

## Assurance voyage – Annulation – Assistance auto : ANNUELLE

### Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : AWP P&C S.A. – Belgian branch, numéro d'entreprise 0837.437.919,  
entreprise d'assurances agréée par la FSMA sous le numéro de code 2769

Produit : ROYAL Service assurance assistance voyages



Ce document d'information a pour but de donner un aperçu des principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Il ne prend pas en compte les besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires sur l'assurance souscrite, veuillez lire les conditions générales et particulières et/ou contacter l'intermédiaire ou l'assureur.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

En fonction de la formule et des garanties souscrites (voir les conditions particulières du contrat), la police offre une assistance médicale à l'étranger, l'annulation d'un voyage et le dépannage. Consultez également les conditions générales du contrat pour toutes informations sur les garanties, les obligations, les exclusions et les limitations. Ces conditions générales ont toujours la priorité sur tout autre document.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Assistance Personnes :**
- ✓ Frais médicaux nécessaires illimités à l'étranger – y compris en cas d'activités avec des véhicules à moteur
- ✓ Frais de rapatriement illimités en cas de maladie, d'accident ou de décès
- ✓ Prolongation ou amélioration du séjour sur ordonnance médicale (également pour la quarantaine imposée à cause du Covid-19)
- ✓ Frais de suivi médical en Belgique jusqu'à 6.250 €/personne après un accident à l'étranger
- ✓ Transport d'un proche en cas d'hospitalisation
- ✓ Frais de recherche et de secours jusqu'à 15.000 €/personne
- ✓ **Assistance Véhicules :**
- ✓ Dépannage et service de remorquage pour 2 véhicules
- ✓ Rapatriement du véhicule, des passagers, des bagages et des animaux domestiques
- ✓ Nuitées supplémentaires à l'hôtel en cas de réparation sur place
- ✓ Véhicule de remplacement en BeLux jusqu'à 5 jours
- ✓ Véhicule de remplacement aux pays étrangers couverts jusqu'à 15 jours
- ✓ **Voyage de compensation :**
- ✓ Celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes et est rapatrié, recevra une compensation jusqu'à 3.500 €/personne/dossier et 14.000€ /police/an
- ✓ **Annulation :**
- ✓ Remboursement des frais d'annulation ou de modification en cas de raison assurée jusqu'à 3.500 €/personne/dossier et jusqu'à 25.000 €/police/an
- ✓ Tickets d'évènement jusqu'à 500€/personne et 2.000€/police/an
- ✓ **Bagages :**
- ✓ Indemnisation en cas de vol ou d'endommagement jusqu'à 2.500 €/personne
- ✓ Des frais pour les achats nécessaires en cas de livraison tardive des bagages à l'étranger jusqu'à 625 €/personne
- ✓ **Capital accidents de voyage :**
- ✓ Indemnisation jusqu'à 12.500 €/personne en cas de décès ou d'invalidité permanente après un accident
- ✓ **Assistance vélo :**
- ✓ Assistance du vélo et de la personne en cas de panne, de vol ou d'accident.
- ✓ **Rachat de franchise véhicule de location:**
- ✓ Le montant maximal assuré s'élève à 2.000 EUR/location/an.



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Sont notamment exclus :

- ✗ Frais médicaux non nécessaires, interventions et traitements esthétiques non reconnus par la sécurité sociale
- ✗ Grossesse et accouchement sauf en cas de complications inattendues
- ✗ Chirurgie esthétique
- ✗ Sports et entraînements professionnels
- ✗ Frais de devis, frais de réparation et pièces de rechange pour le véhicule
- ✗ Véhicules de location avec une durée de location de moins de 6 mois
- ✗ Bagages : voir les conditions générales concernant les circonstances et les objets exclus
- ✗ Concernant le Capital Accidents de voyage : pratique de sports avec des véhicules motorisés, de la navigation ou de la spéléologie. Pour plus de détails, voir les Conditions générales.
- ✗ Annulation : dès le début du voyage au moment du départ depuis la Belgique
- ✗ Frais de dossier en cas d'Annulation
- ✗ Raisons d'annulation qui ne sont pas démontrables
- ✗ Concernant le rachat de franchises voitures de location : dommages aux véhicules de remplacements livrés par Allianz Assistance



#### Y a-t-il des restrictions de couverture ?

Sont notamment exclus :

- ! Sinistres après 26 semaines de grossesse
- ! Grève, rayonnement radioactif, les décisions des autorités
- ! Sinistres existants et acte intentionnel
- ! Concernant les véhicules dont la panne est causée par le chauffeur ou un passager, comme l'utilisation d'un mauvais type de carburant ou le vol ou la perte d'une clé, seul un remorquage unique du véhicule jusqu'au garage le plus proche est prévu, sans assistance correspondante des passagers.
- ! Limitation à 500 €/véhicule si le remorquage a été imposé ou organisé par un organisme officiel.
- ! Annulation pour une raison non mentionnée : franchise 25%
- ! Epidémies et pandémies et quarantaine exclues sauf les couvertures spécifiques à cause du Covid-19 sous Assistance Personnes, Annulation et Compensation.



### **Où suis-je couvert(e) ?**

- ✓ Dans le cas des garanties « Annulation », « Assistance Personnes », « Rachat Franchise », « Voyage de Compensation » : Dans le monde entier.
- ✓ Dans le cas des garanties « Bagages », « Capital Accidents de voyage » : À l'étranger – Uniquement pour les Bagages, une indemnisation est prévue dans le monde entier en cas de non-livraison par la compagnie aérienne.
- ✓ Dans le cas de la garantie « Assistance Véhicules » : Sur le continent européen (sauf la C.E.I. ), au Royaume-Uni (Grande-Bretagne + Irlande du Nord), en Irlande et sur les îles de la Méditerranée.
- ✓ « Assistance vélo » : l'assistance vélo est fournie sur le continent européen (sauf la C.E.I. ), au Royaume-Uni (Grande-Bretagne + Irlande du Nord), en Irlande et sur les îles de la Méditerranée, avec une franchise de 2 km autour du domicile ou du lieu de résidence temporaire (par exemple l'adresse de vacances).



### **Quelles sont mes obligations ?**

#### **Lors de la souscription de la police :**

- Fournir toutes les informations utiles à l'assureur et répondre aux questions qui vous sont posées.
- Remettre à l'assureur tous les documents pertinents demandés.
- Payer dans les délais la prime mentionnée dans les Conditions particulières.

#### **Lors de l'entrée en vigueur de la police :**

- Informer l'assureur le plus rapidement possible de toute modification qui pourrait avoir un effet sur la couverture.

#### **Lors de la notification d'un sinistre :**

- En cas de sinistre, contacter l'assureur : en cas de besoin urgent d'assistance, téléphoner immédiatement à la centrale d'assistance et signaler dans tous les cas le sinistre par écrit à Allianz Assistance dans les 7 jours calendrier.
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.
- Toute maladie ou lésion en cas d'accident doit être objectivée médicalement et les mesures nécessaires doivent être prises pour récupérer les frais médicaux auprès de la sécurité sociale et de chaque organisme assureur.
- Transmettre les preuves initiales du dommage et en cas de vol ou d'acte de vandalisme, un procès-verbal doit être dressé par les autorités locales.
- L'assuré doit communiquer à Allianz Assistance l'identité d'autres assureurs qui couvrent le même risque.
- Annulation : l'assuré doit annuler le contrat de voyage dès qu'un événement qui pourrait empêcher le voyage survient et l'assuré doit faire objectiver médicalement la maladie ou la blessure avant l'annulation.
- Bagages : 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



### **Quand et comment effectuer les paiements ?**

La couverture commence après le paiement à l'échéance de la première prime complète et indivisible à l'assureur ou à l'intermédiaire. Le paiement doit être effectué selon les options données par le vendeur du contrat. Dans tous les cas, les garanties ne commencent à courir qu'après la réception du premier paiement.



### **Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?**

Dans le cas de la garantie « Annulation » et « Tickets » : La garantie prend cours dès l'entrée en vigueur de ce contrat et se termine au moment du début prévu de l'arrangement du voyage ou de l'évènement réservé, c'est-à-dire le début du voyage aller.

Dans le cas des autres garanties : La garantie prend cours à 0 heure de la date mentionnée dans les Conditions particulières et se termine à 24 heures du dernier jour de la durée mentionnée dans les Conditions particulières.

Ce contrat est valable pendant une durée de 1 an. Il est reconduit tacitement par périodes successives de 1 an, sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant l'échéance.



### **Comment puis-je résilier mon contrat ?**

La résiliation du contrat doit se faire par lettre recommandée, par lettre avec accusé de réception ou par exploit d'huissier à Allianz Global Assistance. Avec effet immédiat dans les 14 jours suivant la réception de la police présignée. Il est également possible de le résilier au plus tard 3 mois avant l'échéance. Enfin, l'assuré peut toujours résilier le contrat si une modification a été apportée aux Conditions générales. Dans ce cas, un délai de résiliation de 3 mois est applicable.