



CONDITIONS GÉNÉRALES:  
GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE ET COMPENSATION DE VOYAGE

## GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE ET COMPENSATION DE VOYAGE

1.	Couverture annulation de voyage .....	3
1.1.	Généralités .....	3
1.2.	Territorialité .....	3
1.3.	Evénements assurés .....	3
1.4.	Paiement des indemnités .....	4
1.5.	Exclusions .....	4
1.6.	Demande d'intervention et obligations en cas de sinistre .....	4
2.	Couverture compensation de voyage .....	5

# Garantie annulation de voyage et compensation de voyage

## 1. **COUVERTURE ANNULATION DE VOYAGE**

### 1.1. Généralités

Dans le cadre de la couverture annulation de voyage, sans préjudice de l'application d'autres articles des conditions générales, l'assureur garantit, à concurrence des montants spécifiés dans le contrat d'assurance et avec un maximum repris dans les présentes conditions générales, le remboursement des frais dus par les assurés en cas d'annulation du *contrat de voyage* en raison d'un événement assuré par les présentes conditions générales, entre la date de prise d'effet des garanties et la date de départ mentionnée notamment dans le *contrat de voyage*.

La demande d'annulation de voyage doit être motivée par un événement assuré repris ci-dessous à l'article 1.3 des présentes conditions générales.

### 1.2. Territorialité

Selon sa destination, à savoir en Europe ou dans le reste du monde, telle qu'indiquée dans le *contrat de voyage* et/ou les conditions particulières et/ou le contrat d'assurance, l'assuré bénéficie de la couverture annulation de voyage en Europe ou dans le monde entier.

### 1.3. Evénements assurés

Seuls les événements repris ci-après sont couverts par la couverture annulation de voyage, pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet d'une exclusion reprise dans les conditions générales ou ci-dessous à l'article 1.5 des présentes conditions générales.

Tout événement connu par l'assuré au moment de la souscription du *contrat de voyage* et/ou du contrat d'assurance est exclu.

1. En cas de décès, *maladie grave*, *maladies graves* chroniques et/ou *maladies* en phase terminale (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), *accident* corporel grave ou la transplantation d'organe d'urgence (comme receveur ou donneur), qui empêche les personnes suivantes de voyager:
  - L'assuré;
  - Un membre de la famille jusqu'au 2ème degré;
  - Les personnes domiciliées à la même adresse que l'assuré et dont il a la garde;
  - La personne chargée de la garde d'un *enfant mineur* ou handicapé de l'assuré pendant son voyage;
  - Un membre de la famille d'accueil chez qui l'assuré avait prévu de passer ses vacances.

En cas d'*accident grave* ou de *maladie grave* qui affecte l'assuré et qui rend la raison du voyage superflue, il appartient à l'assuré de démontrer le motif de son voyage.

2. La grossesse de l'assurée ou de la *compagne de voyage* pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage.
3. Les complications ou les troubles de la grossesse de l'assurée ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme; à condition que la grossesse ne dépassait pas les 3 premiers mois lors de la souscription du *contrat de voyage*.
4. La convocation de l'assuré pour l'adoption d'un enfant.
5. En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'assuré (de moins de 16 ans), pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
6. L'annulation des jours de congés de l'assuré déjà accordés par son employeur

en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer l'assuré pendant ses vacances) en raison d'une *maladie*, d'un *accident* ou du décès de celui-ci.

L'assuré doit:

- Fournir une attestation de son employeur déclarant qu'un remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage assuré;
- En cas d'*accident* ou de *maladie* du remplaçant: veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin-conseil de l'assureur un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement;
- En cas de décès du remplaçant: fournir un certificat de décès.

7. Le licenciement de l'assuré, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses. Le licenciement de l'assuré engagé dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou de travail d'intérimaire est exclu.
8. La présence obligatoire de l'assuré en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ininterrompus et pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage. Le nouveau contrat de travail doit être conclu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la date de la souscription du *contrat de voyage*.
9. L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire et qui ne peut pas être reporté et que l'assuré doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date du retour du voyage.
10. Le rappel d'un assuré militaire de profession et/ou réserviste pour une mission militaire ou humanitaire, ou pendant les périodes d'attentats.
11. En cas de présence obligatoire de l'assuré comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises.
12. En cas de vol ou d'immobilisation totale du véhicule privé prévu pour le voyage de l'assuré résultant d'un *accident* de roulage ou d'un incendie survenu dans les 5 jours avant le départ, à moins qu'un véhicule de remplacement ne puisse être fourni.
13. Les dommages matériels importants (plus de € 2.500) au *domicile* de l'assuré causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage, l'assuré doit fournir le rapport d'expertise et/ou une facture ou un devis détaillés des réparations.
14. En cas de dommages importants à l'habitation de la famille d'accueil, la rendant inhabitable.
15. L'assuré ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS (Organisation mondiale de la santé).
16. En cas de refus de délivrance de visa ou d'ESTA pour autant que la demande ait été introduite dans les délais spécifiés par le pays de destination.
17. Le retard au moment de l'embarquement causé par une force majeure, un *accident* de la circulation prouvé par une attestation de la police, un incendie ou une panne pouvant être attestée par la police ou par une société de dépannage (avec mention de la date et l'heure d'appel) et si l'événement est survenu sur le trajet des assurés vers le lieu d'embarquement mentionné dans le *contrat de voyage* au minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement.
18. L'annulation d'un *compagnon de voyage* pour l'une des causes reprises au présent article 1.3 dont l'identité est reprise dans le *contrat de voyage* qui implique que l'assuré doit voyager seul ou avec un autre *compagnon de voyage* dont l'identité est également reprise dans le *contrat de voyage*.
19. En cas de divorce entre deux assurés mariés si l'introduction de la procédure

devant les tribunaux a été faite après la souscription du *contrat de voyage*, ou en cas de séparation de fait pour autant que les *assurés* aient changé de *domicile* après la souscription du *contrat de voyage*.

Ceci doit être prouvé, en cas de divorce, par une copie de la requête qui a été déposée au tribunal, ou en cas de séparation de fait, par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.

20. En cas d'annulation du voyage de noces des *assurés* suite à l'annulation de la cérémonie du mariage civil. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.
21. En cas de présence indispensable de l'*assuré* exerçant une profession libérale ou indépendante, lorsque son remplaçant professionnel est indisponible en raison:
- D'une *maladie grave*;
  - D'une *maladie* en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
  - D'une *maladie grave* chronique uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
  - D'un *accident*;
  - De son décès.

En cas d'*accident* corporel grave ou de *maladie* du remplaçant, l'*assuré* devra veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin-conseil de l'*assureur* un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement. En cas de décès du remplaçant, l'*assuré* fournira un certificat de décès.

22. En cas de vol avec agression ou *effraction caractérisée*, dans les 72 heures avant le départ, des titres de transport ou des papiers d'identité nécessaires au voyage.
23. Toute *maladie* préexistante de l'*assuré* ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré pour autant que le médecin traitant n'ait pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription du contrat d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.

#### 1.4. Paiement des indemnités

Sans préjudice de l'application d'autres articles, dont l'article 1.1 des présentes conditions générales repris ci-dessus, l'*assureur* intervient, en cas d'annulation par l'*assuré* avant le commencement du voyage, à concurrence de 100 % des frais d'annulation contractuellement dus par l'*assuré*, avec un maximum de:

- Pour un contrat portant sur un seul voyage: € 10.000 par *assuré* pour ce voyage;
- Pour un contrat portant sur plusieurs voyages: € 2.500 par *assuré* et pour la durée de la couverture.

Dans le cadre d'une demande d'annulation du voyage, une franchise de € 50 par *assuré* et par sinistre, plafonnée à € 100 par dossier, sera toujours déduite de l'indemnisation.

En cas d'annulation du *compagnon de voyage*, l'*assureur* intervient uniquement dans les limites suivantes:

- Si l'*assuré* décide de partir seul, l'*assureur* rembourse les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation;
- Si l'*assuré* décide de partir mais pas seul, l'*assureur* rembourse les frais supplémentaires de logement entraînés par cette annulation.

En cas d'annulation du voyage, l'*assureur* rembourse l'*assuré* du montant réel des frais contractuellement dus et restés à sa charge à la date de survenance de l'événement, après réception et examen:

- Des documents de voyage;
- Des preuves de paiement;
- Lorsque le voyage peut être qualifié de voyage à forfait au sens de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, les documents probants concernant l'intervention du professionnel.

#### 1.5. Exclusions

Sans préjudice de l'application des exclusions générales, sont exclus:

- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation atteintes de lésions dues à une *maladie* ou un *accident* dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du *contrat de voyage* ou de location et pour lesquelles un traitement médical était en cours à ce moment-là. (Cet événement est couvert en annulation si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription du contrat d'assurance si celle-ci a eu lieu après la réservation);
- Les rechutes et les aggravations de *maladies préexistantes* d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré. Cet événement est toutefois couvert si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription du *contrat de voyage* et de la souscription du contrat d'assurance;
- Les cas d'oxygénodépendance;
- Les états dépressifs, les *maladies* mentales;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier;
- Les secondes résidences;
- Le time-sharing;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers;
- L'achat du troisième véhicule du ménage ou le second véhicule de la personne isolée;
- Les voyages à caractère professionnel dès lors que le contrat est conclu au nom d'une personne physique à titre privé ou d'une personne physique sans identification de son numéro d'entreprise lorsqu'il s'agit d'un indépendant ou d'une personne exerçant une profession libérale;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service public fédéral belge des Affaires étrangères a publié sur son site un avis négatif (voyage déconseillé ou interdit);
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales;
- Les *maladies* telles que le diabète, l'épilepsie et les *maladies* héréditaires évolutives (cet aléa est couvert en annulation si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation);
- L'accouchement et les interventions s'y rapportant, ainsi que l'interruption volontaire de grossesse;
- Les *accidents* ou incidents qui résultent des activités suivantes: escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou sports de combat; courses, essais ou concours de vitesse;
- La pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant;
- Le véhicule privé, prévu pour le voyage, qui est en mauvais état ou défectueux;
- L'insolvabilité de l'*assuré*;
- Le licenciement pour raisons impérieuses ou pour faute grave;
- Les frais administratifs, frais de visa et autres frais similaires;
- Les attaques terroristes et leurs conséquences;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour.

#### 1.6. Demande d'intervention et obligations en cas de sinistre

Sans préjudice des obligations générales à respecter, afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de cette couverture, l'*assuré* doit se conformer aux obligations suivantes:

- Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum;
- Avertir l'*agent* et l'*assureur* endéans les 12 heures suivant le sinistre;
- Adresser dans les 7 jours à l'*agent* et l'*assureur* la déclaration de sinistre dûment complétée;
- Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de l'*assureur* ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la *maladie* ou l'*accident* a motivé l'annulation ou l'interruption soit libéré du secret médical;
- Le cas échéant, accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par l'*assureur* et à faire tout ce qui est nécessaire pour que toute autre personne, dont l'état médical est à l'origine de l'annulation, se soumette à un tel contrôle. Le refus de se soumettre à un tel examen libère

*l'agent et l'assureur de ses obligations. L'assureur pourra contrôler, le cas échéant, la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement;*

- En cas de rapatriement pour cause médicale non organisé par *l'assureur*, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de *domicile* était médicalement indispensable.

## **2. COUVERTURE COMPENSATION DE VOYAGE**

*L'assureur* intervient à concurrence des montants spécifiés dans les conditions particulières et/ou le contrat d'assurance et pour un montant maximal identique à celui repris ci-dessus à l'article 1.4 de la couverture annulation de voyage, en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré repris ci-après. L'indemnisation se fera via la délivrance d'un bon à valoir délivré par l'organisateur du voyage.

Selon sa destination, à savoir en Europe ou dans le reste du monde, telle qu'indiquée dans le *contrat de voyage* et/ou les conditions particulières et/ou le contrat d'assurance, *l'assuré* bénéficie de la couverture compensation de voyage en Europe ou dans le monde entier.

En cas de retour anticipé de *l'assuré* pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes à l'article 1.3 de la couverture annulation de voyage (à l'exclusion de ses alinéas 8, 16, 17, 18, 21, 23), *l'assuré* a droit à une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus. Le calcul des jours de vacances perdus s'ef-

fectue sur base du nombre restant de nuits à partir de la date du retour anticipé, jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans le contrat d'assurance et/ou les conditions particulières ou le *contrat de voyage*.

Si *l'assuré* retourne aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance, le montant de l'indemnisation est calculé sur base des nuits d'hôtel non prestées. Si *l'assuré* retourne par ses propres moyens, le montant de l'indemnisation est calculé sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet retour initial.

Si le *contrat de voyage* a uniquement pour objet le transport, le montant de l'indemnisation correspondra à la partie irrécupérable du prix du transport pour autant que les frais de retour ne soient pas réglés dans le cadre d'une autre garantie.

En cas d'hospitalisation de *l'assuré* à l'étranger pour une durée supérieure à 3 jours, l'indemnisation correspond à la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus.

Dans tous les cas, l'intervention se limite aux prestations réservées avant la date du sinistre, et ne pourra en aucun cas dépasser le montant initialement assuré.

Les exclusions générales et particulières reprises pour la couverture annulation de voyage à son article 1.5 sont d'application.

Les obligations en cas de sinistre sont identiques à celles reprises pour la couverture annulation de voyage reprises à son article 1.6.