

SUPPORTER DE VOTRE

MOBILITÉ



Assurance Top TravelStop

Conditions générales

Si vous avez des questions ou des problèmes relatifs à ce contrat ou à un sinistre, vous pouvez toujours vous adresser à votre courtier ou à nos services. N'hésitez pas à les consulter, ils mettront tout en oeuvre pour vous servir au mieux.

Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez vous adresser par écrit à :

AG Insurance sa
Service Gestion des Plaintes
Boulevard E. Jacqmain 53
1000 Bruxelles
Tél. : 02/664.02.00
E-mail : customercomplaints@aginsurance.be

Si la solution proposée par la compagnie ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez, sans préjudice de votre droit d'exercer un recours en justice, soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles
www.ombudsman.as

Législation applicable

La loi belge s'applique au présent contrat qui est notamment régi par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Table des matières

Introduction.....	4
Chapitre 1. Les conditions d'application du contrat.....	5
1.1. Les types de contrats.....	5
1.2. Définitions.....	5
1.3. Etendue géographique.....	7
1.4. Durée.....	7
1.5. Résiliation.....	7
1.6. Modalités de résiliation et date d'effet.....	7
1.7. Prime.....	8
1.8. Obligations lors d'un sinistre.....	8
1.9. Non-respect des obligations.....	9
1.10. Droit de contrôle de l'assureur.....	9
1.11. Aléas multiples.....	9
Chapitre 2. La garantie « Modification de voyage ».....	10
2.1. Etendue de la garantie.....	10
2.2. Les montants garantis.....	10
2.3. Les aléas couverts.....	10
Chapitre 3. La garantie « Annulation de voyage ».....	13
3.1. Etendue de la garantie.....	13
3.2. Les montants garantis.....	13
3.3. Les aléas couverts.....	13
Chapitre 4. La garantie « Compensation de voyage ».....	14
4.1. Etendue de la garantie et aléas couverts.....	14
4.2. Les montants garantis.....	14
Chapitre 5. La garantie « Bagages ».....	15
5.1. Définitions.....	15
5.2. Etendue de la garantie.....	15
5.3. Retard des bagages.....	16
5.4. Montants garantis.....	16
5.5. Calcul de l'indemnité.....	16
5.6. Que faire en cas de sinistre.....	16
5.7. Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus.....	16
5.8. Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels.....	17
Chapitre 6. Intervention en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol.....	18
Chapitre 7. Les exclusions.....	20
Chapitre 8. Les extensions optionnelles.....	22
8.1. Extension « Voyages professionnels ».....	22
8.2. Extension « Bagages supérieurs ».....	22
8.3. Extension « Montant voyages supérieurs ».....	22
Chapitre 9. Cadre juridique.....	23
9.1. Subrogation.....	23
9.2. Prescription.....	23
9.3. Attribution de juridiction.....	23
9.4. Fraude.....	23

Introduction

Le présent document contient la description du produit Top TravelStop.

Chapitre 1. Les conditions d'application du contrat

1.1. Les types de contrats

Le produit Top TravelStop prévoit deux formules de base : « Formule Individuelle » et « Formule Famille ».

La couverture prévue par chacune de ces formules peut être étendue en souscrivant les options suivantes :

- Extension « Bagages supérieurs »
- Extension « Montant voyages supérieurs »
- Extension « Voyages professionnels »

La formule et les options souscrites sont indiquées dans les conditions particulières.

1.2. Définitions

1° Le Preneur d'assurance

La personne physique qui souscrit le contrat.

2° Les Assurés

Les personnes bénéficiant de la qualité d'assurés diffèrent en fonction de la formule souscrite.

Pour la formule « Individuelle », est assuré :

- le preneur d'assurance.

Pour la formule « Famille », sont assurés :

- le preneur d'assurance et toutes les personnes habitant à son foyer dans un contexte familial ;
- les enfants non mariés d'un assuré, résidant ailleurs pour raison d'études, stage d'études ou d'exercice du droit de garde en cas de divorce ou de séparation ;
- l'enfant de 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.

Quelle que soit la formule souscrite, l'assuré doit être domicilié en Belgique et y résider habituellement.

3° L'Assureur

AG Insurance sa, Bd. E. Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0404.494.849.

ATV sa, dont le siège social est situé Rue de la Loi, 44 à B-1040 BRUXELLES, RPM Bruxelles 0441.208.161 agit comme prestataire de services pour le compte de l'assureur pour la gestion et la liquidation des sinistres.

Toutes les communications ayant trait à un sinistre doivent être adressées au siège social de ATV sa ou via mail à cancellation@aginsurance-assistance.be.

4° Le foyer

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

5° La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles l'assureur s'est contractuellement engagé. Tout montant indiqué dans les présentes conditions générales (notamment : garantie de remboursement, prise en charge) s'entend toutes taxes comprises (ttc).

6° Maladie

Une altération de la santé 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.

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 (autocars, train, avion, bateau,...) prévu pour le voyage assuré est assimilé à la maladie elle-même.

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° 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.

10° 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.

11° Rechute récurrente

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

12° Maladie mentale

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

13° Sinistre

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

14° Organisateur du voyage

Est considéré comme organisateur de voyages, toute personne qui réserve des voyages ou des séjours [c'est à dire des voyages transports non compris], et ce, directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages.

15° Organisme de location

Est considéré comme organisme de location, toute personne physique ou personne morale qui, poursuivant de manière durable un but économique, loue ou propose en location des hébergements de vacances.

16° 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.

17° Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, on entend :

- a) soit 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;
- b) soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui - détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré, - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c) soit 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;
- d) soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

18° Événements exceptionnels

Les événements mentionnés dans les présentes conditions générales visent les catastrophes naturelles [telles que décrites au point 1.17°], les effets du vent exceptionnels [par exemple tempêtes, cyclones et ouragans] ou les attentats, non encore connus au moment de la souscription.

19° Retour anticipé

Le retour de l'assuré au foyer, avant l'échéance initialement prévue par son contrat de voyage ou de location. Les frais de rapatriement font l'objet d'un contrat d'assistance et ne sont donc pas couverts par ce présent contrat.

1.3. Etendue géographique

Sauf dispositions particulières, les garanties sont acquises dans le monde entier quelle que soit la destination du voyage.

1.4. Durée

1.4.1. Durée et fin du 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 1er ci-avant, ne sont pas couverts.

Dans cette dernière hypothèse, le voyage reste cependant couvert si à la date de réservation, le preneur du présent contrat bénéficiait d'une couverture accordée par un autre contrat « Annulation de voyages » valablement en cours.

1.5. Résiliation

Le contrat peut être résilié :

- Par l'Assureur et par le Preneur d'assurance dans les cas et les limites énoncés en 1.4.1 ;
- Par l'Assureur et par le Preneur d'assurance, 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 1.7 C, ci-après, si l'Assureur modifie les conditions d'assurance ;
 - si l'Assureur résilie unilatéralement une partie de la garantie ;
- Par l'Assureur, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance, aux conditions prévues à l'article 1.7.B.

1.6. 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 1.7.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.

1.7. Prime

A. Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à la demande de l'assureur.

B. Non-paiement de la prime

L'Assureur adressera au Preneur d'assurance, 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 1er 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.

C. Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif

Si les conditions d'assurance ou le tarif sont modifiés, cette adaptation sera applicable à partir de l'échéance annuelle qui suit la date de la notification au Preneur d'assurance. Toutefois, dans les 3 mois suivant la réception de cette notification, le Preneur d'assurance peut résilier le contrat. Passé ce délai, les nouvelles conditions ou le nouveau tarif seront considérés comme acceptés.

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.

1.8. 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 modifier 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.
L'assuré peut obtenir les documents à remplir et à transmettre sur simple demande à cancellation@aginsurance-assistance.be ou par téléphone au + 32 2 286 35 46 de 8h à 17h du lundi au vendredi.
- 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 de la compensation ou de l'annulation couverte. Les certificats médicaux doivent être transmis à l'attention du médecin conseil désigné par l'ASSISTEUR ;
- 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 spontanément 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 alors introduire une demande de rapatriement auprès de la compagnie d'assistance concernée.

Sa demande d'assistance doit être acceptée par la compagnie d'assistance concernée 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 modification ou d'annulation.

1.9. Non-respect des obligations

Lorsque l'assuré ne respecte pas l'une des obligations énoncées en 1.8, 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.

1.10. 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.

1.11. Aléas multiples

Dans le cadre de chacune des garanties prévues, « Modification de voyage », « Annulation de voyage », et « Compensation de voyage », lorsque plusieurs aléas, couverts ou non couverts, rendent le voyage ou séjour impossible, seul l'aléa qui s'est produit le premier dans le temps est pris en compte pour déterminer si la couverture est ou non acquise.

Chapitre 2. La garantie « Modification 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 par l'organisme de location selon les conditions générales du voyage ou du séjour relatifs à la modification de tout voyage ou réservation de séjour par suite de la survenance d'un des aléas couverts. Les frais de modification ne peuvent excéder les frais qu'engendrerait une annulation de voyage. De plus, lorsque les frais d'une modification n'excèdent pas les frais qu'engendrerait une annulation, l'assureur s'engage à offrir une indemnité complémentaire par voyage pour l'ensemble des assurés participants au voyage.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre d'un voyage ou d'un séjour à caractère privé.

2.2. Les montants garantis

L'assureur rembourse 100 % des frais administratifs contractuellement facturés par l'organisateur de voyage ou par l'organisme de location pour 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 modification n'excèdent pas les frais qu'engendrerait une annulation, l'assureur offre en plus une indemnité complémentaire 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.
 - tout membre de sa famille vivant habituellement à son foyer, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 3ème 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 un ou plusieurs assurés handicapés 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 3ème 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 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 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 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 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 :
- 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 de l'assuré. L'assuré doit présenter un document officiel de changement de domicile après la réservation du voyage.
- 15) Les dommages matériels importants (plus de 2 500 €) au foyer, à la résidence secondaire et aux locaux professionnels appartenant à ou loués par l'assuré 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 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 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 ou d'un parent jusqu'au 2ème 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 ou d'un parent jusqu'au 2ème 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 de la part du vétérinaire
 - une attestation de bonne santé de son animal le jour de la réservation du 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 2ème 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 ;
 - tout membre de sa famille vivant habituellement à son foyer, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 2ème degré.

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

- 25) L'annulation d'un voyage de noces de l'assuré 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.
- 28) L'achat imprévu d'un immeuble ou d'un véhicule (voiture ou moto). L'assuré ayant une obligation soudaine d'acheter un immeuble, pour y habiter lui-même ou un autre assuré ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, suite à un sinistre au bien immobilier ou au véhicule actuel, rendant ce dernier inhabitable ou inutilisable. Cet achat doit être d'une valeur de € 15.000 minimum. Ces achats doivent faire l'objet d'un acte notarié en cas d'achat immobilier [compromis de vente via le notaire de la transaction] ou d'un bon de commande d'un concessionnaire agréé en cas de voiture neuve ou d'un contrat avec un garagiste pour une voiture d'occasion. La signature du contrat de voyage ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.
- 29) En cas de manque de neige dans le domaine skiable sur lequel l'assuré a réservé son logement. On considère le manque de neige 48 heures avant la date prévue de départ si le domaine skiable est fermé à 65% minimum et qu'il n'y a pas de chute importante de neige prévue dans les 3 premiers jours du séjour (minimum 50 cm). Le contrat d'assurance devra être souscrit minimum 30 jours avant la date de départ prévue pour pouvoir bénéficier de cette garantie et ne sera d'application que pour les séjours prévus entre le 1er janvier à partir de 0 heure (départ) et le 31 mars à minuit (retour). Pour être couvert, les sommets des pistes doivent être minimum à 2000 mètres d'altitude pour tout séjour en Autriche ou à 2300 mètres d'altitude pour toutes les autres destinations. L'assureur se basera sur le site www.skiinfo.com pour valider le manque de neige. Est considéré comme domaine skiable, un ensemble de stations de ski pour lequel un forfait combiné est disponible dans chacune des stations qui le compose. Si l'annulation ou la modification est communiquée après la date de départ prévue, l'assureur n'interviendra pas dans les frais d'annulation.
- 30) Les événements exceptionnels sur le lieu de destination de vacances suite auxquels les voyages sont déconseillés par le SPF Affaires Etrangères via une publication sur son site internet. Ces événements sont couverts pendant la durée de la publication de l'avis du SPF Affaires Etrangères et jusqu'au 30ème jour suivant le dernier jour de cette publication. Cette couverture n'est cependant accordée que si l'annulation du voyage est effectuée pendant la durée de la publication de l'avis du SPF affaires étrangères.
- Dans la zone Europe, c'est la ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de la zone Europe, c'est la zone touchée par l'événement qui sera couverte.

Seuls les aléas cités au point 2.3. sont couverts par le présent contrat.

Les aléas cités au point 2.3. et connus de 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 par l'organisme de location 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.

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 à l'organisme de location 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. Le prix du voyage ou séjour 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 « Modification 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 une 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 une compagnie d'assistance a reçu la demande de rapatriement jusqu'au dernier jour de la durée du voyage.
- à offrir une indemnité complémentaire de 10 % calculé sur base du montant remboursé pour les jours de vacances non consommés.
 - cette indemnité complémentaire permet de couvrir les éventuels frais annexes du voyage ou du séjour perdus (notamment : excursions, location de voitures) ;
 - cette indemnité complémentaire est unique par voyage et vaut pour l'ensemble des assurés participants au voyage.
- à prendre en charge tout forfait de remonte-pente (à concurrence de maximum – 250 EUR ttc pour l'ensemble des assurés) et tout forfait de leçons de ski de plus de 4 jours (à concurrence de maximum 250 EUR ttc pour l'ensemble des assurés) 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 d'un voyage ou d'un séjour à caractère privé.

4.2. Les montants garantis

En cas d'interruption du voyage ou du séjour, l'assureur rembourse à l'assuré une indemnisation par équivalent calculée au prorata des nuits restantes à partir du jour où une 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. Le prix du voyage ou du séjour 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. La garantie « Bagages »

5.1. Définitions

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 (uniquement si l'option « Voyages professionnels » a été souscrite) 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 dispositions reprises ci-dessous.

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

Les voyages de plus de 90 jours consécutifs sont exclus de la garantie « Bagages ».

La garantie est acquise dès que l'assuré quitte son foyer et se termine dès son retour à son foyer.

5.2. Etendue de la garantie

Les bagages, les effets personnels, les objets personnels que l'assuré emporte lors d'un voyage sont couverts, 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.

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 et jeux vidéo), 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 ou un motorhome 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.

Lorsqu'une compagnie d'assistance organise le transfert d'un véhicule conformément aux prestations d'assistance prévues dans les conditions générales de son contrat, le vol, la détérioration totale ou partielle et la perte d'objets transportés dans ce véhicule sont couverts 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, le certificat d'immatriculation 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.

7° La valeur de remboursement pour chaque objet pris séparément est assurée à maximum 30 % du montant total assuré.

5.3. 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 et de première nécessité de l'assuré, 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.

L'assureur garantit les frais d'achats de vêtements et d'articles de toilettes à concurrence de 300 EUR maximum par assuré.

5.4. Montants garantis

Selon le type de Formule souscrite et compte tenu des dispositions et limitations prévues dans l'étendue de la garantie [voir 5.2.], l'assureur rembourse :

- Formule Individuelle de base : 1 500 EUR par voyage.
- Formule Famille de base : 1 500 EUR par personne et maximum 4500 EUR par voyage.

5.5. Calcul de l'indemnité

Sans préjudice des limitations relatives aux objets, l'assureur rembourse dans la limite des montants assurés, 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 ou de toute autre preuve d'achat des objets en question.

5.6. 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 1.8 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 faire une déclaration de perte 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 des 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.

5.7. Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus

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 les dommages aux 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 des dommages aux 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.

5.8. 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, les cyclomoteurs, 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 les présentes conditions générales .

Chapitre 6. Intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol

L'assureur garantit les indemnisations et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 du Règlement [CE] N° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement [CEE] n° 295/91 J.O. L 46/1, y compris la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne concernant ce règlement.

Le retard, l'annulation, le déclassement et le refus d'embarquement sont définis dans le Règlement [CE] N° 261/2004 et, par extension, dans la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

Cette garantie est d'application pour les assurés qui partent

- a. d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif
- b. d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse.

En cas de retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, l'assuré a droit à une compensation financière à hauteur de :

- a. €250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
- b. €400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km ;
- c. €600 pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

Si un bénéficiaire se voit proposer un autre vol vers sa destination finale, conformément à l'article 8 du Règlement [CE] N° 261/2004 et dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

- a. de deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b. de trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- c. de quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b),

la compensation est réduite de 50%.

En cas d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté l'assuré peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, à condition qu'il n'a reçu aucun réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou un réacheminement vers sa destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance et où il y avait de la place. Dans le cas d'un retard d'au moins cinq heures, l'assuré peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial.

En cas de déclassement, l'assuré a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous :

- a. 30% du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
- b. 50% du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outremer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km ;
- c. 75% du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, l'assuré doit fournir à l'assureur toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket [ou une copie] ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (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), l'assureur se réserve le droit de transmettre les données personnelles des assurés et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnisations auprès des compagnies aériennes. L'assuré ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessus, qu'à la condition qu'il délègue son action à l'assureur de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. L'assuré s'engage à subroger l'assureur dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

Chapitre 7. Les exclusions

Les exclusions générales pour toutes les garanties

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 ;
- les bagages, lorsque le voyage est lui-même exclu.

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

- de maladies pré-existantes à un stade très avancé ou terminal de personnes qui ne sont pas assurées par le contrat au moment de la réservation du voyage ;
- 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 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 non exceptionnelle c'est-à-dire n'ayant pas donné lieu à une information ad hoc du Service Public fédéral des Affaires étrangères ;
- des actes de terrorisme, de guerres, de guerres civiles, 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, modification 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 ;
- 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 ;
- de tout aléa qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat.

Exclusions particulières Retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol

Cette couverture ne vaut pas pour les bénéficiaires voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.

Cette couverture n'est pas d'application pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.

Cette couverture n'est pas d'application dans le cas où des circonstances extraordinaires ont eu lieu qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Conformément à l'article 15 du Règlement [CE] N° 261/2004, il est question de circonstances extraordinaires lorsqu'une décision de la gestion du trafic aérien occasionne un retard de longue durée, un retard d'une nuit ou l'annulation d'un ou plusieurs vols pour un avion spécifique à un jour spécifique, bien que la compagnie aérienne en question ait fourni tous les efforts raisonnables pour empêcher ce retard ou cette annulation.

On entend par circonstances extraordinaires (non limitatif):

- Conditions atmosphériques défavorables ;
- Défaut technique à l'avion ;
- Grève du personnel aéroportuaire ou du contrôle de trafic aérien ;
- Circonstances empêchant le fonctionnement normal de l'aéroport (alerte à la bombe, fermeture des points d'accès importants, pannes électriques, mesures de sécurité, etc.) ;
- Tous les problèmes concernant les passagers ou l'équipage (p.ex. une maladie soudaine ou le décès d'un des passagers ou d'un membre de l'équipage) ;
- Dans tous les cas, la décision du contrôle de trafic aérien par laquelle un vol déterminé est retardé pour une longue durée ou pour plus d'une nuit, ou par laquelle un ou plusieurs vols de cet avion sont annulés.

Chapitre 8. Les extensions optionnelles

Les extensions optionnelles d'application sont mentionnées aux conditions particulières.

8.1. Extension « Voyages professionnels »

8.1.1. Etendue de la garantie

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

8.1.2. Montants garantis

Pour chaque garantie, les montants garantis sont également d'application pour les voyages à caractère professionnel.

8.1.3. Les aléas couverts

Pour chaque garantie, les aléas couverts sont également d'application pour les voyages à caractère professionnel.

8.2. Extension « Bagages supérieurs »

8.2.1. Montants garantis

Selon le type de Formule souscrite et compte tenu des dispositions et limitations prévues dans l'étendue de la garantie (voir 5), les montants prévus au 5.4. sont portés à :

- formule Individuelle : 2 500 € par voyage.
- formule Famille : 2 500 € par personne et maximum 7500 EUR par voyage.

8.3. Extension « Montant voyages supérieurs »

8.3.1. Montants garantis

Les montants prévus en 2.2, 3.2 et 4.2 sont portés à un maximum de 5.000 € ttc par assuré et par voyage et un maximum de 25.000 € ttc pour l'ensemble des assurés.

Chapitre 9. Cadre juridique

9.1. Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits de l'assuré à concurrence de ses débours et pourra exercer tous ses 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.

9.2. 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.

9.3. Attribution de juridiction

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

9.4. 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.