



## CONDITIONS GÉNÉRALES: DISPOSITIONS COMMUNES



### **COUVERTURE COVID**

Une infection au coronavirus est considérée comme une maladie tant avant le voyage (annulation) que pendant le voyage (assistance médicale). Les garanties en cas de maladie restent donc pleinement en vigueur. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [protections.be](https://protections.be)

## DISPOSITIONS COMMUNES

1.	Généralités.....	3	1.5.	Prime.....	4
1.1.	Application des conditions générales.....	3	1.6.	Défaut de paiement.....	4
1.2.	Définitions.....	3	1.7.	Faculté de dédit.....	4
A.	Accident.....	3	1.8.	Résiliation après sinistre.....	4
B.	Assurés.....	3	1.9.	Obligation de signalement du risque.....	4
C.	Assureur et agent.....	3	1.10.	Déclaration frauduleuse.....	4
D.	Bagages.....	3	1.11.	Expertise médicale.....	5
E.	Catastrophe naturelle.....	3	1.12.	Médecin d'assurance.....	5
F.	Compagnon / compagne de voyage.....	3	1.13.	Données relatives à la santé et autres données sensibles.....	5
G.	Conjoint.....	3	1.14.	Traitement des données personnelles.....	5
H.	Contrat de voyage.....	3	1.15.	Plaintes.....	5
I.	Degré de parenté.....	3	1.16.	Catégorisation des clients.....	5
J.	Domicile.....	3	1.17.	Droit applicable, prescription et litiges devant les tribunaux.....	5
K.	Enfant mineur.....	3	1.18.	Correspondance.....	5
L.	Effraction caractérisée.....	3	2.	Intervention - Généralités.....	5
M.	Maladie.....	3	2.1.	Etendue des prestations: généralités.....	5
N.	Maladie grave.....	4	2.2.	Subrogation.....	5
O.	Maladie préexistante.....	4	2.3.	Circonstances exceptionnelles.....	6
P.	Maladie stable.....	4	2.4.	Exclusions générales.....	6
Q.	Preneur d'assurance.....	4	2.5.	Demande d'intervention et obligation en cas de sinistre: généralités.....	6
1.3.	Prise d'effet, durée et fin du contrat d'assurance.....	4			
1.4.	Prise d'effet et fin des garanties.....	4			

# Dispositions communes

Sauf mention contraire, les dispositions reprises ci-après sont applicables indépendamment de la / des garantie(s) et de son / ses éventuelle(s) option(s) souscrite(s).

## 1. GÉNÉRALITÉS

### 1.1. Application des conditions générales

Les présentes conditions générales sont toujours d'application. Les conditions générales propres à chaque garantie ne s'appliquent qu'aux garanties souscrites par le *preneur d'assurance* et reprises dans le contrat d'assurance.

Les éventuelles conditions particulières complètent les conditions générales et priment sur elles au besoin.

L'*assureur* se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en cours de validité.

### 1.2. Définitions

#### A. Accident

Pour la garantie assistance aux personnes et la garantie annulation de voyage et compensation de voyage: un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin.

Dans tous les autres cas: un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté.

Dans tous les cas, les suicides et tentatives de suicide ne sont jamais assimilés à un *accident*.

#### B. Assurés

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les éventuelles conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un Etat membre de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Royaume-Uni ou en Suisse.

Les passagers assurés sont toutes les personnes assurées qui voyagent dans le *véhicule couvert* en compagnie du conducteur. Le nombre de passagers assurés ne peut dépasser le nombre de passagers maximum prévu par le constructeur.

Dans les conditions générales, les personnes assurées peuvent être désignées par "*vous*", le ou les "*assuré(s)*".

#### C. Assureur et agent

Le terme *assureur* désigne:

- ATV SA, dont le siège social est établi 44 Rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique (RPM Bruxelles 0441.208.161). ATV SA est une entreprise d'assurances agréée par la Banque Nationale de Belgique (sise 14 Boulevard de Berlaumont, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro 1015 pour les branches 9, 16, 17 et 18.
- Pour la garantie capital accident de voyage et la garantie responsabilité civile, le terme "*assureur*" désigne AIG Europe SA, Société de droit luxembourgeois, RCS n° B 218806. Siège social: 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tél.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>. AIG Europe S.A., succursale Belge est située Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - numéro TVA: 0692.816.859, inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles, [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

Ces entreprises d'assurances sont représentées par la Protections SPRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique (RPM Bruxelles 0881.262.717). Protections SPRL est un intermédiaire d'assurance (*agent*) agréée par la FSMA (sise 12/14 Rue du Congrès, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro 067380 A. Dans les conditions générales, Protections est désignée par le terme "*agent*".

#### D. Bagages

Le terme "*bagages*" désigne tous les biens mobiliers qui *vous* appartiennent et

que *vous* emportez en voyage pour votre usage personnel ou que *vous* achetez pour les emporter avec *vous* durant votre voyage.

#### E. Catastrophe naturelle

Une *catastrophe naturelle* est une catastrophe qui résulte d'un événement naturel comme:

- Une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers suite à des précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol suite à des précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- Un ouragan, un tsunami, une éruption volcanique, ou un tremblement de terre d'origine naturelle;
- Un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation;
- Un glissement ou affaissement de terrain dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

#### F. Compagnon / compagne de voyage

La personne unique ou le couple unique, y compris les membres de la famille vivant sous le même toit, avec laquelle ou lequel l'*assuré* ou le couple d'*assurés* a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances pour lesquels ils se sont simultanément inscrits, et dont la présence est indispensable à l'accomplissement du voyage.

#### G. Conjoint

La personne avec laquelle l'*assuré* forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui est domiciliée à la même adresse.

#### H. Contrat de voyage

Tout *contrat de voyage* conclu par le *preneur d'assurance* pour lui-même et/ou pour les *assurés* pour autant que le voyage ait été vendu par un organisateur de voyages ou par un intermédiaire de voyages bénéficiant d'une licence en conformité avec la loi du 21 avril 1965 (par exemple une agence de voyages ou un tour opérateur), et/ou par toute société de transport agréée, par toute chaîne hôtelière et par tout organisme de location officiel et agréé. Le contrat doit faire l'objet d'un paiement, dont la preuve puisse être produite.

#### I. Degré de parenté

Le *degré de parenté* se compte en remontant à l'ancêtre commun d'une famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent.

#### J. Domicile

Est considéré comme *domicile*, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription du contrat d'assurance) du *preneur d'assurance*. Ce dernier doit être domicilié dans un Etat membre de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Royaume-Uni ou en Suisse.

#### K. Enfant mineur

Un enfant de moins de 18 ans.

#### L. Effraction caractérisée

Le forçage d'un système de fermeture permettant la pénétration en laissant des traces d'effraction nettement visibles dans un espace fermé à clé.

#### M. Maladie

Une *maladie* est une altération soudaine et imprévue de la santé de l'*assuré*, dûment diagnostiquée par un médecin, nécessitant de lourds soins médicaux et ayant un caractère soudain et imprévisible et rend véritablement impossible toute exécution d'un *contrat de voyage* ou d'une autre activité prévue.

Le résultat positif d'un test ou d'un contrôle effectué pour le dépistage d'une *maladie* ou la lutte contre cette *maladie*, qu'il soit ou non exigé par les autorités compétentes, entraînant l'interdiction pour l'*assuré* d'embarquer dans le moyen de transport (par exemple: autocar, train, avion, bateau) prévu pour le voyage

assuré est assimilé à la *maladie* elle-même.

La grossesse n'est pas considérée comme une *maladie*.

#### N. *Maladie grave*

Une *maladie grave* est un trouble de l'état de santé, non causé par un *accident*, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air.

#### O. *Maladie préexistante*

Une *maladie préexistante* est un trouble de l'état de santé qui a été diagnostiqué par un médecin et qui nécessite des examens médicaux réguliers et des soins appropriés.

#### P. *Maladie stable*

Une *maladie* est considérée comme *stable* lorsqu'il n'y a pas de changement dans le traitement (para)médical de cette *maladie*, lorsqu'il n'y a pas eu d'hospitalisation ou d'aggravation et lorsque selon le médecin traitant il n'y a pas de contre-indication médicale pour voyager. Ces 3 conditions doivent être remplies cumulativement. Ceci doit pouvoir être prouvé par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité lors de la conclusion du *contrat de voyage* et/ou du *contrat d'assurance*.

#### Q. *Preneur d'assurance*

Le *preneur d'assurance* est la personne physique ou morale qui souscrit le *contrat d'assurance*.

### 1.3. *Prise d'effet, durée et fin du contrat d'assurance*

Le *contrat d'assurance* prend effet dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le *preneur d'assurance*, et prend fin à la date de retour tel que spécifié notamment dans le *contrat de voyage*. La durée du *contrat* ne peut jamais dépasser 12 mois.

### 1.4. *Prise d'effet et fin des garanties*

Les garanties prennent effet au plus tôt le jour qui suit la réception par l'*assureur* de la police présignée ou de la demande d'assurance, à la condition que ce dernier, l'*agent* ou l'intermédiaire d'assurances désigné ait déjà reçu la prime d'assurance pour ce *contrat*.

En outre, sans préjudice de ce qui précède:

- Pour la couverture annulation de voyage: la garantie prend cours au moment de la souscription du *contrat* mentionné ci-dessus et prend fin au moment où débute le voyage concerné, tel que spécifié dans les conditions particulières et/ou le *contrat d'assurance*. La garantie annulation de voyage doit être souscrite au plus tard 30 jours après la date de réservation du voyage. Pour les voyages dont la date de départ se situe dans les 30 jours à compter de sa réservation, le *contrat d'assurance* doit être souscrit au plus tard dans les 24 heures à compter de la date de souscription du *contrat de voyage*.
- Pour les autres garanties: les garanties prennent cours à 0 heure le jour désigné comme date de début du voyage dans les conditions particulières et/ou le *contrat d'assurance* et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières et/ou le *contrat d'assurance*. Les garanties ne sont acquises que si elles sont souscrites pour la totalité du voyage (départ, séjour et retour).

En cas de prolongation de *vos* séjour sur prescription médicale ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à *vos* domicile ne peut être utilisé en raison d'une panne, d'un *accident*, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève, la garantie assistance voyage et, si elle est souscrite, l'option assistance aux véhicules, sont automatiquement prolongées aussi longtemps que nécessaire. Pour bénéficier de cette prolongation, *vous* êtes tenu d'informer l'*assureur* dans les 24 heures à compter du moment où *vous* avez eu connaissance de cet événement ou raisonnablement en avoir eu connaissance, et de lui faire parvenir par courrier une attestation écrite délivrée par une autorité compétente dans les 7 jours à compter du jour où *vous* l'avez informé.

### 1.5. *Prime*

Les primes sont établies en fonction des garanties et de l'éventuelle option souscrites et du nombre d'*assurés*, avec un maximum de 12 personnes.

La prime, majorée des taxes et autres frais, est payable par anticipation, à la

demande de l'*assureur*, de l'*agent* ou de l'intermédiaire d'assurances désigné. La garantie n'est effective qu'après réception de son paiement et après réception du *contrat d'assurance* signé par le *preneur d'assurance*.

### 1.6. *Défaut de paiement*

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, l'*assureur* se réserve le droit de suspendre les garanties et/ou résilier le *contrat d'assurance*.

A défaut de paiement de toutes sommes dues à l'*assureur*, excepté les primes, le *preneur d'assurance* reste redevable, automatiquement et de plein droit dès l'envoi d'un courrier recommandé, outre du montant dû, d'un intérêt de retard annuel équivalant à l'intérêt légal majoré de 5 %.

Le *preneur d'assurance* est redevable envers l'*assureur* des frais de recouvrement amiable (par exemple frais de mise en demeure et/ou frais d'huissier).

### 1.7. *Faculté de dédit*

Pour les *contrats* d'une durée de plus de 30 jours, le *preneur d'assurance* peut résilier le *contrat* par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé avec effet immédiat au moment de la notification, dans les 14 jours à compter de la prise de cours du *contrat*.

L'*assureur* peut également résilier le *contrat* d'une durée de plus de 30 jours, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du *contrat*. Cette résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

Le droit de résiliation ne s'applique pas pour les *contrats d'assurance* de voyage ou de *bagages* ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois qui sont conclus à distance.

### 1.8. *Résiliation après sinistre*

Conformément à l'article 86 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, l'*assureur* et le *preneur d'assurance* peuvent mettre fin au *contrat* après la survenance d'un sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'au moins 3 mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé, exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. Cependant, elle prend effet dans un délai d'un mois à compter du lendemain de sa signature, si le *preneur d'assurance* ou l'*assuré* a manqué à l'une de ses obligations nées de la survenance d'un sinistre, dans l'intention de tromper l'*assureur*, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. L'*assureur* est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation s'il s'est désisté de son action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement. La prime afférente à la période postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation et déjà payée par le *preneur d'assurance* lui est remboursée, sauf en cas de tentative de dol. Dans ce cas, l'*assureur* garde la prime à titre de dommages et intérêts.

### 1.9. *Obligation de signalement du risque*

Le *preneur d'assurance* a l'obligation, tant lors de la conclusion du *contrat d'assurance* (article 58 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances) que pendant le cours du *contrat* (articles 80 et 81 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances), de signaler à l'*assureur* toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque.

Si *vous* êtes couvert pour un même risque auprès d'un autre *assureur*, *vous* êtes tenu d'en avertir l'*agent* et l'*assureur* avant la souscription du *contrat d'assurance* et au plus tard lors de l'envoi de la déclaration de sinistre.

### 1.10. *Déclaration frauduleuse*

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'*assuré*, en vue de tromper l'*assureur* sur les circons-

tances ou sur les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à une prestation ou à une indemnité pour ce sinistre.

Si l'*assuré* a agi dans une intention frauduleuse, l'*assureur* se réserve le droit de refuser la garantie. Les primes échues jusqu'au moment où l'*assureur* a eu connaissance de la fraude sont dues à titre de dommages et intérêts.

### 1.11. Expertise médicale

En cas d'*accident* ou de *maladie*, l'*assureur* peut procéder à un contrôle médical chez l'*assuré* ou chez la personne qui est à l'origine de la demande d'intervention. Cette personne doit permettre à l'*assureur* d'utiliser les données médicales ou sensibles qui les concernent dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties.

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

### 1.12. Médecin d'assurance

L'*assureur* se réserve le droit de nommer un médecin d'assurance pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic ou examiner les performances médicales.

### 1.13. Données relatives à la santé et autres données sensibles

L'*assuré*, agissant en son nom propre ou en qualité de représentant légal d'un enfant assuré âgé de moins de 13 ans, doit donner à l'*assureur* l'autorisation préalable d'utiliser les données relatives à la santé ou autres données sensibles relatives à sa personne et/ou à cet enfant assuré en vue de l'exécution du contrat d'assurance.

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR).

Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

### 1.14. Traitement des données personnelles

Vos données personnelles sont utilisées dans le cadre de l'exécution de votre contrat.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement RGPD), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant.

Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée, à envoyer soit par courrier postal à Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgique) soit par courrier électronique à l'adresse [privacy@protections.be](mailto:privacy@protections.be). Le responsable du traitement concerné se réserve le droit de prendre contact avec la personne qui en fait la demande afin de vérifier son identité. En cas d'absence de réponse de sa part, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en la matière en Belgique: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

Les politiques concernant la protection de la vie privée sont entièrement reprises dans les Privacy Policy disponibles gratuitement sur les sites internet de l'*agent* ou de l'*assureur*.

### 1.15. Plaintes

Toute réclamation concernant le contrat peut être adressée par courrier à Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgique) ou par e-mail à l'adresse

[claims@protections.be](mailto:claims@protections.be).

A défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, 35 Square de Meeûs, 1000 Bruxelles (Belgique), et ce sans préjudice de la possibilité pour le *preneur d'assurance* d'intenter une action en justice.

### 1.16. Catégorisation des clients

Par principe, les *assurés* sont traités comme des clients non professionnels.

Vous avez le droit de nous demander une catégorisation différente. Ce choix implique un degré de protection moindre notamment concernant les informations précontractuelles que nous sommes tenus de vous communiquer.

### 1.17. Droit applicable, prescription et litiges devant les tribunaux

Le contrat d'assurance et les prestations garanties sont régis par le droit belge dont la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (M.B. 30/04/2014).

A mesure que ces dispositions entrent en vigueur, elles abrogent, remplacent ou complètent les conditions contractuelles (en ce compris les conditions générales et/ou particulières) qui y seraient contraires.

Chaque demande résultant du présent contrat d'assurance se prescrit par 3 ans à compter de la date de l'événement qui donne lieu à cette demande.

Tout litige, à quelque titre que ce soit, même en cas de litispendance ou de connexité, sera de la compétence exclusive des tribunaux belges, qui appliqueront le droit belge.

### 1.18. Correspondance

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit, sauf mention contraire, être adressée à Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgique).

Toute correspondance adressée à l'*assuré* est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat d'assurance ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

## 2. INTERVENTION - GÉNÉRALITÉS

### 2.1. Etendue des prestations: généralités

Lorsque plusieurs aléas, couverts ou non couverts, surviennent, seul l'aléa qui s'est produit le premier dans le temps est pris en compte pour déterminer si la garantie est ou non acquise.

L'*assureur* intervient dans les limites des conditions générales et celles éventuellement fixées dans les conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance. Les garanties sont toujours octroyées sous réserve de l'application d'une cause d'exclusion reprise dans les présentes conditions générales.

Conformément à l'article 93 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, la prestation due est limitée au préjudice subi par l'*assuré*. L'*assureur* intervient donc uniquement après le remboursement par d'autres organismes (par exemple: mutuelles, le professionnel soumis à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage) et pour le montant resté à charge de l'*assuré*.

Dans le cas où ces organismes refuseraient l'intervention, l'*assuré* est tenu de fournir une attestation du refus ainsi que les factures originales.

### 2.2. Subrogation

Jusqu'à concurrence du montant des indemnités, l'*assureur* est subrogé aux droits de l'*assuré* à l'égard des tiers responsables, sauf en ce qui concerne la garantie capital accident de voyage.

L'*assuré* déclare expressément subroger l'*assureur* en ses droits à concurrence du montant des indemnités à l'égard de la compagnie aérienne pour les indemnités auxquelles il a droit en vertu de la réglementation applicable. Si la subrogation par l'*assureur* n'est pas possible par le fait de l'*assuré*, celle-ci peut réclamer à l'*assuré* le remboursement de l'indemnité versée.

### 2.3. Circonstances exceptionnelles

Ni l'*assureur* ni l'*agent* n'est responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure ou d'événements exceptionnels.

### 2.4. Exclusions générales

Si plusieurs événements, couverts ou non, surviennent, seul l'événement qui se produit en premier lieu dans le temps sera pris en compte pour déterminer si la couverture est accordée.

Les exclusions sont d'application vis-à-vis de l'*assuré* et des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

Les prestations garanties prévues dans les présentes conditions générales ne sont pas octroyées dans les circonstances suivantes:

Sont toujours exclus:

- Tout événement connu avant et lors de la souscription du et/ou de la souscription du contrat d'assurance, sauf mention contraire reprise dans les conditions générales;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité;
- Les pays en état de guerre ou de guerre civile, les pays placés sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, pour autant que le Service public fédéral belge des Affaires étrangères ait publié un avis négatif (voyage déconseillé ou interdit) sur son site internet;
- Tous les événements ou situations liés directement ou indirectement aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine et confinements;
- Les incidents consécutifs à une *catastrophe naturelle*;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool au-delà de la limite légale autorisée, ou de toute autre substance non prescrite par un médecin;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu;
- Toute prestation non demandée ou refusée lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par l'*assureur*;
- L'insolvabilité du tiers responsable;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout *assuré* qui est employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage;
- Tous les dommages qui sont directement ou indirectement causés par les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multimoteur agréé pour le transport public des passagers;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes fautifs, malveillants, de négligence ou illégaux de l'*assuré*;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires;
- Les événements couverts survenant dans les pays non repris dans la garantie ou exclus de la garantie;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les présentes conditions générales;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone), d'hôpital (chambre individuelle) ou d'aéroport (excédent de *bagages*);
- Les grèves, émeutes, guerres et guerres civiles et leurs conséquences;
- L'impossibilité de voyager en raison du fait que l'*assuré* et/ou le *compagnon de voyage* ne s'est pas fait vacciner pour des raisons autres que médicales (par exemple: conviction personnelle, vaccin indisponible,

négligence ou défaut de prévoyance), alors que cette vaccination est exigée ou recommandée par l'OMS (Organisation mondiale de la santé), par les autorités du ou d'un lieu de destination, par la société de transport ou d'hébergement ou par l'organisateur de voyage;

- L'impossibilité de voyager en raison du fait que l'*assuré* et/ou le *compagnon de voyage* n'ont pas effectué un test de dépistage;
- Tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions.

L'*assureur* n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation par les forces de l'ordre, nationalisation, grève, émeute, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que toute autre *catastrophe naturelle*.

Il en va de même pour tout dommage résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par:

- Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive dus à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire;
- L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

### 2.5. Demande d'intervention et obligation en cas de sinistre: généralités

Toute demande d'intervention doit être introduite pendant la durée du contrat d'assurance auprès de l'*assureur* ou l'*agent*.

En cas de sinistre à l'étranger, l'*assuré* doit contacter uniquement l'*assureur*:

- Par téléphone: +32 2 286 31 47 (24h/24, 7j/7)

Dans les autres situations, l'*assuré* doit contacter l'*agent* (Service Client Protections):

- Par téléphone: +32 2 463 50 00
- Par fax: +32 2 463 55 55
- Par e-mail: [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

En plus des obligations spécifiques à chaque garantie, l'*assuré* est tenu:

- D'avertir l'*agent* et l'*assureur* immédiatement de la survenance du sinistre (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence);
- Se conformer aux instructions de l'*agent* et de l'*assureur* et lui fournir tous les pièces et documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires;
- Prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre;
- De fournir sans délai, en tout cas dans les 30 jours, à l'*agent* et à l'*assureur* toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre lui permettre de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre;
- Signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres *assureurs* et lui préciser l'identité de ce ou ces *assureur(s)* et les numéros de police.

Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins qu'ils n'aient été autorisés au préalable par l'*assureur*.

Si l'*assuré* ne remplit pas une de ces obligations et qu'il en résulte un préjudice pour l'*assureur*, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation, à concurrence du préjudice qu'elle a subi.

L'*assureur* peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'*assuré* n'a pas exécuté les obligations énoncées ci-devant (article 76 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances).