

Conditions générales

Assurance Annulation Annuelle NoGo

Table des matières

Chapitre 1. Les conditions d'application du contrat	3
1.1. Les types de contrats	3
1.2. Définitions	3
1.3. Etendue géographique	5
1.4. Durée	5
1.5. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur	5
1.6. Résiliation	5
1.7. Modalités de résiliation et date d'effet	6
1.8. Prime	6
1.9. Vos obligations lors d'un sinistre	7
1.10. Non-respect de vos obligations	7
1.11. Droit de contrôle de l'assureur	7
Chapitre 2. La garantie « Transformation de voyage »	8
2.1. Etendue de la garantie	8
2.2. Les montants garantis	8
2.3. Les aléas couverts	8
Chapitre 3. La garantie « Annulation de voyage »	11
3.1. Etendue de la garantie	11
3.2. Les montants garantis	11
3.3. Les aléas couverts	11
Chapitre 4. La garantie « Compensation de voyage »	12
4.1. Etendue de la garantie et aléas couverts	12
4.2. Les montants garantis	12
Chapitre 5. Les exclusions NoGo	13
Chapitre 6. Les extensions optionnelles	14
6.1. Extension « voyages professionnels »	14
6.2. Extension « bagages »	14
Chapitre 7. Cadre juridique	18
7.1. Subrogation	18
7.2. Prescription	18
7.3. Attribution de juridiction	18
7.4. Loi du contrat	18
7.5. Plaintes	18
7.6. Protection de la vie privée	18
7.7. Fraude	19

Chapitre 1. Les conditions d'application du contrat

1.1. Les types de contrats

Les contrats NoGo annuels :

- NoGo annuel Individuel
- NoGo annuel Couple
- NoGo annuel Famille

Les extensions optionnelles :

- Extension « voyages professionnels »
- Extension « bagages »

1.2. Définitions

Lorsqu'ils sont utilisés dans les conditions générales de ce contrat, les mots ont le sens défini ci-après.

1° Le Preneur d'assurance

Le souscripteur du contrat d'assurance à l'ordre de qui les indemnités prévues par le contrat seront payées.

2° Les Assurés

Les personnes bénéficiant de la qualité d'assurés diffèrent en fonction de la formule souscrite. La formule souscrite est mentionnée aux conditions particulières.

Pour la formule « Individuel », est assuré :

- Le preneur d'assurance.

Pour la formule « Couple », sont assurés :

- Le preneur d'assurance et son conjoint. Les enfants du preneur d'assurance venant à naître ou à être adoptés au cours du contrat sont assurés provisoirement jusqu'à sa prochaine échéance.

Toutefois l'enfant des parents assurés venant à naître pendant un déplacement hors de Belgique, ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés qu'à dater de leur inscription aux registres de la population en Belgique.

Pour la formule « Famille », sont assurés :

- Le preneur d'assurance et toutes les personnes habitant à son foyer ;
- Les enfants non mariés d'un assuré, résidant ailleurs en Belgique pour raison d'études, stage d'études ou d'exercice du droit de garde en cas de divorce ou de séparation.
- L'enfant des parents assurés venant à naître pendant un déplacement hors de Belgique, ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés qu'à dater de leur inscription aux registres de la population en Belgique.

3° L'Assureur

EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) s.a., entreprise d'assurances agréée sous le numéro de code 1401, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd. de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, pour pratiquer les branches 1, 9, 13, 15, 16 et 18 (A.R. du 02.12.1996, M.B. du 21.12.1996), dont le siège social est établi Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles - N BCE : TVA BE 0457.247.904 RPM Bruxelles.

4° Le foyer

L'endroit de résidence effective, en Belgique, du preneur et de sa famille. C'est donc le lieu où l'on vit habituellement. Ce lieu s'étend à tout ce qui lui est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

5° La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles l'assureur s'est contractuellement engagé. Tout montant indiqué dans la présente convention (garantie de remboursement, prise en charge, etc.) s'entend toutes taxes comprises (ttc).

6° Maladie

Une altération de la santé du bénéficiaire dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible et qui rend immédiatement impossible toute exécution ultérieure du contrat de voyages conclu.

7° Accident corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique ayant pour cause un cas fortuit indépendant de la volonté de l'assuré et provoquant des blessures corporelles, constatée de manière irréfutable par un médecin agréé et rendant toute exécution ultérieure du contrat de voyage conclu immédiatement impossible.

8° Le licenciement économique

Le motif économique d'un licenciement est celui qui est lié à la situation de l'entreprise, il est donc étranger à la personne du salarié. Le licenciement doit avoir pour origine soit des difficultés économiques, soit des mutations technologiques, soit la nécessité de réorganiser l'activité de l'entreprise.

9° Conjoints

Par conjoints, on entend tant les personnes mariées ensemble et habitant au même foyer, en Belgique, que celles qui, quoique non mariées, vivent au même foyer, en ce compris les cohabitants légaux.

10° Immobilisation

Le résultat d'une collision (choc contre un corps fixe ou mobile), versement, sortie de route ou incendie du véhicule privé de l'assuré, que le véhicule soit en circulation ou non, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

11° Les degrés 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.

Ex :

- deux frères sont des parents du 2^{ème} degré
- l'oncle et le neveu sont des parents du 3^{ème} degré.

12° Rechute récurrente

Apparitions symptomatiques de la maladie préexistante ou chronique se produisant plus d'une fois par an.

13° Maladie mentale

Maladie qui provoque des perturbations faibles ou graves de la pensée et/ou du comportement, ayant pour résultat une incapacité à faire face aux exigences et aux routines ordinaires de la vie.

14° Sinistre

Le sinistre est un événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

15° Organisateur du voyage

Est considéré comme organisateur de voyages, toute personne qui, comme vendeur (au sens du Titre VI « Pratique du marché et protection du consommateur » du Code de droit Economique), vend ou offre des voyages et ce, directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages.

16° Organisme de location

Est considéré comme organisme de location, toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique (au sens du Titre VI « Pratique du marché et protection du consommateur » du Code de droit Economique), y compris ses associations, loue ou propose en location des maisons de vacances.

17° Terrorisme

Par terrorisme, l'on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

18° Catastrophe naturelle

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences destructrices à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol à savoir les débordements d'eau, raz de marée, ouragans, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissement de terrain, effondrements de terrain. Au sens du présent contrat, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme des catastrophes naturelles.

19° Le mandataire

AG Insurance, Bd. Emile Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles Tél. +32(0)2 664 81 11

- RPM 0404.494.849 - Entreprise agréée sous le numéro de code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd. de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, qui propose le contrat, procède à la perception des primes ainsi qu'aux modifications, suspension, annulation ou résiliation qui interviennent au cours de la période d'assurance. Toutes les communications, hormis celles ayant trait à un sinistre, doivent être adressées au siège social ou à l'un des sièges régionaux en Belgique de la compagnie mandataire.

1.3. Etendue géographique

Les garanties sont acquises dans le monde entier quelle que soit la destination du voyage.

1.4. Durée

1.4.1. Durée et fin de contrat

Le contrat est souscrit pour une durée d'un an.

A son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée déposée à la poste au moins trois mois avant l'arrivée de son terme annuel.

1.4.2. Prise d'effet de la garantie

La garantie prend cours à la date mentionnée aux conditions particulières du contrat.

Cependant, les voyages réservés par le preneur d'assurance et/ou tout assuré avant que ne soit souscrit le contrat d'assurance voyage, et dont la date de départ est prévue moins d'un mois après la date de prise d'effet de la garantie déterminée conformément à l'alinéa 1^{er} ci-avant, ne sont pas couverts.

1.5. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur

Lorsque le preneur d'assurance souscrit différentes polices, couvrant les mêmes risques, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application.

En cas d'annulation, la garantie ne pourra jamais être supérieure au montant assuré, quel que soit le nombre de contrats que le preneur d'assurance a souscrits contre ce risque.

1.6. Résiliation

Le contrat d'assurance peut être résilié :

- Par chacune des parties dans les cas et les limites énoncés en 1.4.1 ;

- Par chacune des parties, après un sinistre, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. ;
- Par les ayants droit du preneur d'assurance en cas de décès de celui-ci, au plus tard dans les trois mois et quarante jours du jour où ils auront pris connaissance du décès ;
- Par le preneur d'assurance :
 - dans les conditions prévues à l'article 1.8 C, ci-après, si l'assureur modifie les conditions d'assurance ;
 - si l'assureur ou son mandataire résilie unilatéralement une partie de la garantie ;
- Par l'assureur ou son mandataire, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions prévues à l'article 1.8.B.

1.7. Modalités de résiliation et date d'effet

- La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception.
- Sauf dans les cas visés au tiret suivant, première partie et/ou à l'article 1.8.B. du présent contrat, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois minimum à compter du lendemain de la signification ou du lendemain de la date du réceptionné ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.
- La résiliation après un sinistre prend effet trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du réceptionné ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé de la résiliation. Si le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué à l'une des obligations nées du sinistre dans l'intention de tromper l'assureur, celui-ci peut résilier en tout temps le contrat. Dans ce cas, la résiliation prend effet un mois à compter du lendemain de sa signification, du lendemain de la date du réceptionné ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé, à condition d'avoir déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement, sur la base des articles du Code pénal prévus à cet effet.

1.8. Prime

A. Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à la demande du mandataire ou de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières.

B. Non-paiement de la prime

L'assureur adressera au preneur, par exploit d'huissier ou par lettre recommandée, un rappel valant mise en demeure. L'assureur réclamera à cette occasion une indemnité forfaitaire équivalente à la somme de 12,50 EUR (indice 111,31 - août 2009 - base 2004 = 100), due de plein droit et sans mise en demeure. Par dérogation aux dispositions des présentes conditions générales relatives à l'indexation, cette indemnité varie annuellement au 1^{er} janvier en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation, sur base de l'indice du mois de décembre de l'année précédente. En aucun cas, le montant ne pourra être inférieur à 12,50 EUR.

A défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de cette mise en demeure, toutes les garanties du contrat seront suspendues à l'expiration de ce délai de 15 jours et le contrat sera résilié à l'expiration d'un nouveau délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

Si les garanties sont suspendues, les primes venant à échéance pendant la période de suspension restent dues, à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure comme indiqué ci-avant. L'assureur ne peut toutefois pas réclamer les primes afférentes à plus de deux années consécutives. Les garanties seront remises en vigueur au moment du paiement effectif et intégral des primes dues. des primes dues.

C. Modifications des conditions d'assurance

Lorsque l'assureur ou son mandataire modifie les conditions d'assurance ou le tarif, il adapte le contrat à l'échéance annuelle suivante. L'assureur ou son mandataire notifie cette adaptation au preneur d'assurance au moins quatre mois avant cette échéance, de sorte qu'il puisse disposer d'un délai d'un mois pour éventuellement refuser la modification et, partant, résilier le contrat moyennant le préavis de trois mois prévu à l'article 1.4.1.

Si le preneur d'assurance opte pour la résiliation, elle prendra effet à l'échéance du contrat.

Toutefois, l'assureur ou son mandataire se réserve également le droit de notifier ultérieurement la modification tarifaire mais, dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification, ce droit de résiliation y étant formellement mentionné.

D. Crédit de prime

En cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de diminution des prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date d'effet de la résiliation ou la partie des primes correspondant à la résiliation partielle ou à toute autre diminution des prestations, sont remboursées au preneur d'assurance dans un délai de 15 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation ou de la diminution des prestations.

1.9. Vos obligations lors d'un sinistre

L'assuré doit fournir à l'assureur, sans retard, tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue des prestations garanties. L'assuré doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

Notamment, il s'engage :

- à prévenir sans délai son agence de voyage, son organisateur de voyage ou de séjour qu'il souhaite transformer son voyage ou qu'il ne peut plus partir en voyage pour l'une ou l'autre raison couverte afin que ceux-ci établissent une facture d'annulation que l'assuré doit remettre à l'assureur pour remboursement ;
- à déclarer à l'assureur dans les 5 jours la raison couverte pour laquelle il ne peut plus partir en voyage et informer l'assureur de la déclaration effectuée auprès de son agence de voyage, son organisateur de voyage ou de séjour dans les cinq jours.
- L'assuré peut télécharger les documents à remplir et à transmettre à l'assureur via le site internet www.europ-assistance.be, rubrique « contact » ;
- à fournir à l'assureur une copie de la réservation de son voyage et la facture de son voyage reprenant les conditions générales afférentes au contrat de voyage ;
- à fournir à l'assureur la facture d'annulation originale établie par son agence de voyage, son organisateur de voyage ou de séjour ;
- à fournir à l'assureur toutes les preuves, attestations et documents attestant la raison d'annulation couverte ;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans le présent contrat ;
- à répondre exactement aux questions de l'assureur en rapport avec la survenance des événements assurés ;
- à informer l'assureur de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- à fournir à l'assureur les justificatifs originaux de ses débours garantis ;
- à remettre à l'assureur le récépissé de sa déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère un sinistre garanti ;
- à céder à l'assureur son voyage initialement prévu qu'il a annulé ;
- à faire savoir à l'assureur au moment des faits s'il est victime d'un incident sur son lieu de villégiature lui donnant droit à un rapatriement anticipé. Il doit introduire une demande de rapatriement auprès d'Europ Assistance ou d'une autre compagnie d'assistance.
- Sa demande d'assistance doit être acceptée par Europ Assistance ou une autre compagnie d'assistance afin de lui donner droit à la garantie des frais de compensation de voyage ;
- à prendre toutes les mesures utiles et nécessaires afin de limiter au maximum les frais de transformation ou d'annulation.

1.10. Non-respect de vos obligations

Lorsque l'assuré ne respecte pas l'une des obligations énoncées en 1.9, l'assureur peut :

- réduire la prestation contractuelle ou lui réclamer ses débours à concurrence de son préjudice.
- décliner la prestation contractuelle ou réclamer à l'assuré la totalité de ses débours si son manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

1.11. Droit de contrôle de l'assureur

L'assuré reconnaît à l'assureur le droit de vérifier le contenu de l'ensemble des déclarations faites par l'assuré et/ou tous documents produits par l'assuré.

L'assureur se réserve le droit de désigner un médecin de contrôle et d'exiger la liste des médicaments prescrits en cas d'aléa médical.

Chapitre 2. La garantie « Transformation de voyage »

2.1. Etendue de la garantie

L'assureur s'engage à couvrir, dans la limite des montants garantis, les frais de dossier administratifs facturés par l'organisateur de voyage ou de séjour selon les conditions générales du voyage ou du séjour relatifs à la modification ou à la transformation de tout voyage ou réservation de séjour par suite de la survenance d'un des aléas couverts.

Les frais de modification ou de transformation ne peuvent excéder les frais qu'engendrerait une annulation de voyage.

De plus, lorsque les frais d'une transformation ou d'une modification n'excèdent pas les frais qu'engendrerait une annulation, l'assureur s'engage à offrir un bonus supplémentaire par voyage pour l'ensemble des assurés participants au voyage.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre de voyage ou de séjour à caractère privé. Le preneur d'assurance a la possibilité de couvrir les voyages à caractère professionnel en souscrivant à l'extension optionnelle « voyages professionnels » (voir 6.1.)

2.2. Les montants garantis

L'assureur rembourse 100 % des frais administratifs contractuellement facturés par l'organisateur de voyage ou de séjour pour la transformation ou la modification du voyage ou du séjour pour l'ensemble des assurés participants au voyage ou au séjour dans la mesure où le total n'excède pas les frais qu'engendrerait une annulation du voyage ou du séjour concerné.

Lorsque les frais d'une transformation ou d'une modification n'excèdent pas les frais qu'engendrerait une annulation, l'assureur offre en plus un bonus supplémentaire unique de 75 EUR ttc par voyage pour l'ensemble des assurés participants au voyage.

2.3. Les aléas couverts

- 1) La maladie, l'accident, le décès, la transplantation d'urgence d'un organe (comme receveur ou donneur)
 - de l'assuré.
 - son conjoint ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement à son foyer, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 3^{ème} degré.
 - la personne chez qui l'assuré allait loger gratuitement à l'étranger.
 - la personne qui devait garder les enfants mineurs de l'assuré pendant son voyage.
 - la personne qui devait garder une ou plusieurs personnes handicapées bénéficiaires du contrat pendant le voyage de l'assuré.

L'assureur garantit les conséquences de maladie chronique ou préexistante de l'assuré si le médecin traitant atteste que l'assuré était médicalement en état de voyager au moment de la réservation de son voyage et de la souscription du contrat et qu'à la date de départ de celui-ci, il s'avère que l'assuré n'est plus en mesure de réaliser son voyage suite à un état nécessitant un traitement médical ;

- 2) Le cas où l'assuré, pour des raisons médicales, ne peut subir les vaccinations nécessaires pour le voyage ;
- 3) Les complications ou les troubles de la grossesse de l'assurée ou d'un membre de sa famille jusqu'au 3^{ème} degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme ;
- 4) La grossesse de l'assurée ou de la compagne de voyage de l'assuré 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 ;
- 5) Le licenciement économique par l'employeur de l'assuré et/ou son conjoint à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;
- 6) Le chômage involontaire de l'assuré et/ou son conjoint d'une durée supérieure à 1 mois d'inactivité à la suite de la fermeture partielle ou complète de l'entreprise dans laquelle l'assuré et/ou son conjoint étaient employés à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;
- 7) Le retrait des vacances de l'assuré déjà accordées par l'employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer l'assuré pendant ses vacances) en raison de maladie, accident ou décès de celui-ci. L'assuré doit fournir une attestation de l'employeur prouvant que le remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage de l'assuré ainsi qu'un certificat médical à adresser au médecin conseil de l'assureur ou un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel ;
- 8) La présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, accident ou décès du remplaçant professionnel (qui devait remplacer l'assuré pendant ses vacances) désigné avant la réservation du voyage de l'assuré. L'assuré doit fournir un certificat médical à adresser au médecin conseil de

- l'assureur ou un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel et prouver que le remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage ;
- 9) La présence obligatoire de l'assuré et/ou de son conjoint 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 réservation du voyage ;
 - 10) La mutation professionnelle de l'assuré pour autant que celle-ci rende indispensable le déménagement de l'assuré à condition qu'il ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;
L'assuré doit produire, à l'assureur, une preuve du changement de domicile acté par les autorités communales ainsi qu'une attestation de mutation de l'employeur.
 - 11) La convocation de l'assuré et/ou son conjoint :
 - pour l'aide humanitaire ou pour une mission militaire
 - à titre de témoin ou comme membre du jury devant un tribunal
 - en raison d'accomplissement d'actes juridiques d'organismes officiels lors de l'adoption d'un enfant.
 - 12) L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire et qui ne peut être reporté et que l'assuré doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et trente jours après la date du retour du voyage.
 - 13) Le divorce, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.
 - 14) La séparation de fait des conjoints. L'un des conjoints doit présenter un document officiel de changement de domicile après la réservation du voyage.
 - 15) Les dommages matériels importants (plus de 2 500 €) au domicile, à la résidence secondaire et aux locaux professionnels appartenant à ou loués par l'assuré et/ou son conjoint survenus dans les 30 jours précédant la date du départ en voyage. Les dommages sont causés par un incendie, une explosion, un dégât des eaux, un vol ou une tentative de vol.
L'assuré doit fournir à l'assureur le rapport d'expertise et/ou une facture des réparations.
 - 16) Le home jacking ou le car jacking du véhicule appartenant à l'assuré se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage.
L'assuré doit fournir à l'assureur une copie du procès verbal de la police.
 - 17) La perte ou l'immobilisation totale du véhicule privé appartenant à l'assuré et/ou son conjoint suite à un accident de la circulation, un vol ou un incendie se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage.
Pour le vol, l'assuré doit fournir à l'assureur une copie du procès verbal de la police. Pour l'accident et l'incendie, l'assuré doit fournir à l'assureur une preuve du sinistre (déclaration de la police, de son assureur,...).
La panne mécanique est exclue de la garantie.
 - 18) L'absence d'embarquement prévu dans le contrat de voyage en Belgique ou dans un pays limitrophe (Allemagne, Pays-Bas, Luxembourg, France) suite à une immobilisation totale le jour du départ de tout véhicule transportant l'assuré et/ou son conjoint causé par un accident de la circulation en se rendant vers le lieu d'embarquement (gare, port, aéroport).
La garantie est étendue au retard causé par la panne dudit véhicule le jour du départ, à condition qu'une attestation ou facture d'une société d'assistance ou d'une entreprise de dépannage, certifiée conforme, soit produite. Toutefois, si l'événement à l'origine de cette immobilisation survient moins d'une heure avant l'heure d'embarquement prévue, il n'est pas pris en compte par cette garantie.
 - 19) Le refus d'un visa par les autorités du pays de destination en faveur de l'assuré, de son conjoint ou d'un parent jusqu'au 2^{ème} degré voyageant avec l'assuré pour autant que le refus ne soit pas la conséquence d'une demande tardive de l'assuré.
 - 20) Le vol du visa ou du passeport dans les 7 jours précédant la date de départ en voyage et indispensable au voyage de l'assuré, de son conjoint ou d'un parent jusqu'au 2^{ème} degré voyageant avec l'assuré.
L'assuré doit produire à l'assureur une copie de la déclaration de vol auprès des autorités.
 - 21) Le décès du chien de l'assuré, de son chat ou de son cheval dans les 7 jours avant son départ en voyage.
L'assuré doit produire à l'assureur :
 - une déclaration de décès du vétérinaire
 - une attestation de bonne santé de son animal le jour de la réservation de votre voyage
 - un document prouvant que l'animal lui appartient
 - 22) L'expulsion imprévue de la maison que loue l'assuré pour autant que la résiliation du bail n'était pas connue lors de la réservation du voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage.
L'assuré doit produire à l'assureur une copie de la résiliation du bail établie par le propriétaire.

23) L'expulsion imprévue de la maison de repos d'un parent jusqu'au 2^{ème} degré pour autant que celle-ci n'était pas connue lors de la réservation du voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage. L'assuré doit produire à l'assureur une attestation écrite du directeur de l'établissement de repos.

24) La fugue, le kidnapping, l'enlèvement, la disparition de :

- l'assuré ;
- son conjoint ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement à son foyer, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 2^{ème} degré.

L'assuré doit produire à l'assureur la déclaration faite auprès des autorités compétentes.

25) L'annulation d'un voyage de nocces suite à l'annulation de la cérémonie civile du mariage.

L'assuré doit produire à l'assureur une attestation d'annulation fournie par les autorités communales auprès de laquelle la cérémonie de mariage aurait dû être enregistrée.

26) L'annulation d'une personne qui était inscrite avec l'assuré sur le bon de réservation du voyage et qui est indemnisée par le même contrat ou par un autre contrat d'assurance « annulation » sur la base d'un aléa couvert.

27) L'annulation d'un compagnon de voyage inscrit avec l'assuré sur le bon de réservation du voyage suite à la survenance d'un aléa couvert par le présent contrat et que l'assuré doit par conséquent voyager seul ou avec un seul autre compagnon de voyage également inscrit sur le bon de réservation du voyage.

Les aléas connus par l'assuré au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat sont exclus.

Chapitre 3. La garantie « Annulation de voyage »

3.1. Etendue de la garantie

L'assureur s'engage à couvrir, dans les limites des montants garantis, les frais d'annulation réclamés par l'organisateur du voyage ou du séjour à l'assuré par suite de la survenance d'un des aléas couverts. Les frais d'annulation de l'organisateur du voyage ou du séjour se déterminent conformément aux conditions particulières liées au voyage ou au séjour.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre d'un voyage ou d'un séjour à caractère privé. Le preneur d'assurance a la possibilité de couvrir les voyages à caractère professionnel en souscrivant à l'extension optionnelle « voyages professionnels » (voir 6.1.)

3.2. Les montants garantis

L'assureur prend en charge 100 % des frais d'annulation, limités aux montants garantis et limités au prix du voyage ou du séjour, effectivement dus par l'assuré à l'organisateur du voyage ou du séjour conformément aux conditions particulières liées au voyage ou au séjour.

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 2 500 € ttc par assuré et par voyage et un maximum de 12 500 € ttc pour l'ensemble des assurés à concurrence de la quote-part de chaque assuré dans le prix du voyage ou du séjour, quel que soit le nombre de contrats conclus auprès d'Europ Assistance.

Le prix du voyage ou du loyer mentionné sur la facture ou dans le contrat délivré à l'assuré au moment de la réservation du voyage sera le montant maximum de l'indemnité.

3.3. Les aléas couverts

Les aléas couverts sont identiques à ceux donnant lieu à la garantie « Transformation de voyage ». Voir 2.3.

Chapitre 4. La garantie « Compensation de voyage »

4.1. Etendue de la garantie et aléas couverts

En cas de rapatriement anticipé pour raison médicale ou pour tout autre raison prévue contractuellement et organisé par Europ Assistance ou par une autre compagnie d'assistance et si la compagnie a donné son accord préalable pour ce rapatriement, l'assureur s'engage dans la limite des montants garantis :

- à rembourser les jours de vacances non consommés à partir du moment où Europ Assistance ou une autre compagnie d'assistance a reçu la demande de rapatriement jusqu'au dernier jour de la durée du voyage.
- à offrir un bonus de 10 % calculé sur base du montant remboursé pour les jours de vacances non consommés.
- Ce bonus permet de couvrir les éventuels frais annexes du voyage ou du séjour perdus (excursions, location de voitures, etc....).
- Ce bonus supplémentaire est unique par voyage et pour l'ensemble des assurés participants au voyage.
- à prendre en charge tout forfait de remonte-pente (à concurrence de maximum 250 €) et tout forfait de leçons de ski de plus de 4 jours (à concurrence de maximum 250 € ttc) qui n'ont pu être utilisés suite à un rapatriement anticipé. Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations reprises dans tout autre contrat qui prévoit la couverture de cette prestation.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre de voyage ou de séjour à caractère privé. Le preneur d'assurance a la possibilité de couvrir les voyages à caractère professionnel en souscrivant à l'extension optionnelle « voyages professionnels » (voir 6.1.)

4.2. Les montants garantis

En cas d'interruption du voyage ou du séjour, l'assureur rembourse à l'assuré, une indemnisation par équivalent calculé au prorata des nuits restantes à partir du jour où Europ Assistance ou une autre compagnie d'assistance a reçu la demande de rapatriement et a donné son accord pour son exécution, jusqu'au dernier jour de la durée du voyage ou du séjour initialement prévu.

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 2 500 € ttc par personne et par voyage et un maximum de 12 500 € ttc pour l'ensemble des assurés et à concurrence de la quote-part de chaque assuré dans le prix du voyage ou du séjour quel que soit le nombre de contrats conclus auprès d'Europ Assistance.

Le prix du voyage ou du loyer mentionné sur la facture ou dans le contrat délivré à l'assuré au moment de la réservation du voyage sera le montant maximum de l'indemnité.

Chapitre 5. Les exclusions NoGo

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

Sont toujours exclus :

- tout voyage, tout événement dont la valeur est inférieure à 150 € ttc ;
- tout voyage effectué en Belgique d'une durée inférieure à 3 nuitées.

Sont toujours exclus les dommages, maladies, accidents ou décès résultant :

- de maladies pré-existantes à un stade très avancé ou terminal ;
- d'un état d'intoxication alcoolique (supérieur à 0.5 g/l) ou sous influence de stupéfiants, de calmants ou de médicaments non prescrits par un médecin agréé ;
- d'un accident occasionné par le fait que le conducteur se trouvait en état d'intoxication d'alcool ou sous influence de drogue ou de stupéfiants et où la personne qui est à l'origine de la demande d'intervention de l'assureur était passager ou convoyeur ;
- des états dépressifs et les maladies mentales ou nerveuses sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- des interruptions volontaires de grossesse ;
- d'un tremblement de terre, d'une éruption volcanique, d'un raz-de-marée, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle ;
- des actes de terrorisme, de guerres, des révoltes, des insurrections, des grèves ;
- des incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, rallyes, compétitions, raids...) lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent ;
- des effets thermiques, mécaniques, radioactifs et autres résultant de toute modification dans les parties d'atomes ou radiations de radio-isotopes ;
- de l'insolvabilité de l'assuré ;
- des retards causés par les embarras de la circulation récurrents et prévisibles ;
- de toute raison donnant lieu à l'annulation, transformation ou compensation et qui était connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat d'assurance ;
- d'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat ;
- de tout aléa qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat.

Chapitre 6. Les extensions optionnelles

Les conditions des extensions optionnelles sont d'application pour autant que les conditions particulières du contrat mentionnent la souscription de l'extension optionnelle.

Les conditions d'application et les clauses relatives au cadre juridique de la présente convention sont intégralement d'application pour les extensions optionnelles.

Seuls les événements qui surviennent après la date de souscription de l'extension optionnelle donnent lieu à l'intervention des garanties optionnelles.

6.1. Extension « voyages professionnels »

6.1.1. Etendue de la garantie

Les garanties prévues au chapitre 2 « transformation de voyage », au chapitre 3 « annulation de voyage » et au chapitre 4 « compensation de voyage » s'appliquent dans le cadre d'un voyage ou d'un séjour à caractère professionnel.

6.1.2. Montants garantis

Pour la garantie « transformation de voyage », les montants assurés au 2.2 sont d'application.

Pour la garantie « annulation de voyage », les montants assurés au 3.2 sont d'application.

Pour la garantie « compensation de voyage », les montants assurés au 4.2 sont d'application.

6.1.3. Les aléas couverts

Pour la garantie « transformation de voyage », les aléas couverts au 2.3 sont d'application.

Pour la garantie « annulation de voyage », les aléas couverts au 3.3 sont d'application.

Pour la garantie « compensation de voyage », les aléas couverts au 4.1 sont d'application.

6.2. Extension « bagages »

6.2.1. Définitions

Les conditions générales reprises ci-dessous sont d'application pour autant que les conditions particulières du contrat d'assurance Annulation NoGo mentionnent la souscription de l'extension optionnelle « bagages ».

Les conditions d'application et les clauses relatives au cadre juridique du contrat d'assurance Annulation sont intégralement d'application pour l'extension optionnelle « bagages ».

Les prestations garanties sont celles qui surviennent après la date de souscription de l'extension optionnelle « bagages ».

Zones géographiques couvertes : les garanties sont acquises dans le monde entier quelle que soit la destination du voyage.

Les bagages et les effets personnels couverts sont ceux qui appartiennent à l'assuré et qu'il emporte lors d'un voyage privé ou professionnel pour son usage personnel y compris les vêtements et les objets personnels portés sur lui durant le voyage. Le remboursement de certains bagages, effets personnels ou objets personnels sont limités ou exclus de la garantie. Le détail et la liste se trouvent dans les garanties reprises ci-dessous.

Le voyage est un déplacement privé ou professionnel de l'assuré.

Les voyages garantis en Belgique doivent avoir une durée minimum de 3 nuitées et les voyages à l'étranger doivent avoir une valeur minimum de 150 €.

La garantie est acquise à partir du moment où l'assuré quitte son domicile en Belgique et se termine quand l'assuré y revient. Les voyages de plus de 90 jours consécutifs sont exclus de la garantie « Bagage ».

6.2.2. Types de contrats optionnels Types de contrats :

- extension Individuelle Base
- extension Couple Base
- extension Famille Base
- extension Individuelle Superior
- extension Couple Superior
- extension Famille Superior

6.2.3. Etendue de la garantie

Sont couverts, les bagages, les effets personnels, les objets personnels que l'assuré emporte lors d'un voyage contre :

- le vol ;
- la détérioration totale ou partielle occasionnée par des tiers et/ou par accident ;
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;
- le vol des documents d'identité.

1° Limitations de garantie pour les objets précieux ou spéciaux suivants : les pierres précieuses, perles, bijoux, fourrures et montres portés sur le corps ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires (exemples : appareils photos, le matériel cinématographique, gsm, caméra, smartphones, consoles jeux vidéos), les portables informatiques, tous les types de lunettes, les verres/lentilles de contact, les jumelles, les instruments de musique, les prothèses médicales, les objets d'art, les antiquités, les tapis, les meubles.

Les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

2° Limitation de remboursement pour les bagages et effets personnels transportés par un véhicule : si l'assuré utilise une voiture privée, un mobilhome pour transporter ses bagages et effets personnels, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 6 heures et 22 heures.

3° Limitations de remboursement pour le matériel de camping installé sur un terrain de camping réglementé : le matériel de camping est assuré contre le vol et contre la destruction totale ou partielle résultant d'une catastrophe naturelle.

4° Limitations de remboursement pour les objets se trouvant dans une chambre d'hôtel ou dans une résidence de vacances :

- ils sont couverts contre la destruction totale ou partielle à la suite d'un incendie ou d'une explosion ;
- ils sont couverts contre le vol uniquement suite à un vol laissant des traces d'effraction visibles.

5° Sont couverts le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés par une compagnie de transport que l'assuré a mandaté pour autant qu'il ait déclaré auprès de la compagnie de transport la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés.

Lorsque Europ Assistance organise le transfert du véhicule assuré conformément aux prestations d'assistance prévues dans les conditions générales du contrat d'Assistance Voyage d'Europ Assistance, Europ Assistance couvre le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés pour autant que l'assuré ait déclaré à l'assureur la disparition, la détérioration ou la perte d'objets dans les 24 heures de la réception présumée des objets transportés.

6° Pour le vol des documents d'identité à savoir la carte d'identité ou de séjour, le passeport, la carte grise du véhicule appartenant à l'assuré et le permis de conduire, l'assureur prend en charge les frais de remplacement de ces documents sur présentation des justificatifs originaux des frais à concurrence de 250 € par voyage pour l'ensemble des documents volés quel que soit le type de contrat souscrit.

7° La valeur de remboursement pour chaque objet pris séparément est assuré à maximum de 30 % du montant total assuré selon le type de contrat souscrit.

6.2.4. Retard des bagages

Si au cours d'un voyage par avion les bagages de l'assuré dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne par laquelle l'assuré voyage, sont livrés avec un retard de plus de 6 heures, l'assureur participe dans les achats urgents de l'assuré de première nécessité dans les premières 48 heures de son atterrissage.

Pour obtenir le remboursement de ces frais, l'assuré doit fournir à l'assureur l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture de ses achats de première nécessité.

Selon le type de contrat souscrit, l'assureur garantit :

Pour les extensions optionnelles Base :

- les frais d'achats de vêtements et d'articles de toilettes à concurrence de 125 € maximum pour l'ensemble des bagages par assuré.

Pour les extensions optionnelles Superior :

- les frais d'achats de vêtements et d'articles de toilettes à concurrence de 250 € maximum pour l'ensemble des bagages par assuré

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Retard des bagages » du contrat Assistance Voyage d'Europ Assistance.

6.2.5. Montants garantis

Selon le type de contrat souscrit et compte tenu des dispositions et limitations prévues dans l'étendue de la garantie (voir 6.2.3), l'assureur rembourse :

- extension Individuelle Base : 1 250 € par voyage.
- extension Couple Base : 2 500 € par voyage.
- extension Famille Base : 3 750 € par voyage.
- extension Individuelle Superior : 2 500 € par voyage.
- extension Couple Superior : 3 750 € par voyage.
- extension Famille Superior : 5 000 € par voyage.

Une franchise par voyage de 100 € pour toutes les formules est d'application.

6.2.6. Calcul de l'indemnité

Sans préjudice aux limitations relatives aux objets, l'assureur rembourse dans la limite des montants assurés par type de contrat, la valeur d'achat des bagages endommagés, volés ou non livrés déduction faite de leur moins-value suite à la vétusté ou la dépréciation au jour du sinistre.

En cas de détérioration partielle, seuls les frais de réparation du bagage ou de l'objet seront indemnisés à concurrence maximum de sa valeur au moment de sa détérioration partielle à savoir la valeur d'achat moins la vétusté et la dépréciation.

La vétusté ou la dépréciation est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée à calculer à partir de la date de la facture d'achat des objets en question.

6.2.7. Que faire en cas de sinistre

L'assuré doit déclarer le sinistre par écrit dans les 5 jours de l'événement et détailler les causes, les particularités, les circonstances et les conséquences du sinistre.

En complément aux obligations prévues au 1.9 du présent contrat, l'assuré doit joindre à sa déclaration de sinistre les éléments suivants :

- une copie de la réservation de son voyage ou de la facture de son voyage ;
- en cas de vol, l'assuré doit déposer plainte immédiatement auprès des autorités locales du lieu du vol (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...), faire dresser un procès verbal et faire constater les traces d'effraction ;
- en cas de perte, l'assuré doit déposer plainte immédiatement auprès des autorités locales du lieu de perte (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) et faire dresser un procès verbal ;
- les documents délivrés par le transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous sa garde juridique. Exiger de faire établir un constat, une attestation de perte définitive et conserver tous les documents de transport ;
- les factures d'achat des bagages et objets volés, perdus ou endommagés ;
- pour la détérioration partielle de vos bagages et effets personnels, l'assuré doit adresser à l'assureur la facture de réparation ou une attestation de non réparation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels l'assuré demande une indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

L'assuré est tenu de justifier, par tous les moyens en son pouvoir et par tous les documents en sa possession, de l'existence et de la valeur des biens au moment du sinistre ainsi que de l'importance et l'étendue des dommages en cas de destruction totale ou partielle.

6.2.8. Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdu

Si l'assuré récupère la totalité ou une partie des objets volés ou perdus couverts par une garantie bagages, il doit en aviser l'assureur immédiatement par écrit dès qu'il en est informé.

Si l'assuré n'a pas encore été indemnisé, il doit reprendre possession des objets. L'assureur est alors tenu à indemniser la destruction totale ou partielle des objets retrouvés.

Si l'assuré a déjà été indemnisé, il peut opter dans un délai de 15 jours pour

- soit l'abandon ;
- soit la reprise des objets moyennant restitution de l'indemnité qu'il a reçue sous déduction des indemnisations de la destruction totale ou partielle des objets retrouvés que l'assureur fixe.

L'assuré doit faire connaître son choix à l'assureur par écrit dans un délai de 15 jours. Passé ce délai, l'assureur considère que l'assuré opte pour l'abandon.

6.2.9. Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels Sont exclus :

- le vol de bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- le vol sans effraction sauf s'il est dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) ;
- le vol commis par le personnel de l'assuré durant l'exercice de ses fonctions ;
- les dommages accidentels dus à l'écoulement des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans les bagages de l'assuré ;
- tous les biens périssables ;
- la confiscation, la saisie des biens par les autorités douanières ou gouvernementales ;
- les dommages occasionnés par les mites, rongeurs, insectes, vers, vermine ou de tout autre parasite ;
- les brûlures de cigarettes et les dommages causés par une source de chaleur non incandescente ;
- le vol commis à l'intérieur d'une voiture ou d'une voiture décapotable à l'exception du coffre fermé à clef ;
- les collections, échantillons et marchandises à caractère professionnel ;
- les valeurs ne sont pas considérées comme des bagages.

Par « valeurs » on entend les espèces, les billets de banques, ordres de paiement bancaires ou postaux, titres de voyages, chèques de voyage et/ou autres chèques, lettres de crédit, bons d'essence ou autres bons payés préalablement ;

- les perles fines et les pierres précieuses non montées ;
- les films, vidéos et jeux vidéos et toutes reproductions audio ;
- les dégâts dus à l'usure, la dépréciation, la détérioration lente ou naturelle ;
- les dommages résultant de tout procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration ;
- les bosselures, les éraflures, les dégâts d'ordre électrique ou mécanique ;
- le bris de tout objet fragile (pendules, porcelaines, verreries, sculptures, marbres, objets d'art, antiquité) à moins que ces dommages ne résultent d'un incendie, d'un vol ou d'un accident survenu au véhicule dans lequel le bien est transporté.
- les armes de toutes sortes ainsi que leurs munitions ;
- les motocyclettes, vélos, remorques, caravanes, bateaux et autres moyens de transport ainsi que les accessoires qui y sont attachés ou arrimés ;
- le matériel de sport, planche à voile, buggy, voiture d'enfant, chaise roulante, matériel de plongée sous-marine non transportés par une entreprise de transport ;
- les bagages transportés par un véhicule à deux roues ;
- les frais de remplacement des serrures et clefs ;
- les événements causés intentionnellement par un assuré ;
- les frais découlant des suites d'un accident nucléaire ;
- les faits d'un acte de terrorisme ;

et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

Chapitre 7. Cadre juridique

7.1. Subrogation

L'assureur est subrogé dans vos droits à concurrence de ses débours et pourra exercer tous vos recours contre les tiers. Sauf en cas de malveillance, l'assureur abandonne son recours contre les descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe de l'assuré, et contre les personnes vivant à son foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Toutefois, l'assureur peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

7.2. Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

7.3. Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

7.4. Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 avril 2014 relatives aux assurances.

7.5. Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be) ; Tel. : 02 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h.
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

7.6. Protection de la vie privée

7.6.1. Protection de la vie privée - généralités

Chaque personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées par l'assureur est informée quant aux points énumérés ci-dessous conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel :

- Le responsable du traitement est AG Insurance SA, dont le siège social est établi à B-1000 Bruxelles, Boulevard Emile Jacqmain 53 et Europ Assistance, dont le siège social est établi à B-1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172 ;
- Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités l'identification du preneur d'assurance, des assurés et des bénéficiaires dans le cadre de la gestion des contrats, comprenant la gestion des assurances, la gestion des coûts, le règlement de l'assurance et la gestion des éventuels litiges. Les données à caractère personnel sont en outre collectées à des fins statistiques, permettant à l'assureur d'analyser ces données en vue d'évaluer et d'optimiser ses services à l'égard de ses clients ;
- En aucun cas les données à caractère personnel ne seront communiquées à des tiers, à moins que cela s'avère nécessaire pour notre service, dans ce cas, la personne concernée en sera préalablement informée et donnera son accord à moins que cela ne soit rendu obligatoire ou ne soit autorisé par ou en vertu d'une loi (moyennant le strict respect des dispositions légales) ;
- Toute personne qui apporte la preuve de son identité (par exemple via une copie du recto de sa carte d'identité) a le droit d'obtenir l'accès aux données conservées dans les fichiers d'AG Insurance et d'Europ Assistance la concernant et a le droit de demander la rectification de ses données à caractère personnel si elles sont inexacts. Enfin, le preneur d'assurance a le droit de s'opposer sans frais au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de direct marketing.

Pour pouvoir exercer ces droits la personne concernée doit adresser une demande datée et signée à AG Insurance ou au Customer Data Control d'Europ Assistance à l'adresse susmentionnée ou via e-mail à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be. Il est également possible de s'adresser de la même manière à AG Insurance et Europ Assistance pour toute question complémentaire quant au traitement des données personnelles.

La personne concernée peut en outre consulter en ligne un registre public relatif au traitement des données à caractère personnel, géré par la Commission de la protection de la vie privée.

7.6.2. Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles

Par les présentes, le preneur d'assurance donne également son consentement à l'assureur pour le traitement, si nécessaire, de ses données relatives à la santé et/ou autres données à caractère personnel sensibles et ce, aux fins énumérées à l'article 7.6.1.

Ceci permet à l'assureur d'évaluer la demande d'intervention.

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable auprès du service clientèle d'Europ Assistance.

7.6.3. Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires

Le preneur d'assurance, agissant au nom et pour le compte des assurés et/ou des bénéficiaires, garantit avoir obtenu et à tout le moins se porte fort à l'égard de l'assureur de ce qu'il a obtenu le consentement de ces personnes quant au traitement par l'assureur de leurs données à caractère personnel dans le cadre de ce contrat.

Le preneur d'assurance s'engage à fournir aux assurés et/ou aux bénéficiaires les informations nécessaires telles que mentionnées aux articles 7.6.1 à 7.6.3 de ce contrat.

7.7. Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.