

C.M.R.

Conditions générales

Index

Art. 1	Clause générale	2
Art. 2	Objet.....	2
Art. 3	Etendue territoriale	3
Art. 4	Commencement et fin de la garantie	4
Art. 5	Immobilisation.....	4
Art. 6	Marchandises sujettes de par leur nature à l'influence de la chaleur, du froid, des variations de température ou de l'humidité de l'air.....	5
Art. 7	Transport de marchandises en vrac par véhicules ou conteneurs-citernes	5
Art. 8	Vol – Garanties.....	6
Art. 9	Exclusions	8
Art. 10	Modification du risque	10
Art. 11	Remplacement temporaire d'un véhicule	10
Art. 12	Prise d'effet.....	10
Art. 13	Durée	10
Art. 14	Valeur Assurée.....	10
Art. 15	Primes.....	11
Art. 16	Résiliation	11
Art. 17	Obligations en cas de sinistre	11
Art. 18	Règlement de sinistre	12
Art. 19	Transport de marchandises chargées en conteneurs	12
Art. 20	Double assurance.....	13
Art. 21	Gardiennage et vente	13
Art. 22	Subrogation	13
Art. 23	Prescription.....	13
Art. 24	Expertise.....	13
Art. 25	Fausse déclarations	13
Art. 26	Impôts et frais	13
Art. 27	Coassurance	13
Art. 28	Litiges	14
Art. 29	Clause sanctions	14
Art. 30	Clause territorialité.....	14
Art. 31	Protection des données personnelles	14
Art. 32	Traitement des plaintes.....	16

Art. 1 Clause générale

La garantie est accordée selon les dispositions des présentes «Conditions Générales Responsabilité contractuelle du transporteur routier pour marchandises transportées» et aux «Conditions Particulières».

En cas de contradiction les «Conditions particulières» prévaudront sur les présentes «Conditions Générales Responsabilité contractuelle du transporteur routier pour marchandises transportées».

Art. 2 Objet

2.1. Cette police a pour objet la responsabilité contractuelle de l'assuré en sa qualité de transporteur effectif de marchandises par route pendant la période de garantie comme définie dans l'article 4 et dans les limites de l'étendue territoriale comme définie dans l'article 3.

2.2. Transport international

Pour les contrats de transports internationaux, la garantie porte sur la responsabilité contractuelle telle que définie dans la Convention relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route (C.M.R.) conclue à Genève le 19 mai 1956 et ses modifications éventuelles et ce aux conditions d'assurance reprises dans l'article 1.

2.3. Transport à l'intérieur de la Belgique

Pour les contrats de transport nationaux à l'intérieur des frontières du Royaume de Belgique, la garantie porte sur la responsabilité contractuelle pour les pertes ou avaries matérielles directes aux marchandises transportées telle que définie par la loi du 15 juillet 2013, l'A.R. du 22 mai 2014 et l'A.M. du 23 mai 2014 relative au transport de choses par route et ses modifications éventuelles ou des dispositions contractuelles qui y dérogent et ce aux conditions d'assurance reprises dans l'article 1.

Les indemnités pour retard à la livraison sont néanmoins couvertes mais restent limitées au prix du transport.

2.4. Couverture limitée

Quelle que soit la législation nationale ou internationale applicable à la responsabilité de l'assuré envers les ayants droit à la marchandise, cette police ne couvre que la responsabilité de l'assuré causée directement par un des événements suivants :

- a) Incendie et explosion ;
- b) Un accident quelconque survenu au véhicule ;
- c) L'influence des conditions météorologiques qui suit un des événements précités ;
- d) Vol ou tentative de vol que l'on peut raisonnablement considérer comme une conséquence d'un des événements précités sous a) et b) ;
- e) Un événement inhérent à l'exécution physique du chargement, du déchargement et du transbordement.

2.5. Responsabilité conteneur – (semi)-remorque

Outre la responsabilité assurée mentionnée sous 2.2., 2.3., 2.4., cet article couvre également la responsabilité pour le corps des conteneurs, des remorques, des semi-remorques et le châssis conteneur qui sont la propriété de tiers. Des conteneurs, des remorques, des semi-remorques et le châssis conteneur achetés en crédit-bail ou loués sont considérés être du matériel propre, même si la location ou le crédit-bail est de courte durée.

Cette assurance ne couvre que la responsabilité de l'assuré causée directement par un des événements énumérés sous l'article 2.4..

En plus, il a été convenu qu'est exclue de la garantie la perte ou l'avarie partielle et/ou totale :

- Survenue aux pneus et/ou aux bâches de semi-remorques, sauf si cette perte ou avarie résulte directement d'un risque assuré ;
- Survenue lorsque le véhicule est dételé ;
- A la suite de vice propre, de vétusté normale et de maintenance défectueuse.

2.6. Commissionnaire de transport (transport confié)

Tout en respectant les conditions de la police, cette assurance couvre également la responsabilité contractuelle de l'assuré si celui-ci agit comme transporteur principal et confie le transport effectif à un ou à plusieurs sous-traitants.

Est considéré comme sous-traitant au sens de la présente disposition : le transporteur à qui l'assuré même confie le transport effectif et à qui l'assuré même – par exclusion des autres – fait appel pour effectuer ces prestations et qui ne fait pas partie du contrat de transport initial avec le commettant du transport à effectuer.

La couverture accordée sous la présente formule s'applique uniquement en cas de sous-assurance et/ou d'insolvabilité du (des) transporteur(s) effectif(s), pour autant que la responsabilité de ce(s) dernier(s) soit démontrée sur tous les points et que l'assuré dans sa qualité d'entrepreneur principal soit également responsable envers le destinataire des marchandises.

A tout moment, l'assuré doit, sous peine d'échéance de couverture, agir en bon père de famille et sauvegarder le recours envers le sous-traitant responsable. Les assureurs se réservent le droit d'exercer recours contre ce sous-traitant.

En cas de sinistre, l'assuré doit, sous peine d'échéance de couverture, déposer une attestation d'assurance valable de l'assureur CMR du sous-traitant. Cette attestation d'assurance doit mentionner la période d'assurance / validité, les garanties, les capitaux assurés ainsi que les franchises et la couverture doit être suffisante pour la charge utile des véhicules.

2.7. Cabotage

Par «Cabotage» on entend le transport terrestre en vertu duquel les opérations de chargement et déchargement s'effectuent en dehors des frontières belges mais à l'intérieur des frontières d'un des autres pays prévus dans l'étendue territoriale.

Sous peine de déchéance de l'assurance, l'emploi d'une lettre de voiture CMR est obligatoire en cas d'un transport terrestre avec cabotage. En outre il est précisé qu'également en cas de cabotage la valeur assurée est fixée conformément aux dispositions de l'article 14.

Les indemnités pour retard à la livraison sont néanmoins couvertes mais restent limitées au prix du transport.

2.8. Séjour préalable ou intermédiaire

Pour autant que le séjour préalable ou intermédiaire comme prévu à l'article 4.3. soit compris dans la garantie, cette police couvre pendant ce séjour la responsabilité de l'assuré directement causée par la manutention physique des marchandises liée au contrat de transport. Cette garantie ne peut être accordée qu'en extension des articles 2.2., 2.3., 2.6. et 2.7..

Quelle que soit la couverture choisie, en cas de transport superposé par mer, la contribution dans la répartition de l'avarie commune par rapport au véhicule et son chargement est toujours comprise, pour autant que ce risque ne soit pas assuré dans une autre police.

Art. 3 Etendue territoriale

Cette police est valable pour des transports dans les pays énumérés aux Conditions Particulières. Toutefois, tout transport dépassant l'étendue territoriale prévue sera tenu couvert moyennant déclaration à faire par l'assuré et surprime à convenir de cas en cas, avant le commencement des risques.

Art. 4 Commencement et fin de la garantie

4.1.

4.1.1. La garantie commence au moment où les marchandises à transporter ont été déposées sur les véhicules prévus dans la police et cesse au moment où elles en sont enlevées.

4.1.2. Toutefois lorsque le chargement est antérieur à la prise en charge des marchandises par l'assuré, la garantie ne commence qu'au moment de cette prise en charge. De même lorsque le déchargement des marchandises est postérieur à leur livraison, la garantie cesse au moment de cette livraison.

4.2. La garantie est étendue aux risques de chargement et de déchargement lorsque ces opérations sont effectuées par l'assuré ou sous sa responsabilité.

Le chargement est l'opération consistant à soulever les marchandises à proximité immédiates des véhicules pour les déposer sur ceux-ci.

Le déchargement est l'opération contraire.

Pour le transport par véhicules ou conteneurs-citernes, sans préjudice aux dispositions de l'article 7., le chargement commence au moment où les marchandises quittent les installations du lieu de chargement. Le déchargement cesse au moment de l'arrivée de la cargaison complète dans les installations du lieu de déchargement.

4.3. La garantie peut être étendue à des séjours préliminaires, intermédiaires ou subséquents ainsi qu'à des manutentions situées entre la prise en charge et le commencement de la garantie telle que définie à l'art. 4.1.1. ci-dessus, moyennant convention expresse préalable et surprime à convenir.

Il en est de même pour les manutentions éventuelles situées entre la cessation de la garantie telle que définie à l'art. 4.1.1. ci-dessus et la livraison.

4.4. La garantie reste acquise, sauf convention expresse préalable, lorsque les véhicules prévus dans la police sont à leur tour transportés par mer, chemin de fer, voie navigable intérieure ou aérienne, dans les limites territoriales définies aux Conditions Particulières.

Art. 5 Immobilisation

5.1. La garantie reste acquise lorsque le véhicule est immobilisé indépendamment de la volonté de l'assuré ou des personnes dont il répond suivant l'article 3, 34 et suivants de la Convention CMR ou si les marchandises sont déchargées en attente de leur réexpédition à la suite d'un accident de circulation ou d'une panne mécanique, électrique ou électronique du véhicule.

La garantie sera suspendue sauf convention préalable avec les assureurs et surprime à convenir, si le délai entre un des événements précités et la réexpédition des marchandises dépasse 6 jours calendrier.

La continuation du transport par le véhicule de remplacement restera couverte dans les limites de l'article 4. aux conditions prévues pour le véhicule remplacé.

5.2. Lorsque le véhicule est immobilisé volontairement par l'assuré ou les personnes dont il répond suivant les articles 3, 34 et suivants de la Convention CMR, sans surveillance ni moyens appropriés de protection, la garantie reste acquise pendant 72 heures au maximum, à compter du moment de l'arrêt du véhicule.

L'assuré est tenu d'apporter la preuve formelle que la perte ou l'avarie s'est produite pendant la période précitée.

Toutefois en cas de vol simultané du véhicule et de son chargement, les dispositions de l'article 8 «VOL» sont d'application.

Art. 6 Marchandises sujettes de par leur nature à l'influence de la chaleur, du froid, des variations de température ou de l'humidité de l'air

- 6.1.** Cet article s'applique aux denrées périssables reprises aux annexes 2 et 3 de l'Accord ATP (Accord relatif aux Transports Internationaux de Denrées Périssables et aux Engins Spéciaux à utiliser pour ces Transports, conclu à Genève, le 1^{er} septembre 1970) ainsi qu'à toutes autres marchandises sujettes de par leur nature à l'influence de la chaleur, du froid, des variations de température ou de l'humidité de l'air.
- 6.2.** Sous réserve des dispositions ci-après, la responsabilité pour pertes, avaries ou retard à la livraison des marchandises résultant de l'influence de la chaleur, du froid, des variations de température ou de l'humidité de l'air, est exclue de la garantie, sauf si elle est la conséquence d'un accident de circulation caractérisé survenu au véhicule concerné ou d'un incendie survenu à son chargement.
- 6.3.** Toutefois pour les transports effectués au moyen de véhicules appropriés tels que décrits dans l'annexe 1 de l'Accord ATP, la responsabilité pour pertes, avaries ou retard à la livraison des marchandises est incluse dans la garantie si elle résulte d'une panne ou d'un mauvais fonctionnement des aménagements spécifiques de ces véhicules d'une durée d'au moins 8 heures consécutives.

Cette restriction n'est cependant pas d'application dans les cas suivants :

- accident de circulation caractérisé survenu au véhicule concerné, aux aménagements ou parties des véhicules qui assurent son isolation ;
- incendie survenu au véhicule concerné ou à son chargement.

L'assuré est tenu de prouver la durée de la panne ou du mauvais fonctionnement.

- 6.4.**
- 6.4.1. Pour les immobilisations volontaires des véhicules décrits à l'article 6.3., la période de 72 heures dont question à l'article 5.2. est ramenée à 18 heures.
- 6.4.2. Pour les immobilisations involontaires des véhicules décrits à l'article 6.3. la période de 6 jours dont question à l'article 5.1. est ramenée à 3 jours.
- 6.5.** Peut être incluse dans la garantie, moyennant convention expresse préalable et surprime à convenir, pour les transports décrits à l'article 6.3., la responsabilité de l'assuré pour les pertes, avaries ou retard à la livraison des marchandises résultant de l'influence de la chaleur, du froid, des variations de température ou de l'humidité de l'air qui découlent d'une faute dans les opérations de chargement, arrimage, déchargement ou utilisation des aménagements décrits à l'article 6.3.

Cette extension de garantie est accordée sans dérogation aux dispositions reprises aux articles 9.1.1. et 18.2. se rapportant au dol ou la faute grave de l'assuré ou des personnes dont il répond suivant les articles 3, 34 et suivants de la Convention CMR.

- 6.6.** L'assuré s'engage, sous peine de déchéance, à faire procéder à l'entretien et à la vérification du bon fonctionnement des aménagements décrits à l'article 6.3., selon les normes fixées par le constructeur.
- Les assureurs se réservent le droit d'exiger à tout moment la production des attestations, factures ou fiches de travail s'y rapportant.

Art. 7 Transport de marchandises en vrac par véhicules ou conteneurs-citernes

Pour le transport de marchandises en vrac par véhicules ou conteneurs-citernes, est exclue de la garantie, sauf convention expresse préalable et surprime à convenir, la contamination des marchandises transportées due à :

- un défaut de conditionnement du matériel utilisé ;
- la présence dans la citerne ou dans l'équipement du véhicule de matières étrangères ou d'émanations résiduelles ;
- une faute commise au cours des opérations de chargement ou de déchargement par l'assuré ou les personnes dont il répond suivant les articles 3, 34 et suivants de la Convention CMR.

Art. 8 Vol – Garanties

8.1. Domaine d'application

Les dispositions suivantes sont d'application en cas de responsabilité du transporteur pour dommage, perte ou retard à la livraison portant sur des marchandises et/ou choses par suite d'un vol ou d'un vol simultané du véhicule et de sa cargaison.

Les dispositions du présent article doivent être interprétées dans le cadre de la garantie décrite dans cette police, sans pour autant étendre ladite garantie de quelque manière que ce soit.

Au cas où une semi-remorque et/ou une remorque se trouve découplées sur la voie publique (voir définition), la couverture n'est plus acquise.

Au cas où une semi-remorque et/ou une remorque se trouvent découplées ailleurs que sur la voie publique, la couverture ne reste acquise que si le vol est la conséquence d'une effraction manifeste ou d'une violence prouvée.

8.2. Définitions

8.2.1. Voie publique

La voie publique est tout lieu autre que :

- un bâtiment entièrement fermé ;
- un parking entièrement clôturé et fermé.

8.2.2. Surveillance permanente

Une surveillance permanente est une surveillance qui est réalisée sans interruption :

8.2.2.1. soit par du personnel formé à cet effet et chargé de cette mission ;

8.2.2.2. soit par une société de surveillance agréée ;

8.2.2.3. soit par un système électronique de protection(**) efficace, agréé par l'Assuralia (*), destiné à prévenir les actes de malveillance à l'égard des marchandises et/ou choses et placé par un installateur reconnu par le Ministère de l'Intérieur.

(*) Assuralia = Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances

(**) Tout système de protection électronique doit être contrôlé et approuvé annuellement par une firme reconnue par le Ministère de l'Intérieur

8.2.3. Protection organisationnelle

Une protection organisationnelle est tout comportement et attitude qui peuvent être raisonnablement et/ou logiquement attendus d'un transporteur professionnel, de ses préposés ou d'autres personnes dont il répond, pour prévenir un vol ou une disparition, tout en tenant compte de la catégorie de sensibilité au vol des marchandises et/ou choses qu'il doit transporter.

8.2.4. Marchandises sensibles au vol

Des articles pour fumeurs, des boissons alcoolisées, des appareils électriques et électroniques, des outils et des jouets, des produits pharmaceutiques, des articles de parfumerie, des produits cosmétiques, des vêtements, des chaussures et des articles de maroquinerie, du matériel photographique, des supports sonores, d'image et de données, des ordinateurs et des applications informatiques, des GSM.

8.3. Mesures de protection requises

En fonction de la sensibilité au vol des marchandises et/ou choses suivant les trois catégories ci-après, les mesures de protection suivantes sont requises cumulativement :

- Protection organisationnelle (voir définition) ;
- Les systèmes de protection standard, c'est-à-dire verrouillage des portières, du contact et de la colonne de direction, sont mis en activation ;
- Les systèmes de protection supplémentaires doivent s'activer automatiquement, indépendamment des activités du chauffeur.

Systèmes de protection supplémentaires

1. Un système anti-car-jacking CJ1 et anti-vol VV1 approuvés par l'Assuralia, avec addition de la protection supplémentaire suivante :

- protection périphérique ;
- protection volumétrique ;
- signal d'alarme acoustique par sirène pourvue d'alimentation autonome ;
- signalisation optique conformément aux définitions décrites dans les prescriptions de l'Assuralia pour la protection anti-vol de véhicules concernant le système d'alarme électronique supplémentaire VV3.

ou

2. Un autre système de protection supplémentaire équivalent, expressément agréé par les assureurs.

La charge de la preuve concernant le respect des mesures de protection requises, incombe à l'assuré.

Une simple déclaration unilatérale du (des) chauffeur(s) du véhicule volé n'est pas acceptée comme preuve.

La surveillance permanente d'une semi-remorque ou d'une remorque découplée, qui au moment du vol ne se trouve pas sur la voie publique, est assimilée aux mesures de protection requises précitées.

8.4. Franchises déductibles et limites d'intervention

- 8.4.1. En dehors de la voie publique :

Véhicule, remorque ou semi-remorque accouplée ou non au camion ou véhicule tracteur :

- 8.4.1.1. la franchise contractuelle est d'application s'il a été satisfait aux mesures de protection requises prévues à l'article 8.3 ;

- 8.4.1.2. s'il n'a **pas** été satisfait aux mesures de protection requises prévues à l'article 8.3., la franchise suivante s'applique :

si la valeur assurée est égale ou inférieure à 25.000,00 EUR :

- Marchandises sensibles au vol : toujours une franchise déductible de 1.250,00 EUR ;
- Marchandises non sensibles au vol : toujours une franchise déductible de 625,00 EUR.

si la valeur assurée est supérieure à 25.000,00 EUR :

- Une franchise toujours déductible de 10% avec un minimum de 2.500,00 EUR.

8.4.2. Sur la voie publique

Véhicule, remorque ou semi-remorque accouplée au camion ou au véhicule tracteur :

8.4.2.1. la franchise contractuelle est d'application s'il a été satisfait aux mesures de protection requises prévues à l'article 8.3. ;

8.4.2.2. s'il n'a **pas** été satisfait aux mesures de protection requises prévues à l'article 8.3., la franchise suivante s'applique :

si la valeur assurée est égale ou inférieure à 25.000,00 EUR :

- Marchandises sensibles au vol : toujours une franchise déductible de 2.500,00 EUR ;
- Marchandises non sensibles au vol : toujours une franchise déductible de 1.250,00 EUR.

si la valeur assurée est supérieure à 25.000,00 EUR :

- Une franchise toujours déductible de 20% avec un minimum de 5.000,00 EUR.

Les franchises précitées sont calculées sur le montant de l'indemnité, c'est-à-dire après application d'éventuelles limitations prévues dans le droit des transports applicables.

Les présentes dispositions ne dérogent pas aux dispositions des conditions générales de la police concernant la franchise applicable en cas de faute lourde du préposé.

Art. 9 Exclusions

- 9.1. Est dans tous les cas exclue de la garantie, la responsabilité, pour pertes, avaries ou retard à la livraison aux marchandises causés par:
- 9.1.1. Dol et faute grave de l'assuré ou des personnes dont il répond suivant les articles 3, 34 et suivants de la Convention CMR. Le dol et la faute grave commis dans l'exécution physique des opérations de chargement, de transport et de déchargement par les personnes dont répond l'assuré suivants les articles 3, 34 et suivants de la Convention CMR restent couverts aux conditions fixées à l'article 18.2.
- 9.1.2. Guerre, guerre civile, révolution, rébellion, insurrection ou lutte civile en résultant ou tout acte hostile par ou contre une force belligérante.
Capture, saisie, arrêt, contrainte ou détention résultant des événements précités et les conséquences de ceux-ci ou de toute tentative les concernant.
Mines, torpilles, bombes abandonnés ou autres armes de guerre abandonnées.
- 9.1.3. Grévistes, émeutiers ou personnes prenant part à des mouvements populaires, à des lock-out ou des luttes provenant de conflits de travail.
Tout terroriste ou personne animée d'un mobile politique.
- 9.1.4. Saisie, confiscation, détention par la douane ou par une autorité reconnue ou non reconnue, contrebande, commerce prohibé ou clandestin.
- 9.1.5. L'inobservation des dispositions légales et administratives particulières au transport des marchandises par route, par laquelle la sécurité des marchandises est compromise.

- 9.1.6. L'inobservation des dispositions de l'ADR (Accord Européen relatif au Transport International de Marchandises dangereuses par Route) ou de l'ATP (Accord relatif aux Transports Nationaux de Denrées périssables et aux Engins Spéciaux à utiliser pour ces Transports), par laquelle la sécurité des marchandises est comprise.
 - 9.1.7. Défaut d'encaissement par l'assuré du remboursement lors de la livraison des marchandises au destinataire en vertu de l'article 21 de la Convention CMR.
 - 9.1.8. L'absence, l'insuffisance ou l'inexactitude des documents de transport, de douane et autres pièces, ainsi que leur perte ou leur utilisation incorrecte.
 - 9.1.9. L'omission par l'assuré de l'indication dans la lettre de voiture que le transport est soumis au régime de la Convention CMR au sens de son article 7 paragraphe 3.
 - 9.1.10. L'effet d'armes ou d'engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome.
 - 9.1.11. L'effet de combustibles nucléaires, produits et déchets radioactifs ou de toute autre source de rayonnements ionisants.
 - 9.1.12. L'acceptation par l'assuré de toute dérogation aux dispositions de l'article 37 de la Convention CMR en vertu de la faculté qui lui a été accordée par l'article 40.
 - 9.1.13. Les charges supplémentaires imposées à l'assuré en vertu de l'application de l'article 38 de la Convention CMR.
- 9.2.** Est également exclue de la garantie, sauf convention expresse préalable est surprime à convenir, la responsabilité pour pertes, avaries ou retard à la livraison aux marchandises suivantes :
- 9.2.1. marchandises particulièrement sujettes, de par leur nature, à la combustion, l'explosion, la corrosion, l'inflammabilité ;
 - 9.2.2. matières et produits radioactifs ;
 - 9.2.3. métaux précieux, ouvrés ou non, monnayés ou non, bijoux, perles fines ou de cultures, pierres précieuses, bijoux, fourrures ;
 - 9.2.4. titres, coupons, espèces, chèques, billets à ordre ou au porteur, documents de toutes espèces ;
 - 9.2.5. Objets d'art, antiquités, pièces de collection ayant une valeur d'amateur ;
 - 9.2.6. animaux vivants ;
 - 9.2.7. plantes vivantes et fleurs coupées ;
 - 9.2.8. déménagements.
- 9.3.** Est également exclue de la garantie, sauf convention expresse préalable et surprime à convenir, la responsabilité pour pertes ou avaries au matériel de protection, de manutention ou d'arrimage des marchandises ainsi qu'aux corps de conteneurs.
- 9.4.** Est également exclue de la garantie, sauf convention expresse préalable et surprime à convenir, la responsabilité de l'assuré pour les frais de déblai et les frais de destruction. Cette exclusion ne s'applique pas aux frais de déblai et de destruction résultant d'un sinistre couvert et ce jusqu'à 10% au maximum de la valeur assurée avec un maximum de 12.500,00 EUR.
- 9.5.** Est exclue de la garantie la responsabilité qui résulte de l'acceptation par l'assuré dans la lettre de voiture, d'une déclaration de valeur ou d'intérêt spécial à la livraison en application des articles 24 et 26 de la Convention CMR. Toutefois cette garantie peut être accordée, de cas en cas, moyennant convention expresse préalable et surprime à convenir.
- 9.6** Exclusion attaques cybernétiques
- Clause no. CF023 de Royale Association Belge des Assureurs Maritimes asbl du 19 mai 2020
- 1. Sans préjudice du point 3 ci-dessous, la présente assurance ne couvre en aucun cas les pertes, dommages, responsabilités ou frais, directement ou indirectement causés, entièrement et/ou partiellement, par – ou survenant à la suite de l'utilisation ou la mise en action, de manière nuisible, de tout ordinateur, système informatique, programme

informatique, code malveillant, virus ou processus informatique ou de tout autre système électronique.

2. Sans préjudice des conditions, limitations et exclusions de la police à laquelle est attachée la présente clause, l'indemnité éventuellement recouvrable en vertu des présentes ne sera pas affectée par l'utilisation ou la mise en action de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, processus informatique ou de tout autre système électronique, si une telle utilisation ou mise en action n'a pas de but nuisible.
3. Lorsque la présente clause est jointe à des polices d'assurance qui couvrent les risques de guerre, guerre civile, révolution, rébellion, insurrection ou lutte civile en résultant, ou tout acte hostile par, ou contre, une force belligérante, ou le terrorisme, ou tout acte de toute personne animée d'un mobile politique, le point 1 n'aura pas pour effet d'exclure les pertes (qui seraient sinon couvertes) survenant à la suite de l'utilisation de tout ordinateur, système informatique ou logiciel informatique ou de tout autre système électronique dans le système de lancement et/ou de guidage et/ou dans le mécanisme de mise à feu de toute arme ou de tout missile.

9.7 Exclusion maladie infectieuse

Clause no. CR216 de la Royale Association Belge des Assureurs Maritimes asbl du 22 octobre 2020

Cette assurance ne couvre pas de dommage, perte, dépenses ou responsabilité de l'assuré causés par une maladie humaine infectieuse, qui a été déclarée comme épidémie par un gouvernement, une autorité locale compétente ou tout autre organisme ayant la même autorité; ou qui a été proclamée ou caractérisée comme pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Art. 10 Modification du risque

L'assuré s'engage à notifier immédiatement à l'assureur tout changement qui surviendrait au cours de la durée de la police, par rapport aux déclarations primitivement faites sur la nature des véhicules et des chargements, sur le rayon de circulation, en un mot sur les éléments qui ont servi de base à l'appréciation des risques, à la fixation de la prime et à l'établissement de cette police.

Si les modifications intervenues aggravent le risque, les assureurs ont le droit d'adapter la prime conformément à ses tarifs en vigueur au moment des modifications.

Art. 11 Remplacement temporaire d'un véhicule

En cas d'indisponibilité provisoire d'un véhicule désigné au présente police, l'assuré a la faculté de le faire remplacer par un autre véhicule, à condition d'en faire au préalable la déclaration à l'assureur. Cette déclaration doit indiquer les caractéristiques du véhicule de remplacement.

En cas d'avarie à un véhicule désigné en cours de route et de son remplacement par un autre, appartenant à l'assuré ou à un tiers, la garantie reste acquise pour les marchandises chargées sur le véhicule de remplacement jusqu'au terme du voyage, sans obligation pour l'assuré d'en faire préalablement la déclaration aux assureurs.

Art. 12 Prise d'effet

Sauf convention contraire, la garantie prendra cours à la date précisée dans la police et pour autant que la première prime et ses accessoires aient été payés, dans les 30 jours de la date de l'expédition à l'assuré de la police, la date de la poste faisant foi.

Art. 13 Durée

Sauf convention expresse préalable, la police est conclue pour une période d'un an.

A la fin de chaque période d'assurance, la police sera reconduite tacitement d'année en année, à moins qu'elle n'ait été résiliée par une des parties, par lettre recommandée, trois mois au moins avant l'échéance de la période en cours.

Art. 14 Valeur Assurée

Par valeur assurée on entend le montant fixé aux conditions particulières qui constitue, dans les limites de la garantie définie à l'article 2., l'engagement maximum des assureurs par sinistre ou par véhicule suivant les modalités convenues entre parties. Sauf convention expresse et préalable, l'assurance s'entend au premier risque, c'est-à-dire qu'en cas de sinistre les assureurs répondent de l'indemnité à charge de l'assuré conformément aux dispositions de l'article 23 de la Convention CMR et ce dans les limites de la valeur assurée.

Art. 15 Primes

- 15.1.** La prime et ses accessoires sont annuels et indivisibles, sauf en cas de disparition du risque. Dans ce cas, les assureurs ristourneront la partie non absorbée de la prime. La première prime et ses accessoires sont portables et payables au comptant. Les primes et accessoires des années suivantes sont quérables aux échéances fixées.
- 15.2.** Le non-paiement des primes suivantes et de ses accessoires suspend la police. Cette suspension ne sera toutefois opposable qu'après 15 jours calendrier à compter de l'envoi d'une mise en demeure recommandée à l'assuré. En cas de non-paiement la suspension prendra cours le jour de l'envoi de la mise en demeure précitée et prendra fin le lendemain du jour de l'apurement intégral de la prime et de ses accessoires.
- 15.3.** Tant que dure la suspension, les assureurs avertiront l'assuré de toute prime venant à échéance pendant ladite période, sans pour autant être tenue de lui envoyer un avertissement recommandé.

Art. 16 Résiliation

- 16.1.** Les assureurs peuvent résilier la police par lettre recommandée avec effet quinze jours calendrier après le dépôt à la poste :
- a) en cas de non-paiement de prime, surprime ou accessoire ou en cas de non-remboursement d'une franchise ;
 - b) en cas de faillite ou d'une cause de déchéance dans le chef de l'assuré.
- Les assureurs se réservent en outre, moyennant préavis de 30 jours, la faculté de résilier, par lettre recommandée, la police après chaque déclaration de sinistre et au plus tard dans les 30 jours qui suivent le règlement ou le refus du sinistre par les assureurs. Dans ce cas, la partie de la prime non-absorbée sera ristournée.
- Moyennant préavis de 3 mois, la faculté de résilier, par lettre recommandée, la police pour la fin de chaque période d'assurance.
- 16.2.** Les assurés peuvent résilier la police, moyennant préavis de 3 mois, pour la fin de chaque période d'assurance. Après chaque déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou le refus d'intervention.

Art. 17 Obligations en cas de sinistre

- 17.1. Dès qu'il a connaissance d'un sinistre, l'assuré est tenu d'en aviser les assureurs et d'agir en bon père de famille. Il s'engage en outre à respecter les obligations ci-après :**
- 17.1.1. prendre toutes mesures utiles pour limiter les dommages, pour sauvegarder les marchandises et suivre les instructions éventuelles des assureurs ;
 - 17.1.2. préserver le recours contre tous tiers, sous-traitants ou contractants ;
 - 17.1.3. en cas de vol ou autre délit, prendre les mesures nécessaires pour que :
 - 17.1.3.1. plainte soit déposée le plus rapidement possible auprès des autorités judiciaires du lieu de la constatation ;
 - 17.1.3.2. plainte soit déposée auprès de la gendarmerie du lieu du siège de l'exploitation de l'assuré.
- 17.2.** De plus, en cas d'accident, d'incendie ou dans tous les cas où l'importance du sinistre le justifie, l'assuré est tenu d'en aviser immédiatement par la voie la plus rapide, les assureurs et de se conformer à leurs instructions.

En cas d'impossibilité d'obtenir ces instructions l'assuré est tenu, nonobstant les obligations reprises ci-dessus à l'art. 17.1. de faire dresser sur place un constat indiquant la nature, la cause et l'étendue du dommage contrairement avec le tiers responsable éventuel ou, à défaut, avec une autorité compétente.

- 17.3.** L'assuré s'engage à donner aux personnes dont il répond les instructions nécessaires afin de respecter les obligations reprises aux articles 17.1. et 17.2.
- 17.4.** L'assuré s'engage à transmettre aux assureurs, dans les plus brefs délais, toutes citations ou généralement tout acte judiciaire quelconque relatif à un sinistre.
- 17.5.** L'assuré s'engage à transmettre aux assureurs, dans les plus brefs délais, tout autre document quelconque relatif à un sinistre.
- 17.6.** L'assuré ne pourra ni poser un acte ou formuler une promesse pouvant être considérée comme une reconnaissance de responsabilité, ni transiger, ni fixer le dommage, ni effectuer un paiement sans l'autorisation préalable des assureurs.
- 17.7.** La non-observation des obligations reprises aux articles 17.1.3.1. et 17.4. entraîne la déchéance.
- 17.8.** Lorsque les assureurs établissent un préjudice suite à la non-observation des autres obligations reprises dans cet article, celui-ci restera à charge de l'assuré.

Art. 18 Règlement de sinistre

- 18.1.** En cas de sinistre, les assureurs se réservent le droit de se mettre en lieu et place de l'assuré pour traiter avec l'ayant-droit et indemniser celui-ci le cas échéant.
- 18.2.** Sans préjudice des dispositions de l'article 9, les indemnités pour pertes, avaries ou retard à la livraison des marchandises résultant de dol ou de faute grave commis par les personnes dont l'assuré répond, suivant les articles 3,34 et suivants de la Convention CMR, participant physiquement aux opérations de chargement, de transport et de déchargement, seront prises en charge par les assureurs sans toutefois dépasser les indemnités prévues à l'article 23 de la Convention CMR et ce dans les limites de la valeur assurée. En outre, il sera fait application dans ce cas d'une franchise déductible de 10 % de l'indemnité avec un minimum de EUR 250,- et un maximum de EUR 2.500,- par événement. Cette franchise est cumulative avec les franchises déductibles prévues dans les Conditions Particulières.
- 18.3.** En cas d'action judiciaire intentée contre l'assuré et susceptible de faire intervenir la garantie de la police, les assureurs se réservent le droit de diriger ou de suivre le procès au nom de l'assuré, sauf si l'intérêt pécuniaire de l'assuré dans le litige dépasse celui des assureurs. Les assureurs assument pour le compte de l'assuré le montant des condamnations principales, intérêts et frais, et ceci conformément aux conditions de la police et dans les limites de la valeur assurée. Les assureurs supportent en outre, proportionnellement à leur intérêt, les honoraires et frais d'avocat. L'assuré s'engage à interjeter appel si les assureurs le lui demandent.
- 18.4.** Dans toute action où les assureurs assument la défense de l'assuré, celui-ci peut s'adjoindre à ses frais un avocat de son choix.
- 18.5.** La nullité, l'exception, la déchéance et les franchises qui peuvent être invoquées contre l'assuré sont opposables aux tiers lésés.
- 18.6.** Conformément à l'article 2.5., le calcul des indemnités pour la perte et l'avarie aux conteneurs, aux semi-remorques et au châssis conteneur assurés tient compte de leur valeur actuelle le jour précédant le sinistre ainsi que de l'amortissement 'vieux au neuf', à fixer par l'expert ou suivant les tableaux d'amortissement usuels.
L'intervention maximale des assureurs se limite à la valeur assurée maximale de l'objet impliqué dans le sinistre.

Art. 19 Transport de marchandises chargées en conteneurs

La garantie de la police est valable pour les marchandises contenues dans des conteneurs transportés par les véhicules désignés à la police et ce pour autant que ces véhicules soient équipés techniquement pour le transport de conteneurs.

Toutefois, chaque fois qu'ils n'ont pas eu l'occasion de vérifier le nombre de colis, la quantité et

l'état extérieur des marchandises chargées en conteneurs, l'assuré ou ses préposés ou son mandataire devront formuler à l'acceptation sur la lettre de voiture, la mention 'Sous réserve de l'état, du nombre de colis et de la quantité des marchandises chargées'.

Art. 20 Double assurance

La présente assurance ne sortira ses effets qu'après épuisement de toutes les autres assurances couvrant éventuellement les dites marchandises en tout ou en partie contre les mêmes risques.

Art. 21 Gardiennage et vente

Lorsque les marchandises sont déchargées pour être entreposées ou vendues conformément aux dispositions des articles 14, 15 et 16 de la Convention CMR, les frais exposés restant à charge de l'assuré lui seront remboursés s'ils ont eu pour but de sauvegarder les marchandises.

Art. 22 Subrogation

Les assureurs sont subrogés dans les droits et actions de l'assuré contre tous tiers responsables conformément aux dispositions de l'article 22 de la loi du 11 juin 1874.

Art. 23 Prescription

Toutes actions en paiement d'indemnités seront prescrites après 3 ans à compter de la date du sinistre qui y donne ouverture. Toutefois le délai de prescription précité sera porté à 6 ans en cas d'action récursoire en application de l'article 39.4 et suivants de la Convention CMR.

Art. 24 Expertise

Les dommages, s'ils ne sont pas réglés de gré à gré, sont évalués par deux experts, l'un nommé par l'assuré, l'autre par les assureurs.

En cas de désaccord, les experts s'adjoignent un troisième expert, avec lequel ils opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la nomination sera faite par le Président du Tribunal de Commerce séant à Anvers, à la requête de la partie la plus diligente.

Les experts sont dispensés de toutes formalités judiciaires. Leur décision est irrévocable et incontestable.

Chacune des parties supporte les frais d'expertise qui lui sont propres.

Les frais du troisième expert et d'expertise judiciaire éventuelle sont supportés par moitié entre les assureurs et l'assuré. L'expertise ou toute opération faite dans le but de constater les dommages ne préjudicie en rien aux droits et exceptions que les assureurs pourraient avoir à invoquer contre l'assuré. Il en est de même en ce qui concerne les mesures qui pourraient être prises pour le sauvetage et la garde des objets atteints par le sinistre.

Art. 25 Fausses déclarations

Toute réticence, omission ou déclaration fausse ou inexacte, faite intentionnellement dans la proposition ou au cours de la police de même que toute acte intentionnel de nature à induire les assureurs en erreur sur l'importance, soit du risque soit du sinistre, ou d'en aggraver le dommage, dégagent les assureurs de leurs obligations et leurs donnent le droit de résilier la police par lettre recommandée avec effet immédiat et sans ristourne de prime.

Art. 26 Impôts et frais

Tous les frais, impôts et charges établis ou à établir du chef du présente police, incombent à l'assuré et sont payables en même temps et de la même façon que la prime.

Art. 27 Coassurance

Il n'existe aucune solidarité entre les assureurs qui signent cette police, de sorte qu'une police distincte se conclut entre l'assuré et chaque assureur à concurrence du montant ou du pourcentage souscrit par chacun de ceux-ci.

Sauf convention contraire, le premier assureur mentionné est réputé agir comme apériteur.

L'apériteur est réputé mandataire des autres coassureurs pour recevoir toutes les déclarations prévues par la police.

Les coassureurs s'engagent en outre à suivre l'apériteur dans toutes ses décisions concernant la gestion journalière, l'interprétation de la police et le règlement des sinistres, en ce compris la détermination du montant de l'indemnité.

Art. 28 Litiges

La présente police est régie par le droit Belge.

Les litiges entre les assureurs et l'assuré au sujet de la présente police sont jugés par un tribunal arbitral dont les deux premiers membres sont nommés par chacune des parties et le troisième par les arbitres ainsi nommés.

En cas de désaccord, ce troisième arbitre sera nommé par le Président du Tribunal de Première Instance d'Anvers, statuant à la requête de la partie la plus diligente.

Les litiges seront jugés au lieu où la police est émise par les assureurs.

Les parties se réservent la faculté d'appel auprès d'un second tribunal arbitral, siégeant en degré d'appel, pour autant que cette faculté ait été prévue dans la convention d'arbitrage reprise dans le compromis ou l'échange de lettres en tenant lieu.

Néanmoins, les tribunaux ordinaires restent compétents pour les litiges afférents uniquement à l'encaissement des primes.

Art. 29 Clause sanctions

Le présent contrat n'accorde pas de garantie ni de prestation pour une quelconque activité assurée dans la mesure où cette activité assurée violerait la moindre loi ou règle applicable des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanctions économiques, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.

Art. 30 Clause territorialité

Clause no. CF105 de la Royale Association Belge des Assureurs Maritimes asbl du 30 juin 2020

Nonobstant toute disposition contraire stipulée dans la présente police, la couverture territoriale conventionnelle des risques est limitée par les réglementations en matière de sanctions, restrictions ou interdictions relatives aux marchandises, choses et personnes assurées comme imposé par les autorités nationales, internationales et supranationales compétentes.

Art. 31 Protection des données personnelles

Remarque préliminaire

Si le contrat d'assurance que vous allez souscrire vous couvre vous-même, nous vous invitons à lire attentivement la présente note d'explication.

Si le contrat d'assurance est souscrit au profit d'autres personnes que vous-même (comme les employés ou dirigeants de votre entreprise, un ou plusieurs tiers, ...), les droits et devoirs décrits dans la présente note restent entièrement d'application, sauf en ce qui concerne l'accord sur le traitement des données personnelles de santé. Dans ce cas, seules les personnes au profit desquelles le contrat d'assurance est souscrit peuvent donner leur accord. Si, dans le cadre d'une évaluation d'un risque ou de la gestion d'un sinistre, nous devons collecter des données auprès de ces personnes, elles seront informées de notre politique de gestion des données personnelles. En cas de traitement de données liées à la santé, nous demanderons leur consentement personnel.

Allianz Benelux : qui sommes-nous ?

Allianz Benelux est déjà votre assureur ou a vocation à le devenir pour vous prémunir contre différents risques et pour vous indemniser, le cas échéant. A cet effet, nous sommes obligés de collecter certaines de vos données personnelles pour mener à bien notre rôle d'assureur. La

présente note vous explique comment et pourquoi nous utilisons vos données personnelles. Nous vous invitons à lire attentivement ce qui suit.

Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles exclusivement pour les objectifs suivants :

- l'évaluation du risque assuré par votre contrat,
- la gestion de la relation commerciale avec vous, avec votre courtier ou avec des partenaires commerciaux, via Internet et les réseaux sociaux, en ce compris la promotion de nos produits d'assurances, pendant et après la fin de notre relation contractuelle,
- la gestion de votre police d'assurances ou de vos éventuels sinistres couverts par votre contrat,
- l'envoi obligatoire d'informations relatives à votre situation d'assurances,
- la surveillance du portefeuille d'assurances de notre entreprise,
- la prévention des abus et des fraudes à l'assurance.

Aucune disposition légale ne vous oblige à nous fournir les données personnelles que nous demandons mais, à défaut de nous les fournir, nous serons dans l'impossibilité de gérer votre police d'assurance ou vos sinistres.

Pour chaque objectif énuméré ci-dessus, la collecte et le traitement des données sont :

- réalisés conformément à la législation sur la protection des données personnelles,
- fondés soit sur les législations applicables aux assurances, soit sur votre consentement.

Ces données sont partagées avec certains de nos services dans le cadre strict des missions qui leurs sont confiées. Il s'agit des membres des services de gestion des contrats ou des sinistres, du service juridique et de compliance (contrôle de conformité) et de l'audit interne. Dans le cadre limité des finalités précitées et dans la mesure où cela est nécessaire, nous partageons aussi vos données personnelles avec votre courtier, notre réassureur, nos auditeurs, des experts, des conseillers juridiques et avec les administrations belges ou étrangères (pensions, autorités fiscales belges ou étrangères dans le cadre de nos obligations de reporting FATCA et CRS, sécurité sociale, autorités de contrôle).

Pour des raisons de sécurité, de sauvegarde de vos données ou de gestion de nos applications informatiques, il arrive que nous devons transférer vos données personnelles vers une autre société spécialisée du Groupe Allianz située au sein ou en dehors de l'Union européenne. Pour ces transferts, le Groupe Allianz a établi des règles très contraignantes qui ont été approuvées par les autorités de protection des données personnelles et qu'Allianz Benelux respecte. Ces règles constituent l'engagement pris par le Groupe Allianz et par Allianz Benelux de protéger de façon adéquate le traitement des données personnelles, quel que soit le lieu où elles se trouvent.

De quels droits disposez-vous à l'égard de vos données personnelles ?

- le droit d'y avoir accès,
- le droit de les faire rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes,
- le droit de les faire effacer dans certaines circonstances comme, par exemple, lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à l'objectif poursuivi lors de leur collecte et traitement,
- le droit d'obtenir la limitation de traitement dans certaines circonstances comme par exemple la limitation de l'usage d'une donnée dont vous contestez l'exactitude pendant la période où nous devons la vérifier,
- le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité compétente,
- le droit de vous opposer au traitement,
- le droit à la portabilité de vos données personnelles, c'est-à-dire le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, communément utilisé et lisible ou de les faire transmettre directement à un autre responsable de traitement,
- le droit d'obtenir des explications sur les décisions automatisées,
- le droit de retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment.

Profilage et décision automatisée.

En collaboration avec des partenaires externes, nous collectons des données déposées sur les réseaux sociaux en vue d'établir des profils de prospects à qui nous adressons nos promotions

commerciales, ces derniers ayant toujours la possibilité de refuser ces promotions. En accord avec les personnes concernées, nous collectons parfois des données de géolocalisation.

Nous donnons parfois aussi accès aux clients ou aux prospects soit à des modules de calcul de prime afin qu'ils puissent comparer les prix et prendre contact avec un courtier de leur choix ou avec nous, soit à des modules d'évaluation de leur profil financier afin de leur permettre de déterminer si nos assurances de placement ou d'investissement pourraient les intéresser et le cas échéant, de prendre contact avec un courtier de leur choix ou avec nous.

Les clients et prospects sont toujours en droit de nous demander de plus amples explications sur la logique de ces modules ou profilage.

Conservation de vos données personnelles.

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation des objectifs cités ci-dessus ou aussi longtemps qu'une loi le requiert. La durée de conservation des données contractuelles et de gestion de sinistre se termine à la fin du délai de prescription légal qui suit la clôture du dernier sinistre couvert par le contrat d'assurance. La durée varie donc fortement d'une assurance à l'autre.

Questions, exercices de vos droits et plaintes.

Vous pouvez nous adresser vos questions concernant le traitement de vos données personnelles soit par courriel à l'adresse privacy@allianz.be, soit par courrier postal à l'adresse : Allianz Benelux sa, Service juridique et compliance/Protection des données, Boulevard du Roi Albert II, 32 à 1000 Bruxelles, Belgique. Veuillez aussi nous transmettre une copie de votre carte d'identité recto/verso. Nous vous répondrons personnellement. Toute plainte concernant le traitement de vos données personnelles peut être adressée aux adresses postale et de courriel mentionnées ci-dessus ou encore à l'Autorité de Protection des Données Personnelles, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, www.privacycommission.be.

Consentements spécifiques.

Traitement de données relatives à la santé.

En signant la présente notice, vous marquez expressément votre accord sur le traitement de vos données personnelles relatives à votre santé par le Service médical de notre compagnie et par les personnes dûment autorisées à les traiter lorsque ce traitement est nécessaire à la gestion du contrat ou d'un sinistre. A défaut de consentir au traitement de données relatives à la santé, nous serons dans l'impossibilité de gérer votre police d'assurance si une garantie corporelle ou un sinistre avec dommage à la santé est en jeu.

Quant aux personnes au profit desquelles vous avez souscrit une assurance, nous nous chargeons de les informer et de demander leur accord sur le traitement de leurs données personnelles liées à la santé lors de l'évaluation d'un risque ou de la gestion d'un éventuel sinistre.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter notre page « Protection des données personnelles » de notre site Web à l'adresse <https://allianz.be/personnelles>

Art. 32 Traitement des plaintes

La loi belge est applicable au contrat d'assurance.

Sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice, vous pouvez adresser toute plainte au sujet du contrat au service Gestion des plaintes d'Allianz Benelux :

Bd du Roi Albert II, 32 - 1000 Bruxelles, tél. 02/214.77.36, fax 02/214.61.71, plaintes@allianz.be, www.allianz.be.

Si vous n'êtes pas satisfait suite à la réponse de notre service Gestion des plaintes, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances :

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, tél. 02/547.58.71, fax 02/547.59.75, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.

Allianz Benelux, en sa qualité d'assureur, est tenue de participer à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le Service de l'Ombudsman des Assurances est une entité qualifiée pour rechercher une solution

à un litige extrajudiciaire de consommation.

