniquement les dommages qui ne sont pas couverts par une autre assurance, une autre législation ou réglementation ;
  - Si, à votre demande, nous vous versons une indemnisation ou nous vous remboursons des frais ? Dans ce cas, vous nous transférez à ce moment votre droit à une indemnisation au titre d'une autre assurance, législation ou réglementation.

6. Qui assurons-nous ?
- Nous assurons uniquement les personnes résidant en Belgique. Cela signifie que pendant la durée de validité de l'assurance ou des assurances :
  - vous êtes inscrit au registre civil de votre lieu de résidence ;
  - vous devez effectivement habiter en Belgique.
- Nous ne vous assurons pas si nous vous avons communiqué auparavant que nous ne souhaitons pas (plus) assurer. Vous avez déjà payé la prime ? Dans ce cas, nous vous le remboursons.

7. Paiement des primes

- Dans tous les cas, vous devez payer la prime à l'avance. C'est-à-dire avant que la couverture n'entre en vigueur.
- Vous devez payer la première prime dans les 14 jours après réception de l'assurance. Vous n'effectuez pas le paiement dans le délai indiqué ? Vous ne bénéficiez pas de la couverture depuis la date d'entrée en vigueur. Nous pouvons décider de recouvrer la prime et les frais correspondants, même après échéance de la période de l'assurance.
- Pour les primes suivantes, vous disposez d'un délai de paiement de 30 jours. Vous n'effectuez pas le paiement dans le délai indiqué ? Vous ne bénéficiez d'aucune couverture contre les dommages à compter du 15e jour après l'envoi d'une mise en demeure par courrier recommandé.
- Vous souhaitez être assuré ? Dans ce cas, réglez dès que possible le montant de la prime et des frais de recouvrement éventuels que nous avons supportés. Dès que nous recevons votre versement, vous bénéficiez à nouveau de l'assurance. La validité de l'assurance n'est pas rétroactive. Dans l'intervalle, vous n'êtes donc pas assuré(e)

8. Pouvons-nous changer la prime et les conditions de votre assurance ?

- Nous pouvons changer la prime et/ou les conditions de votre assurance. Si c'est le cas, vous recevrez une notification avec un préavis minimal de trente jours.
- Vous n'êtes pas d'accord avec la modification ? Dans ce cas, vous pouvez interrompre l'assurance. Vous pourrez interrompre l'assurance dans les 3 mois suivant la réception de la modification et au plus tard 1 mois après l'entrée en vigueur du nouveau contrat d'assurance.
- Vous souhaitez modifier l'assurance ? Nous traitons alors la modification comme si vous souscriviez une nouvelle assurance. C'est le cas, par exemple, lorsque vous étendez la couverture et lorsque vous ajoutez des personnes assurées.

9. Quand et comment pouvez-vous interrompre l'assurance ?

Vous pouvez interrompre l'assurance dans les 14 jours après la date de souscription. Vous décidez d'interrompre l'assurance alors qu'elle est déjà entrée en vigueur ? Dans ce cas, vous devez payer la prime portant sur la période durant laquelle l'assurance a été effective. Vous avez une assurance qui est renouvelée après un an ? Dans ce cas, vous pouvez annuler l'assurance 3 mois avant chaque nouvelle année d'assurance.
Vous pouvez également annuler l'assurance jusqu'à un mois après le traitement d'un sinistre. Si vous choisissez cette option, l'assurance sera interrompue 3 mois après la résiliation. Pour annuler l'assurance, vous devez envoyer une lettre recommandée, une lettre de résiliation avec accusé de réception ou un exploit d'huissier. Vous avez payé un montant de prime excessif ? Nous vous le remboursons.

10. Quand pouvons-nous interrompre l'assurance ?

Nous pouvons interrompre l'assurance dans les 14 jours après la date de souscription. L'assurance est interrompue huit jours après la notification.
Nous pouvons également annuler l'assurance jusqu'à un mois après le traitement d'un sinistre. Si nous choisissons cette option, l'assurance sera interrompue 3 mois après la résiliation. Pour annuler l'assurance, nous vous envoyons une lettre recommandée, une lettre de résiliation avec accusé de réception ou un exploit d'huissier.
Il est également possible que l'assurance soit interrompue après un mois. Tel est le cas lorsque le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire ne respecte pas l'une de ses obligations dérivées du sinistre dans l'intention de nous tromper.

11. Que devez-vous faire pour présenter une réclamation ?

Vous souhaitez présenter une réclamation ? Prenez contact avec nous. Vous ne parvenez pas à vous entendre avec notre collaborateur ? Vous pouvez présenter la réclamation via quality.be@allianz.com. Si notre solution ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre réclamation aux tribunaux belges. Ou à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax : +32-2-547 59 75.
Toute procédure judiciaire sera exclusivement soumise aux tribunaux compétents de Bruxelles.

12. Confidentialité et données personnelles

Nous nous conformons aux dispositions de la loi relative à la protection de la vie privée en ce qui concerne la collecte, l'obtention et l'utilisation des données personnelles.

- Vous nous fournissez des données vous concernant, lorsque vous sollicitez l'assurance et pendant la durée de validité de cette dernière. Nous utilisons ces données pour accepter et gérer l'assurance, pour régler les sinistres et aux fins de la gestion des relations et des activités de marketing au sein du Groupe Allianz.
- Nous utilisons également vos données aux fins de la réalisation d'analyses statistiques, de la prévention et la lutte contre la fraude et afin de satisfaire aux prescriptions légales.
- Lorsque vous souscrivez une assurance chez nous, vous consentez expressément à ce que nous demandions des informations personnelles et médicales à un assuré, aux membres de votre famille, à des assistants et/ou au médecin traitant dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer la prestation correcte des services de cette assurance. Et vous nous autorisez à fournir ces informations aux personnes qui en ont besoin aux fins de l'exécution de cette assurance.
- Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et de les corriger.

13. Détection de sanction

L'assureur n'offrira aucune couverture et ne paiera aucune réclamation ni n'apportera aucune autre aide si et pour autant que le paiement d'une telle réclamation ou une aide apportée d'une autre manière puisse exposer une partie à quelque sanction, interdiction et/ou limitation que ce soit en vertu d'une résolution des Nations Unies et/ou de sanctions commerciales et économiques, de lois ou de prescriptions décrétées par l'Union européenne et/ou les Etats-Unis d'Amérique.

B. Explications sur la couverture

1. Quel véhicule est assuré ?

Le véhicule assuré est la voiture ou la moto dont le numéro de plaque d'immatriculation figure dans les conditions particulières.

2. À partir de quelle date êtes-vous assuré ?

La date d'entrée en vigueur et la date d'échéance sont indiquées dans les Conditions particulières.

3. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?

Vous trouverez ici la liste des éléments qui ne sont assurés en aucun cas. La section relative au contenu de la garantie indique les éléments additionnels qui ne sont pas assurés pour cette couverture.

a. Nous ne fournissons aucune assistance ni indemnisation de dommages:

- si le véhicule n'est pas bien entretenu ou est utilisé à des fins autres que les fins de son usage prévu.
- si les dommages existaient déjà avant la date d'entrée en vigueur de la présente police d'assurance ;
- en cas d'abus d'alcool ou de drogues ;
- en cas de participation rémunérée à un événement sportif, une compétition ou aux entraînements correspondants.
- en cas de grève, décision gouvernementale, limitation de la libre circulation, radiations radioactives.
- en cas de participation à des actes délictueux ou en cas d'infraction de normes légales.
- en cas de guerre, guerre civile, insurrection, émeutes ou actes de terrorisme ;
- en cas de dommages causés par des catastrophes naturelles ;
- en cas de retards ou du non-respect de services convenus pour

cause de : force majeure, un événement imprévisible, une grève, une guerre civile, une guerre, des émeutes, des troubles civils, une décision gouvernementale, la limitation de la libre circulation, des radiations radioactives, une explosion, un détournement, des actes de sabotage ou de terrorisme.
- en cas de faillite et d'insolvabilité financière.
- en cas d'agissements intentionnels ou volontaires, sauf tentative de suicide et suicide.

b. De même, nous ne fournissons aucune assistance ni indemnisation :
- si vous n'avez pas été suffisamment prudent(e). Vous devez avoir adopté des mesures raisonnables afin d'éviter le sinistre.
- si votre véhicule a été saisi ;
- si vous pouviez raisonnablement vous attendre aux frais occasionnés ;
- si vous nous avez fourni délibérément des informations incorrectes lors de la souscription de l'assurance ou de la déclaration du sinistre. Cela comprend également votre manque de collaboration dans le cadre du traitement du sinistre ;
- si vous ne nous avez pas communiqué des informations ou des modifications importantes ;
- aux personnes, entreprises, administrations et autres parties auxquelles nous ne sommes pas autorisés à fournir une assistance, en vertu de conventions nationales ou internationales ;
- si l'âge de votre véhicule, au moment du sinistre, est supérieur à la limite mentionnée dans les conditions particulières.

C. Contenu des couvertures

Les conditions particulières indiquent les garanties dont vous bénéficiez en vertu de l'assurance. À savoir :
- Dépannage-direct Belgique de base : les garanties dont vous bénéficiez sont détaillées dans la section C3. « Assistance dépannage en Belgique »
- Dépannage-direct Belgique complet : les garanties dont vous bénéficiez sont détaillées dans la section C3 « Assistance de dépannage en Belgique » ET dans la section C5 « Véhicule de remplacement ».
- Dépannage-direct Belgique + Europe complet : les garanties dont vous bénéficiez sont détaillées dans la section C3 « Assistance de dépannage en Belgique », dans la section C4 « Assistance dépannage en Europe » ET dans la section C5 « Véhicule de remplacement ».

C.1. Qu'entendons-nous par... ?

- **Véhicule :** Une voiture ou une moto portant une plaque d'immatriculation belge et mentionnée dans la rubrique « Véhicules assurés » des conditions particulières. Nous assurons uniquement les véhicules appartenant aux catégories suivantes :
  - véhicules de tourisme, camping-cars, camionnettes pour usage privé avec une masse maximale autorisée de moins de 3,5 tonnes.
  - les motos avec une cylindrées de plus de 125 cc.
- **Accident :** Un événement externe, soudain, qui ne dépend pas de votre volonté et qui provoque l'immobilisation de votre véhicule.
- **Panne :** Un problème soudain d'ordre mécanique, électrique ou électronique qui provoque l'immobilisation de votre véhicule.

C.2. Exclusions supplémentaires

L'assurance ne couvre pas :
- Les véhicules suivants :
  - Les véhicules de location, excepté les véhicules sous contrat de leasing et les véhicules loués pour une période d'au moins six mois ;
  - Les véhicules avec plus de 8 places, y compris celle du conducteur ;
  - Les véhicules destinés au transport rémunéré de passagers ou de marchandises ;
  - Les véhicules portant des plaques commerciales, des plaques de transit ou des plaques d'essai ;
- Les conséquences d'un problème technique qui était connu au moment du départ de votre lieu de résidence.
- Le mauvais état du véhicule. Un entretien inapproprié du véhicule. Une panne récurrente ou l'aggravation d'une panne causée par la non réparation du véhicule. Le rappel systématique d'une série de véhicules.

C.3 Dépannage-direct Belgique

		Maximum :
Où est applicable l'assurance (territoire) ?	• En Belgique.	Jusqu'à 10 km au-delà de la frontière belge.
Qu'est-ce qui est assuré ?	• L'assistance fournie lors de l'immobilisation du véhicule assuré pour cause de panne, d'accident, d'un incendie, d'un vol (ou tentative de vol) ou d'un acte de vandalisme : - Moyennant assistance de dépannage sur place (si le dépannage peut être effectué dans l'heure). - L'assistance de dépannage n'est pas possible sur place et la durée de la réparation est inférieure à 4 heures ? Dans ce cas, le véhicule est remorqué jusqu'au garage le plus proche.	- 3 assistances de dépannage par année d'assurance - Dépenses nécessaires

	- La réparation du véhicule dure plus de 4 heures ? - Dans ce cas, le véhicule est remorqué jusqu'au garage de votre choix. Et : - Nous organisons le transport des passagers et de leurs bagages jusqu'à une adresse en Belgique. Dans la plupart des cas, ce transport est effectué conjointement au remorquage du véhicule. Ce n'est pas possible ? Dans ce cas, nous remboursons les frais de voyage supplémentaires des passagers dans les transports publics (2e classe) jusqu'à la destination finale ou jusqu'à l'adresse du domicile en Belgique. - Ou bien nous organisons et prenons en charge les frais correspondants à un véhicule de remplacement si vous avez souscrit une option « Véhicule de remplacement » (voir : « C.5 Véhicule de remplacement »)	- 3 jours
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	• L'assistance et les frais engagés pour lesquels nous n'avons pas donné notre autorisation. • L'assistance fournie pour la remorque.	
Franchise ?		Pas de franchise
Particularités	• Si le remorquage est imposé par un organisme officiel :	- 250 €

C.4 Dépannage-direct Europe

		Maximum :
Où est applicable l'assurance (territoire) ?	• En Europe : Il s'agit du continent européen, à l'exception des pays de la CEI : Communauté des États indépendants - tels que l'Azerbaïdjan, la Biélorussie, la Géorgie, le Kirghizistan, le Kazakhstan, la Moldavie, la Fédération russe, le Tadjikistan, le Turkménistan, l'Ukraine, l'Ouzbékistan et l'Arménie) et l'Albanie. L'assurance couvre également les îles de la Méditerranée, le Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et l'Irlande.	
Qu'est-ce qui est assuré ?	• L'assistance fournie lors de l'immobilisation du véhicule assuré et pour cause de panne, d'accident, d'un incendie, d'un vol (ou tentative de vol) ou d'un acte de vandalisme :	
	- Moyennant assistance de dépannage sur place (si le dépannage peut être effectué dans l'heure).	- Dépenses nécessaires
	- L'assistance de dépannage n'est pas possible sur place ? Dans ce cas, le véhicule est remorqué jusqu'au garage le plus proche.	- Dépenses nécessaires
	- Frais de remorquage	- 100 €
	- Moyennant l'organisation de l'envoi des pièces de rechange qui sont nécessaires pour la réparation de votre véhicule ou pour la sécurité.	- Dépenses nécessaires
	• Le véhicule ne peut pas être réparé dans l'heure, mais il peut être réparé dans un délai de 48 heures ?	
	- Dans ce cas, nous organisons et prenons en charge les frais correspondants à un véhicule de remplacement pendant la durée de la réparation :	- 2 jours
	- Ou bien nous remboursons les frais de voyage et de séjour supplémentaires pour les occupants.	- Pour une durée de deux jours jusqu'à 70 €,- par personne
	• Votre véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de 48 heures ?	
	- Nous organisons et prenons en charge les frais correspondants à un véhicule de remplacement.	- 5 jours
	- Ou bien nous remboursons les frais de voyage et de séjour supplémentaires pour les occupants.	- Pour une durée de deux jours jusqu'à 70 €,- par personne
	• Votre véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de 5 jours ?	
	- Dans ce cas, nous organisons et prenons en charge le rapatriement de votre véhicule jusqu'au garage situé à proximité de votre lieu de résidence en Belgique.	- Jusqu'à concurrence de la valeur Eurotax de votre véhicule.
	- Vous devez abandonner le véhicule sur place ? Dans ce cas, nous organisons et prenons en charge les frais correspondants à l'abandon du véhicule sur place ou le transport du véhicule hors du pays, s'il ne peut pas être laissé sur place.	- 750 €
	- Nous remboursons dans ce cas pour les occupants : - Les frais de voyage en train (2e classe) jusqu'à la destination finale ou jusqu'au domicile en Belgique. En plus des frais de déplacement jusqu'à la gare ferroviaire la plus proche. Si le voyage en train dure plus de huit heures, il est possible d'opter pour un billet d'avion (en classe économique). Vous choisissez le transport jusqu'à la destination finale ? Dans ce cas, les frais de voyage supplémentaires seront remboursés jusqu'à concurrence du montant du trajet de retour jusqu'au domicile en Belgique.	
	• L'assistance juridique qui est nécessaire en cas d'accident de la circulation avec votre véhicule à l'étranger. Cette assistance comprend :	

	- Le paiement des honoraires d'un expert, d'un huissier de justice et d'un avocat sur place en vue de la représentation de vos intérêts dans le cadre d'un sinistre concernant votre véhicule. - Le remboursement des honoraires de votre avocat étranger dans le cadre d'une poursuite judiciaire. - L'avance d'une caution pénale à payer à l'étranger si vous être emprisonné à l'étranger en raison de cet accident ou si vous risquez d'être emprisonné. Vous devez rembourser la caution dans les 30 jours.	- 250 € - 1.250 € - 12.500 €
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	• L'assistance et les frais engagés pour lesquels nous n'avons pas donné notre autorisation.	
	• Les frais des pièces de rechange et des réparations.	
	• L'assistance en cas d'immobilisation d'une remorque. • Les frais de carburant, les péages routiers, les repas, les formalités de transit ou les formalités douanières.	
Franchise ?		Pas de franchise
Particularités	• Si le remorquage est imposé par un organisme officiel.	- 250 €
	• Nous organisons et prenons en charge les frais correspondants au remorquage, au transport et au rapatriement de votre remorque à condition que cette remorque ait été attelée au véhicule lorsque l'événement assuré s'est produit et que : - nous rapatrions votre véhicule tracteur ; - nous laissons sur place l'épave de votre véhicule tracteur ; - le véhicule tracteur a été volé.	
	• Nous organisons également et prenons en charge les frais de remorquage, de transport ou de rapatriement de votre bateau de plaisance si : - nous rapatrions votre véhicule tracteur et/ou votre remorque-bateau ; - nous laissons sur place l'épave de votre véhicule tracteur et/ou de votre remorque-bateau ; - le véhicule tracteur et/ou la remorque-bateau a été volé(e).	

C.5 Véhicule de remplacement

		Maximum :
Où est applicable l'assurance (territoire) ?	• En Belgique, si vous avez souscrit l'assurance « Dépannage-direct Belgique + Véhicule de remplacement ». Véhicule de remplacement.	- 3 jours
	• En Europe, si vous avez souscrit l'assurance « Dépannage-direct Europe + Véhicule de remplacement ». Véhicule de remplacement.	- 5 jours
Qu'est-ce qui est assuré ?	• Votre véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de quatre heures après son arrivée au garage ? Dans ce cas, nous organisons et prenons en charge les frais correspondants à un véhicule de remplacement : - si nous avons remorqué votre véhicule après un événement assuré, et/ou ; - tant que le véhicule n'est pas disponible pour cause de vol, panne ou accident.	- Catégorie de location B
	• Dans le cas d'un véhicule de remplacement : - Nous prenons en charge le prix de location normal et le frais correspondants aux assurances obligatoires réglementaires. Vous êtes le locataire du véhicule et vous devez tenir compte de la limitation des disponibilités locales et accepter les conditions de la société de location. Les formalités pour la réception et la restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais d'abandon, les frais des assurances complémentaires, les exemptions d'assurance ou les suppléments de prix appliqués pour quelque raison que ce soit sont à votre charge. Vous devez restituer le véhicule de remplacement dans le même état que celui dans lequel vous l'avez reçu.	
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	• L'assistance et les frais engagés pour lesquels nous n'avons pas donné notre autorisation.	
	• Les frais de douane, de transit, les péages, les taxes, les amendes, les frais de carburant et de restauration.	
Franchise ?		Pas de franchise

Annexe B-Privacy18

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

Protection des données personnelles

Si vous êtes l'assuré du contrat d'assurance que vous allez souscrire, nous vous invitons à lire attentivement la présente note explicative.
Si le contrat d'assurance est souscrit en faveur de personnes autres que vous-même (par exemple les travailleurs ou dirigeants de votre entreprise, un ou plusieurs tiers, ...), les droits et obligations que décrit la présente note demeurent intégralement applicables.

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

1. Qui sommes nous ?

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

2. Quelles données personnelles collectons nous ?

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

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

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

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

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

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

Allianz Assistance

B-Privacy18

Allianz Bijlage B-Privacy18 FR_1805.indd 1 03032020

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

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

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

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

4. Qui a accès à vos données personnelles ?

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

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

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

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

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

5. Où sont traitées mes données personnelles ?

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

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

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

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

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

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

7. Comment pouvez-vous introduire une réclamation ?

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

8. Combien de temps conservons nous vos données personnelles ?

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

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

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

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

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

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

Allianz Assistance

B-Privacy18

Allianz Bijlage B-Privacy18 FR_1805.indd 2 03032020