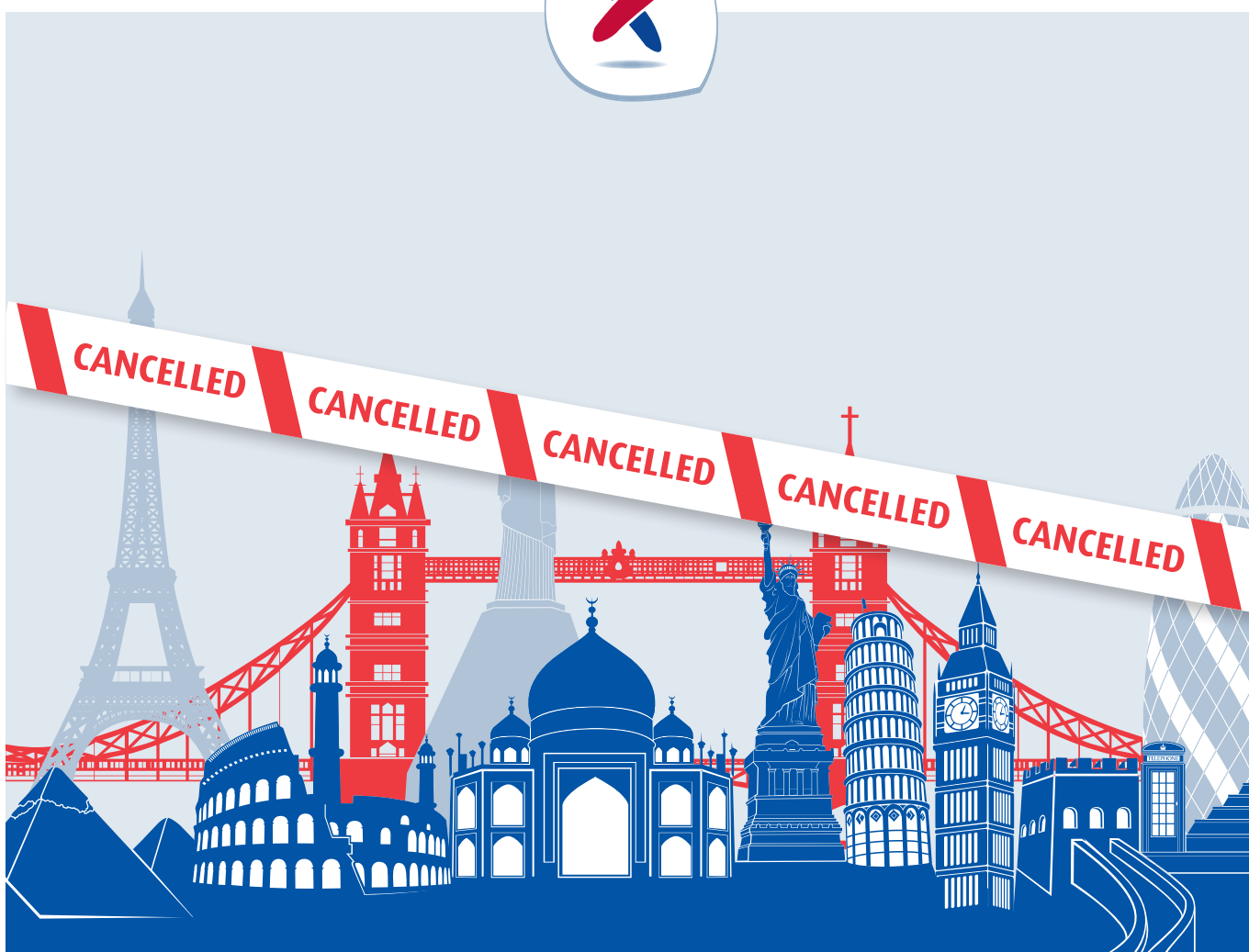




ASSURANCE ANNULATION ANNUELLE NOGO

Conditions générales



Valables à partir du 01/10/2024



En un clin d'œil :

vosre assurance annulation annuelle NoGo

Qui sont les personnes assurées ?

- ✓ Les personnes que vous avez inscrites comme personnes bénéficiaires et qui sont domiciliées et résident habituellement en Belgique. Elles sont reprises dans les conditions particulières. Les bénéficiaires doivent habiter sous le même toit que le preneur d'assurance (Art. 1.2.2)

Quels sont les points forts de votre contrat ?

- ✓ Une couverture jusqu'à **2.500 EUR par personne et par voyage** et jusqu'à **12.500 EUR par voyage pour l'ensemble des assurés** pour couvrir les frais d'annulation, de modification et de compensation en cas d'interruption du voyage (Art 3.2, 4.2 et 5.2)
- ✓ Remboursement des jours dont vous n'avez pas pu profiter, remboursement forfaitaire du skipass et des leçons de ski en cas d'interruption du séjour suite à une maladie, accident, décès ou un sinistre grave au domicile. (Art 5.2 et 5.3)
- ✓ Un **grand nombre de raisons d'annulation couvertes**, dont un problème de santé, un accident, un décès, un licenciement économique, refus de visa, examens de rattrapage, etc (Art. 3.3)
- ✓ Tous les modes de réservation sont couverts, tous les titres de transport, toutes les formules de logement (Art 3.1, 4.1, 5.1)
- ✓ Des **extensions optionnelles** permettent de couvrir les voyages professionnels (Art 7.1), de couvrir les pays pour lesquels il existe un avis de voyage négatif (Art 7.2), d'étendre le plafond de la couverture (Art 7.3) et/ou de couvrir vos bagages (Art 7.4).

Quelle est la validité de votre contrat ?

- ✓ Votre contrat prend cours à la date mentionnée aux conditions particulières et est valable pendant **une durée d'un an**. A son échéance, le contrat est renouvelé pour des périodes successives d'un an. (Art 1.4).

Où votre contrat est-il valable ?

- ✓ Le contrat est d'application dans le **monde entier**. (Art 1.3)

Quelles sont les limites de votre contrat ?

- ✓ Les voyages déjà réservés avant de souscrire NoGo et dont la date de début est prévue dans **moins de 30 jours après la prise d'effet du contrat**, ne sont pas couverts. (Art 1.4.2°)
- ✓ Le séjour en Belgique est couvert à partir de **3 nuitées**. (Chapitre 6)
- ✓ Les voyages dont la valeur est **inférieure à 150 EUR** ne sont pas couverts. (Chapitre 6)
- ✓ Certains pays et certains événements sont exclus. (Art. 1.3 et Chapitre 6)

Comment introduire une demande d'annulation ou de modification de voyage ?

- ✓ En cas d'annulation ou de modification de voyage, rendez-vous dans l'espace client du site www.europ-assistance.be où il vous est possible d'introduire votre demande de remboursement en toute facilité.
Complétez le formulaire en ligne et envoyez-nous toutes les factures et pièces justificatives nécessaires.
Informez au plus vite votre agent ou organisateur de voyage de votre annulation ou modification afin de limiter les frais d'annulation ou de modification.
- ✓ Joindre Europ Assistance pour une **demande administrative ou une modification de contrat** :
 - Par courrier : Europ Assistance - Cantersteen 47 – BE 1000 Bruxelles
 - Via la Zone client du site : www.europ-assistance.be
 - Via le Service Client au 02 541 91 91 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h

Cette page est purement informative et doit toujours être lue avec les pages suivantes avec lesquelles elle forme un tout indivisible.

Sommaire

Chapitre 1. Les conditions d'application du contrat

1.1	Les types de contrats	4
1.2	Définitions	4
1.3	Etendue géographique	4
1.4	Durée	4
1.5	Résiliation	5
1.6	Modalités de résiliation et date d'effet	5
1.7	Primes	5
1.8	Obligations de l'assuré	5
1.9	Non-respect de vos obligations	5
1.10	Droit de contrôle de l'assureur	6
1.11	Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur	6

Chapitre 2. Cadre juridique

2.1	Subrogation	6
2.2	Prescription	6
2.3	Attribution de juridiction	6
2.4	Loi du contrat	6
2.5	Plaintes	6
2.6	Protection de la vie privée	6
2.7	Fraude	6

Chapitre 3. La garantie « transformation de voyage »

3.1	Etendue de la garantie	6
3.2	Les montants garantis	6
3.3	Les aléas couverts	6

Chapitre 4. La garantie « annulation de voyage »

4.1	Etendue de la garantie	8
4.2	Les montants garantis	8
4.3	Les aléas couverts	8

Chapitre 5. La garantie « compensation de voyage »

5.1	Etendue de la garantie	8
5.2	Les montants garantis	8
5.3	Les aléas couverts	8

Chapitre 6. Les exclusions NoGo

Chapitre 7. Les extensions optionnelles

7.1	Extension « voyages professionnels »	9
7.1.1	Etendue de la garantie	9
7.1.2	Montants garantis	9
7.1.3	Les aléas couverts	9
7.2	Extension « Avis de voyage négatif »	9
7.2.1	Etendue de la garantie et aléas couverts	9
7.2.2	Montants garantis	9
7.3	Extension du « plafond NoGo »	9
7.3.1	Etendue de la garantie	9
7.3.2	Montants garantis	9
7.3.3	Les aléas couverts	10
7.4	Extension « bagages »	10
7.4.1	Définitions	10
7.4.2	Types de contrats optionnels	10
7.4.3	Etendue de la garantie	10
7.4.4	Retard des bagages	10
7.4.5	Montants garantis	10
7.4.6	Calcul de l'indemnité	11
7.4.7	Que faire en cas de sinistre?	11
7.4.8	Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus	11
7.4.9	Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels	11

Conditions générales Assurance annulation annuelle NoGo

Note préliminaire : Nous (Europ Assistance Belgium) ne fournissons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournissons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut nous exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

Chapitre 1. Les conditions d'application du contrat

1.1 Les types de contrats

A. les contrats NoGo annuels:

- NoGo annuel individuel
- NoGo annuel couple
- NoGo annuel famille

B. les extensions optionnelles:

- extension « voyages professionnels »
- extension du « plafond NoGo »
- 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.

2° Les Assurés

Les personnes nommément désignées aux conditions particulières du contrat sous le titre « personnes bénéficiaires » à la condition qu'elles soient domiciliées et qu'elles résident habituellement en Belgique. Les bénéficiaires doivent habiter sous le même toit que le preneur d'assurance.

Sans être désignés nommément au contrat, 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.

Les conjoints du couple de droit ou de fait, leurs parents et leurs enfants célibataires à charge ou non, tous vivant sous le même toit, ainsi que les enfants non mariés résidant ailleurs temporairement pour raison d'études ou stages d'études. Les enfants non mariés de parents divorcés, nommément désignés au contrat, sont assurés où que soit leur domicile en Belgique.

Les assurés seront aussi désignés dans le présent contrat sous le vocable de «vous».

3° L'Assureur

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

L'assureur sera aussi désigné dans le présent contrat sous le vocable de «nous».

4° Domicile

Le lieu où les personnes assurées sont inscrites à titre principal aux registres de la population.

Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

5° La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué par la présente convention (garantie de remboursement, prise en charge, etc, ...) s'entend toutes taxes comprises (ttc).

6° Maladie

Une altération de la santé de l'assuré 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 voyage 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 domiciliées en Belgique et vivant habituellement sous le même toit que celles non mariées domiciliées en Belgique et vivant maritalement sous le même toit en ce compris les co-habitants 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 2ème degré

l'oncle et le neveu sont des parents du 3ème degré.

12° Sinistre

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

13° Terrorisme

Par terrorisme, 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.

14° Catastrophe naturelle

Une catastrophe naturelle est un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol dont les débordements d'eau, raz de marée, inondations, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, incendies des espaces naturels, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les événements qui en résultent directement.

Les événements de l'atmosphère de caractère temporaire, comme les précipitations ou les tempêtes, ne sont pas considérés comme catastrophes naturelles pour autant qu'ils n'affectent pas le sol tel que décrit ci-dessus.

15° Sinistre grave au domicile

Un sinistre ayant nécessité l'intervention sur place de services publics d'urgence (pompiers, protection civile, service de police) à la suite d'un incendie, dégât des eaux, explosion ou implosion.

1.3 Etendue géographique

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

Pays et territoires exclus :

- Sont exclus, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.

- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.
- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien : <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales>
- Font partie des exclusions : la Corée du Nord, la Syrie, l'Iran, le Venezuela, le Myanmar (Birmanie), l'Afghanistan, la Biélorussie, la Fédération de Russie, les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique) : la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson.
- si nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif dans les circonstances énoncées en 1.6.4°;
- si nous résilions une partie de la garantie;
- si nous refusons d'accorder une diminution de la prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance pour autant que le risque de survenance des événements assurés ait diminué en cours de contrat d'une façon sensible et durable et que cette réduction eut été consentie si la diminution avait existé à la conclusion du contrat.

5° Par nous, en cas de non-paiement de la prime à l'échéance aux conditions énoncées en 1.7.2°

1.6 Modalités de résiliation et date d'effet

1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

2° Sauf dans les cas visés en 1.4.3° et 1.7.2°, la résiliation prend effet au plus tôt à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou dans le cas d'une lettre recommandée à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

3° Lorsque nous modifions les conditions d'assurance ou le tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante et notifions cette adaptation au preneur d'assurance au moins 4 mois avant l'échéance annuelle de son contrat de telle sorte que l'adaptation prenne effet à l'échéance suivante, sauf résiliation par le preneur d'assurance 3 mois au moins auparavant.

Toutefois, nous nous réservons 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 3 mois à compter du jour de ladite notification, ce droit de résiliation y étant formellement mentionné.

1.7 Primes

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières. Conformément à l'article 1.4.2°, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

2° Non paiement de la prime à l'échéance

A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste. La suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prennent effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.

Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée ci-dessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conformément à la première alinéa ci-dessus.

3° 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 de prime correspondant à la diminution des prestations sont remboursées au prorata 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 de l'assuré

Vous devez nous fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue des prestations garanties. Vous devez prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

Notamment, vous vous engagez:

- à prévenir sans délai votre agence de voyage, votre organisateur de voyage ou de séjour que vous souhaitez transformer votre voyage ou que vous ne pouvez plus partir en voyage pour l'une ou l'autre raison couverte afin que ceux-ci établissent une facture d'annulation que vous devrez nous remettre pour remboursement;
- à nous déclarer le plus rapidement possible la raison couverte pour laquelle vous ne pouvez plus partir en voyage et nous informer le plus rapidement possible de la déclaration effectuée auprès de votre agence de voyage, votre organisateur de voyage ou de séjour.

Limitations territoriales :

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

1.4 Durée

1° Durée et fin du contrat

Sans préjudice de ce qui est prévu au 1.4.3°, le contrat prend effet dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour une durée de 1 an. À son échéance, le contrat est tacitement reconduit pour des périodes successives de 1 an, sauf si le preneur d'assurance s'y oppose au moins 2 mois avant l'échéance ou si l'assureur s'y oppose au moins 3 mois avant l'échéance, soit par lettre recommandée, soit par exploit d'huissier, soit en remettant la lettre de résiliation contre récépissé.

Le preneur d'assurance peut, après l'expiration d'un délai de 1 an à compter du début du contrat d'assurance, résilier le contrat à tout moment et sans frais ni pénalités. Dans ce cas, la résiliation prend effet après l'expiration d'un délai de 2 mois à compter du jour suivant la notification ou à compter du jour suivant la date de l'accusé de réception, ou, en cas de lettre recommandée, à compter du jour suivant son dépôt.

2° Prise d'effet de la garantie

Sans préjudice de ce qui est prévu au 3°, la garantie prend cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat ou dans la demande d'assurance, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour du paiement de la prime.

La garantie « Transformation et Annulation » prend cours au moment de la souscription du contrat d'assurance et prend fin au moment où débute le voyage concerné.

Les voyages et séjours réservés par les assurés avant la souscription d'une assurance annulation annuelle NoGo et dont la date de départ du voyage ou du séjour est prévue moins de 30 jours après la date de prise d'effet de l'assurance annulation annuelle NoGo, ne sont pas couverts.

3° Faculté de dénonciation

Si le contrat est souscrit pour une durée supérieure à 29 jours, le preneur d'assurance a la faculté, dans un délai de 14 jours à compter de la réception par l'assureur de la demande d'assurance ou de la police pré-signée, de le résilier par lettre recommandée avec effet immédiat le jour de sa notification. Nous avons la même faculté dans le même délai, notre résiliation devenant effective 8 jours après sa notification.

1.5 Résiliation

Le contrat peut être résilié:

1° Par chacune des parties dans les cas énoncés en 1.4.1° et 1.4.3°

2° Par chacune des parties, après une demande de remboursement, au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus de régler. Cette faculté s'applique aux contrats dont la durée est supérieure à 32 jours. La résiliation prend effet 3 mois après la date de la notification.

3° Par les ayants droit du preneur en cas de décès de celui-ci au plus tard dans les 3 mois et 40 jours après le jour du décès.

4° Par le preneur d'assurance:

Vous pouvez télécharger les documents à remplir et ouvrir votre dossier sur notre site www.europ-assistance.be via votre Espace Client ;

- à nous fournir une copie de la réservation de votre voyage et la facture initiale de votre voyage reprenant les conditions générales afférentes au contrat de voyage ou tout document attestant du voyage ainsi que de la preuve de son paiement ;
- à nous fournir la facture d'annulation originale établie par votre agence de voyage, votre organisateur de voyage ou de séjour;
- à nous fournir toutes les preuves, attestations et documents attestant la raison d'annulation couverte;
- pour la compensation de voyage : à nous fournir toutes les preuves, attestations et documents attestant de la raison de l'interruption anticipée de votre voyage de retour, les dates et la preuve de votre retour anticipé et les dates de votre voyage ou de votre séjour initial;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans le présent contrat;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés;
- à nous informer 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 nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis;
- à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère un sinistre garanti;
- à nous faire savoir au moment des faits si vous êtes victime d'un incident sur votre lieu de villégiature vous donnant droit à un rapatriement anticipé. Vous devez introduire une demande de rapatriement auprès d'Europ Assistance ou d'une autre compagnie d'assistance. Votre demande d'assistance doit être acceptée par Europ Assistance ou une autre compagnie d'assistance afin de vous 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.

1.9 Non-respect de vos obligations

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.8, nous pouvons :

- réduire la prestation contractuelle ou vous réclamer nos débours à concurrence de notre préjudice.
- décliner la prestation contractuelle ou vous réclamer la totalité de nos débours si votre 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.

Nous nous réservons le droit de désigner un médecin de contrôle et d'exiger la liste des médicaments prescrits en cas d'aléa médical.

1.11 Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur

Lorsque le preneur d'assurance souscrit différentes polices couvrant les mêmes risques auprès de l'assureur, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application. La garantie ne pourra jamais être supérieure au montant assuré de cette police quel que soit le nombre de contrats que le preneur d'assurance a souscrit.

Chapitre 2. Cadre juridique

2.1 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, nous abandonnons notre recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, et contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

2.2 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.

2.3 Attribution de juridiction

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

2.4 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 avril 2014 sur l'Assurance (MB du 30 avril 2014).

2.5 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à

- Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél 02/541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16u.

ou à

- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (<https://www.ombudsman-insurance.be>, info@ombudsman-insurance.be) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.6 Protection de la vie privée

Europ Assistance traite vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre déclaration de confidentialité. On peut les trouver à l'adresse suivante : www.europ-assistance.be/privacy. Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- Les finalités du traitement de vos données personnelles ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement de vos données personnelles ;
- Les tiers qui peuvent recevoir vos données personnelles ;
- La durée de conservation de vos données personnelles ;
- La description de vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles.

2.7 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.

Chapitre 3. La garantie « transformation de voyage »

3.1 Etendue de la garantie

Europ Assistance s'engage à couvrir, dans la limite des montants garantis, les frais de modification du voyage 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, Europ Assistance s'engage à offrir un bonus supplémentaire par voyage pour l'ensemble des assurés participants au voyage selon le type de contrat souscrit.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre de voyage ou de séjour à caractère privé. Vous avez la possibilité de couvrir les voyages à caractère professionnel en souscrivant à l'extension optionnelle « voyages professionnels ». Voir 7.1.

3.2 Les montants garantis

Europ Assistance rembourse 100 % des frais de modification de voyage contractuellement facturés par l'organisateur de voyage ou de séjour pour la transformation ou la modification du voyage ou du séjour quel que soit le type de contrat souscrit 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.

Pour des voyages exceptionnels, vous avez la possibilité de souscrire à l'extension optionnelle « plafond NoGo ». Voir 6.2.

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

3.3 Les aléas couverts

- 1) a)** La maladie, l'accident, le décès, la transplantation d'urgence d'un organe (comme receveur ou donneur)
- de l'assuré.
 - de son conjoint ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement sous le toit de l'assuré, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 3ème degré.
 - de la personne chez qui l'assuré allait loger gratuitement à l'étranger.
 - de la personne de garde qui devait garder vos enfants mineurs pendant votre voyage.
 - de la personne de garde qui devait garder une ou plusieurs personnes handicapées bénéficiaires du contrat pendant votre voyage.
- b)** Europ Assistance garantit les conséquences de maladie ou état de santé 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 médicales de la grossesse ou les troubles médicaux 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 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 ininterrompue 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 d'incapacité de travail ou un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel;
- 8)** La présence indispensable de l'assuré et/ou son conjoint 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 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, et qu'elle rende le voyage impossible.
Vous devez nous produire une preuve du changement de domicile acté par les autorités communales ainsi qu'une attestation de mutation de l'employeur.
- 11)** La faillite de l'entreprise de l'assuré
Vous devez nous fournir la preuve de la mise en faillite de votre entreprise.
- 12)** 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.
- 13)** 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 30 jours après la date du retour du voyage.
- 14)** Le divorce de l'assuré, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.
- 15)** La séparation de fait de l'assuré. L'un des conjoints doit présenter un document officiel de changement de domicile après la réservation du voyage.
- 16)** Les dommages matériels importants (plus de 2 500 EUR) 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.
Vous devez nous fournir le rapport d'expertise et/ou une facture des réparations.
- 17)** 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.
Vous devez nous fournir une copie du procès verbal de la police.
- 18)** 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, vous devez nous fournir une copie du procès verbal de la police.
Pour l'accident et l'incendie, vous devez nous fournir une preuve du sinistre (déclaration de la police, de votre assureur, ...).
La panne mécanique est exclue de la garantie.
- 19)** 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.
- 20)** 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 2ème degré voyageant avec l'assuré pour autant que le refus ne soit pas la conséquence d'une demande tardive de l'assuré.
- 21)** 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 2ème degré voyageant avec l'assuré.
Vous devez nous produire une copie de la déclaration de vol auprès des autorités.
- 22)** Le décès de votre chien, chat ou cheval dans les 7 jours avant votre départ en voyage.
Vous devez nous produire:
- une déclaration de décès du vétérinaire
 - une attestation de bonne santé de votre animal le jour de la réservation de votre voyage
 - un document prouvant que l'animal vous appartient
- 23)** 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.
Vous devez nous produire une copie de la résiliation du bail établie par le propriétaire.
- 24)** 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.
Vous devez nous produire une attestation écrite du directeur de l'établissement de repos.
- 25)** La fugue, le kidnapping, l'enlèvement, la disparition de:
- l'assuré;
 - son conjoint ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement sous son toit, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 2ème degré.
Vous devez nous produire la déclaration faite auprès des autorités compétentes.
- 26)** L'annulation d'un voyage de noces suite à l'annulation de la cérémonie civile du

mariage de l'assuré.

Vous devez nous produire une attestation d'annulation fournie par les autorités communales auprès de laquelle la cérémonie de mariage aurait dû être enregistrée.

- 27) 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 par le contrat.
- 28) 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.

Chapitre 4. La garantie «annulation de voyage»

4.1 Etendue de la garantie

Europ Assistance 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 et pour autant que la décision d'annulation n'ait pas été prise par l'organisateur du voyage. Les frais d'annulation de l'organisateur du voyage ou du séjour se déterminent conformément aux conditions contractuelles liées au voyage ou au séjour.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre d'un voyage ou d'un séjour à caractère privé. Vous avez la possibilité de couvrir les voyages à caractère professionnel en souscrivant à l'extension optionnelle « voyages professionnels ». Voir 7.1.

4.2 Les montants garantis

Europ Assistance 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 contractuelles liées au voyage ou au séjour.

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 2 500 EUR ttc par assuré et par voyage et un maximum de 12 500 EUR 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.

Pour des voyages exceptionnels, vous avez la possibilité de souscrire à l'extension optionnelle « Plafond NoGo ». Voir 7.2.

4.3 Les aléas couverts

Les aléas couverts sont identiques à ceux donnant lieu à la garantie « transformation de voyage ». Voir 3.3.

Chapitre 5. La garantie «compensation de voyage»

5.1 Etendue de la garantie

Europ Assistance s'engage dans la limite des montants garantis:

- A. À rembourser les jours de vacances non consommés suite à un des aléas mentionnés au point 5.3, et ce à partir de la date de l'interruption anticipée du voyage ou du séjour des assurés jusqu'au dernier jour de la durée du voyage initialement prévu.
- B. À octroyer un bonus calculé selon le type de contrat souscrit sur base du montant remboursé pour les jours de vacances non consommés.
- C. À prendre en charge tout forfait de remonte-pente et tout forfait de leçons de ski de plus de 4 jours qui n'ont pu être utilisés suite à un rapatriement anticipé. Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations des conditions générales du contrat Assistance Voyage d'Europ Assistance qui octroient les mêmes garanties.

La garantie s'applique exclusivement dans le cadre de voyage ou de séjour à caractère privé. Vous avez la possibilité de couvrir les voyages à caractère professionnel en souscrivant à l'extension optionnelle « voyages professionnels ». Voir 7.1.

5.2 Les montants garantis

- A. En cas d'interruption du voyage ou du séjour, Europ Assistance rembourse à

l'assuré, selon le type de contrat souscrit une indemnisation des jours de vacances non consommés par équivalent calculé au prorata des nuits restantes à partir du jour de l'interruption anticipée du voyage ou du séjour des assurés jusqu'au dernier jour de la durée du voyage ou du séjour initialement prévu. Tant la preuve de la raison de l'interruption de voyage ou de séjour (voir 5.3) que celle du retour anticipé et la facture du voyage ou séjour initialement prévu doit pouvoir nous être apportée (voir 1.8).

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 2 500 EUR ttc par assuré et par voyage et un maximum de 12 500 EUR 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.

Pour des voyages exceptionnels, vous avez la possibilité de souscrire à l'extension optionnelle « Plafond NoGo ». Voir 7.2.

- B. Europ Assistance peut octroyer en plus un bonus calculé selon le type de contrat souscrit 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.) pour lesquels vous ne disposez pas de preuves ou factures. Ce bonus supplémentaire est unique par voyage et pour l'ensemble des assurés participants au voyage et s'élève à 10% calculé sur le montant du remboursement pour les jours de vacances non consommés.
- C. Europ Assistance prend en charge le forfait de remonte-pente à concurrence de maximum 250 EUR ttc pour l'ensemble des assurés et le 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 retour anticipé consécutif à un aléa couvert (voir 5.3).

5.3 Les aléas couverts

- 1) Le retour anticipé d'un assuré pour cause de maladie ou d'accident. Dans ce cas, le médecin soignant l'assuré sur place préconise son transport ou son rapatriement vers son domicile.
- 2) Le retour anticipé des autres assurés. Dans ce cas, le transport ou le rapatriement d'un assuré, pour raisons médicales, empêche les autres assurés de poursuivre leur séjour sur place.
- 3) Le retour anticipé suite au décès en Belgique ou à l'étranger d'un assuré.
- 4) Le retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique des conjoint, père, mère, fils, fille, belle-mère ou beau-père des assurés, et pour autant - que le médecin traitant nous certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence de l'assuré à son chevet ; - ou que la personne hospitalisée en Belgique est un enfant de moins de 18 ans de l'assuré et le médecin traitant nous certifie que son hospitalisation doit excéder 48 heures.

Dans les 2 cas, vous devez nous faire parvenir un certificat médical.

- 5) Le retour anticipé pour le décès d'un proche : un membre de la famille de l'assuré (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs) est décédé inopinément, les funérailles ont lieu en Belgique et l'assuré écourte son séjour pour lui permettre d'assister aux funérailles. Le retour doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles.

Vous devez nous envoyer un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté

- 6) Le retour anticipé pour sinistre grave au domicile (dégâts de plus de 2.500 EUR) : le domicile de l'assuré en Belgique est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, explosion ou implosion. Le retour au domicile doit s'effectuer dans les 15 jours après sinistre.

Vous devez nous faire parvenir rapidement la preuve du sinistre.

- 7) Le retour au domicile lorsque le véhicule avec lequel les assurés sont en déplacement à l'étranger y est immobilisé et non réparable sur place.

Vous devez nous faire parvenir la facture du transport international du véhicule

immobilisé attestant de son rapatriement.

- 8) Le retour anticipé suite au vol du véhicule avec lequel les assurés sont en déplacement à l'étranger lorsque celui-ci n'est pas retrouvé.

Vous devez nous faire parvenir le récépissé de votre déclaration de vol du véhicule faite aux autorités.

Chapitre 6. 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 EUR ttc;
- tout voyage effectué en Belgique d'une durée inférieure à 3 nuitées.

Sont toujours exclus les dommages, maladies, états de santé, 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 ou au moment de la souscription du contrat d'assurance annulation;
- les affectations ou des événements consécutifs à (1) l'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou (2) d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- 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;
- 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 le participant y est présent 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;
- des retards causés par les embarras de la circulation;
- 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, à l'exception de ce qui est stipulé dans l'article 3.3.1 b), l'article 6 a) et l'article 7.2.1;
- d'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat;

et de tout aléa qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat.

Chapitre 7. 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 (Chapitre 1) et les clauses relatives au cadre juridique (Chapitre 2) 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.

7.1 Extension « voyages professionnels »

7.1.1 Etendue de la garantie

Les garanties prévues au Chapitre 3 « Transformation de voyage », au Chapitre 4 « Annulation de voyage » et au Chapitre 5 « Compensation de voyage » s'appliquent dans le cadre d'un voyage ou d'un séjour à caractère professionnel.

7.1.2 Montants garantis

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

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

Pour la garantie « Compensation de voyage », les montants assurés au 5.2 sont d'application.

7.1.3 Les aléas couverts

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

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

Pour la garantie « Compensation de voyage », les aléas couverts au 5.3 sont d'application.

Les exclusions du Chapitre 6 sont d'application.

7.2 Extension « Avis de voyage négatif »

7.2.1 Etendue de la garantie et aléas couverts

La garantie s'applique à tout voyage ou séjour pour lequel le SPF Affaires Etrangères a publié un avis de voyage négatif sur son site web suite à un événement majeur sur le lieu de destination.

Cette garantie n'est valable que pour les voyages dont le lieu de destination fait partie de la zone géographique pour laquelle un avis de voyage négatif a été émis par le SPF Affaires Etrangères.

Nous nous engageons à rembourser, dans les limites des montants assurés, les frais d'annulation facturés à l'assuré par l'organisateur du voyage ou du séjour conformément aux conditions générales du voyage ou du séjour et ce pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

- la décision d'annuler n'a pas été prise par le voyageur ;
- le voyage a été annulé par l'assuré auprès du voyageur dans une période de 30 jours à 1 jour avant la date de départ du voyage pour lequel l'avis négatif de voyage est toujours en vigueur ;
- le voyageur ou le transporteur n'a pas offert d'indemnisation à l'assuré sous forme de remboursement, de bon (voucher), de changement de destination ou de période de voyage.

Sont exclus, les voyages vers les destinations pour lesquelles un avis de voyage négatif avait déjà été publié au moment de la réservation du voyage ou au moment de la souscription de l'extension optionnelle.

Les exclusions du chapitre 6 "Exclusions des NoGo" s'appliquent également, à l'exception de 6e) et 6f).

7.2.2 Montants garantis

Les montants assurés mentionnés au point 4.2 de la garantie "Annulation du voyage" sont d'application.

7.3 Extension du « plafond NoGo »

7.3.1 Etendue de la garantie

Vous êtes bénéficiaire d'un contrat d'assurance annulation annuelle NoGo en ordre de validité et vous avez réservé un voyage d'une valeur supérieure à 2 500 EUR par personne ou 12 500 EUR par voyage. Vous avez la possibilité de couvrir ce voyage exceptionnel en souscrivant à l'extension temporaire du plafond NoGo pour couvrir la différence entre la valeur de votre voyage et la couverture de base de votre contrat d'assurance annulation annuelle NoGo.

7.3.2 Montants garantis

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

Pour la garantie « Annulation de voyage », elle ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 10 000 EUR ttc par personne et par voyage 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.

Pour la garantie « Compensation de voyage », elle ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 10 000 EUR ttc par personne et par voyage 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.

7.3.3 Les aléas couverts

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

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

Pour la garantie « Compensation de voyage », les aléas couverts au 5.1 sont d'application.

7.4 Extension « bagages »

7.4.1. Définitions

Les conditions générales reprises ci-dessous sont d'application pour autant que les Conditions Particulières du contrat d'assurance annulation annuelle 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».

La souscription d'une extension optionnelle voyage « bagages » aux Conditions Particulières du contrat d'assurance annulation annuelle NoGo n'est pas cumulable avec la souscription d'une extension optionnelle voyage « Bagages » aux conditions particulières du contrat d'Assistance Voyage d'Europ Assistance.

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 vous appartiennent et que vous emportez lors d'un voyage privé ou professionnel pour votre usage personnel y compris les vêtements et les objets personnels portés sur vous durant le voyage. Le remboursement de certains bagages, effets personnels ou objets personnels sont limités ou exclus de la garantie. Vous en trouverez le détail et la liste 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 EUR.
La garantie du voyage est acquise à partir du moment où l'assuré quitte son domicile en Belgique et se termine quand l'assuré le rejoint.

La garantie « Bagages » ne couvre que les 90 premiers jours consécutifs d'un voyage.

Si vous désirez prolonger votre garantie au-delà de cette période, vous en avez la possibilité par périodes de 1 mois supplémentaire moyennant le paiement d'une prime qui vous sera communiquée sur simple demande avant l'expiration du délai contractuel de 90 jours. Seule la durée du séjour à l'étranger sera prise en compte pour le calcul des mois supplémentaires. Cette prime sera également payable avant l'expiration du délai de 90 jours.

7.4.2 Types de contrats optionnels

- Extension Individuelle Base
- Extension Couple Base
- Extension Famille Base
- Extension Individuelle Superior
- Extension Couple Superior
- Extension Famille Superior

7.4.3 Etendue de la garantie

Nous assurons vos bagages, vos effets personnels, vos objets personnels que vous emportez 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 vous utilisez une voiture privée, un mobilhome pour transporter vos 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 assurés contre la destruction totale ou partielle à la suite d'un incendie ou d'une explosion;
 - ils sont assurés contre le vol uniquement suite à un vol laissant des traces d'effraction visibles.
- 5° Nous couvrons le vol, la détérioration totale ou partielle, la perte d'objets acheminés par une compagnie de transport que vous avez mandaté pour autant que vous ayez 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 vous n'ayez déclaré 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 vous appartenant et le permis de conduire, nous prenons en charge les frais de remplacement de ces documents sur présentation des justificatifs originaux des frais à concurrence de 250 EUR 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 assurée à maximum de 30% du montant total assuré selon le type de contrat souscrit (voir 6.3.2).

7.4.4 Retard des bagages

Si au cours d'un voyage par avion vos bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne par laquelle vous voyagez sont livrés avec un retard de plus de 6 heures, nous participons dans vos achats urgents de première nécessité dans les premières 48 heures de votre atterrissage.

Pour obtenir le remboursement de ces frais, vous devez nous fournir l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture de vos achats de première nécessité.

Nous garantissons :

Pour les extensions optionnelles Base:

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

Pour les extensions optionnelles Superior:

- vos frais d'achats de vêtements et d'articles de toilettes à concurrence de 250 EUR 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.

7.4.5 Montants garantis

Selon le type de contrat souscrit et compte tenu des dispositions et limitations prévues dans l'étendue de la garantie (voir 7.4.3), nous remboursons:

- extension Individuelle Base: nous couvrons maximum 1 250 EUR par voyage.
- extension Couple Base: nous couvrons maximum 2 500 EUR par voyage.
- extension Famille Base: nous couvrons maximum 3 750 EUR par voyage.
- extension Individuelle Superior: nous couvrons maximum 2 500 EUR par voyage.

- extension Couple Superior: nous couvrons maximum 3 750 EUR par voyage.
- extension Famille Superior: nous couvrons maximum 5 000 EUR par voyage.

Nous appliquons une franchise par voyage de 100 EUR pour toutes les formules.

7.4.6 Calcul de l'indemnité

Sans préjudice aux limitations relatives aux objets, nous remboursons 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.

7.4.7 Que faire en cas de sinistre ?

Vous devez nous 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, vous devez joindre à votre déclaration de sinistre les éléments suivants:

- une copie de la réservation de votre voyage ou de la facture de votre voyage;
- en cas de vol, vous devez 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, vous devez 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 vos 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, vous devez nous adresser 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 vous demandez une indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenus de justifier, par tous les moyens en votre pouvoir et par tous les documents en votre 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.

7.4.8 Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus

Si vous récupérez la totalité ou une partie des objets volés ou perdus couverts par une garantie bagages, vous devez nous en aviser immédiatement par écrit dès que vous en êtes informé.

Si vous n'avez pas encore été indemnisé, vous devez reprendre possession des objets. Nous sommes alors tenus à indemniser uniquement la destruction totale ou partielle des objets retrouvés.

Si vous avez déjà été indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours pour

- soit l'abandon des objets ;
- soit la reprise des objets moyennant restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des indemnisations de la destruction totale ou partielle des objets retrouvés que nous fixons.

Vous devez nous faire connaître votre choix par écrit dans un délai de 15 jours. Passé ce délai, nous considérons que vous optez pour l'abandon.

7.4.9. Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels

Nous excluons:

- 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 votre personnel durant l'exercice de ses fonctions;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses,

- colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages;
- 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 vidéo 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;
- la casse 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 de transport;
- 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 bénéficiaire;
- les faits découlant de suites d'un accident nucléaire;
- les faits d'un acte de terrorisme;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.