



# NoGo

## Conditions générales du contrat d'assurance annulation

---

valables à partir du 01.08.2013

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières. Elle ne peut excéder 1 an. Pour les contrats d'une durée annuelle, le contrat est reconduit tacitement à son échéance pour des périodes consécutives de 1 an. Vous pouvez résilier le contrat à la fin de la période en cours en notifiant la résiliation au moins 3 mois avant l'échéance annuelle. Cette notification se fait soit par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

# Table des matières

<b>Chapitre 1. Les conditions d'application du contrat</b> .....	4
1.1 Les types de contrats.....	4
1.2 Définitions.....	4
1.3 Etendue géographique.....	7
1.4 Durée.....	7
1.5 Résiliation.....	8
1.6 Modalités de résiliation et date d'effet.....	8
1.7 Primes.....	9
1.8 Obligations de l'assuré.....	9
1.9 Non-respect de vos obligations.....	10
1.10 Droit de contrôle de l'assureur.....	11
1.11 Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur.....	11
<b>Chapitre 2. La garantie « transformation de voyage »</b> .....	11
2.1 Etendue de la garantie.....	11
2.2 Les montants garantis.....	12
2.3 Les aléas couverts.....	12
<b>Chapitre 3. La garantie « annulation de voyage »</b> .....	16
3.1 Etendue de la garantie.....	16
3.2 Les montants garantis.....	16
3.3 Les aléas couverts.....	17
<b>Chapitre 4. La garantie « compensation de voyage »</b> .....	17
4.1 Etendue de la garantie et aléas couverts.....	17
4.2 Les montants garantis.....	18
<b>Chapitre 5. Les exclusions NoGo</b> .....	19
<b>Chapitre 6. Les extensions optionnelles</b> .....	20
6.1 Extension « voyages professionnels ».....	21
6.1.1 Etendue de la garantie.....	21
6.1.2 Montants garantis.....	21
6.1.3 Les aléas couverts.....	21
6.2 Extension du « plafond NoGo ».....	21
6.2.1 Etendue de la garantie.....	21
6.2.2 Montants garantis.....	22
6.2.3 Les aléas couverts.....	22
6.3 Extension « bagages ».....	22
6.3.1 Définitions.....	22
6.3.2 Types de contrats optionnels.....	23
6.3.3 Etendue de la garantie.....	23
6.3.4 Retard des bagages.....	25
6.3.5 Montants garantis.....	25
6.3.6 Calcul de l'indemnité.....	26
6.3.7 Que faire en cas de sinistre?.....	26
6.3.8 Récupération en tout ou en partie des objets volés ou perdus.....	27
6.3.9 Les exclusions particulières relatives aux bagages, effets et objets personnels.....	27
<b>Chapitre 7. Cadre juridique</b> .....	28
7.1 Subrogation.....	28
7.2 Prescription.....	29
7.3 Attribution de juridiction.....	29
7.4 Loi du contrat.....	29
7.5 Plaintes.....	29
7.6 Protection de la vie privée.....	29
7.6.1 Protection de la vie privée – généralités.....	29
7.6.2 Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles.....	30
7.6.3 Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires.....	30
7.7 Fraude.....	31

# 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 contrats NoGo temporaires :

- NoGo Tempo
- NoGo Tempo Extento

### C. 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. Pour les contrats NoGo annuels, 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) S.A., entreprise d'assurances agréée sous le numéro de code 1401 pour pratiquer les branches 1, 9, 13, 15, 16 et 18 (A.R. du 02.12.1996, M.B. du 21.12.1996), dont le siège social est établi Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles - TVA BE 0457.247.904 RPM 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 sur les registres de la population.

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

### 5° La garantie

L'ensemble des prestations auxquelles 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 voyages conclu.

### 7° Accident corporel

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

### 8° Le licenciement économique

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

### 9° Conjoints

Par conjoints, on entend tant les personnes mariées 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° Maladie mentale

Maladie qui provoque des perturbations faibles ou graves dans la pensée et/ou les comportements, 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, comme vendeur (au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur), vend ou offre des voyages et ce, directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages.

### 15° Organisme de location

Est considéré comme organisme de location, toute personne qui, comme vendeur (au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur), loue ou propose en location des maisons de vacances.

### 16 ° 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.

### 17 ° Catastrophe naturelle

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

## 1.3 Etendue géographique

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

## 1.4 Durée

### 1° Durée et fin du contrat

Sans préjudice de ce qui est prévu au 3°, le contrat est formé dès la signature de la police pré-signée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour la durée y mentionnée par le preneur d'assurance. Cette durée ne peut excéder 1 an.

A son échéance, le contrat annuel se renouvelle pour des périodes successives de 1 an sauf si l'une des parties s'y oppose soit par lettre recommandée déposée à la poste soit par exploit d'huissier, soit par la remise de la lettre de résiliation contre récépissé au moins 3 mois avant l'arrivée du terme annuel.

### 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 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'un contrat 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 du contrat NoGo, ne sont pas couverts.

Les voyages de plus de 90 jours ne peuvent être couverts par un contrat temporaire.

### 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.

En cas de dédit, nous remboursons au preneur d'assurance la différence entre la prime payée et la prime que nous aurions appliquée pour couvrir la durée effective de garantie.

## 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 du jour où ils auront eu connaissance du jour du décès.

4° Par le preneur d'assurance :

- 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° Notre résiliation après déclaration d'un sinistre prend effet 1 mois après la date de sa notification lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué, dans l'intention de nous tromper, à l'une des obligations énoncées en 1.8.

4° 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 (pour les contrats annuels)

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 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. Vous pouvez télécharger les documents à remplir et à nous transmettre via notre site internet [www.europ-assistance.be](http://www.europ-assistance.be), rubrique « contact » ;
- à nous fournir une copie de la réservation de votre voyage et la facture 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 ;
- 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 céder votre voyage initialement prévu que vous avez annulé ;
- 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. La garantie « transformation de voyage »

## 2.1 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 6.1.

## 2.2 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 par voyage pour l'ensemble des assurés participants au voyage selon le type de contrat souscrit :

- pour les formules NoGo Annuels : un bonus supplémentaire de 75 EUR ttc
- pour les formules NoGo Temporaires : un bonus supplémentaire de 50 EUR ttc

## 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.
- de 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 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.

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 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 et/ou son conjoint à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;

6) Le chômage involontaire de l'assuré et/ou son conjoint d'une durée supérieure à 1 mois d'inactivité à la suite de la fermeture partielle ou complète de l'entreprise dans laquelle l'assuré et/ou son conjoint étaient employés à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du voyage ;

7) Le retrait des vacances de l'assuré déjà accordées par l'employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer l'assuré pendant ses vacances) en raison de maladie, accident ou décès de celui-ci. L'assuré doit fournir une attestation de l'employeur prouvant que le remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage de l'assuré ainsi qu'un certificat médical 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 ;

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 convocation de l'assuré et/ou son conjoint :

- pour l'aide humanitaire ou pour une mission militaire
- à titre de témoin ou comme membre du jury devant un tribunal
- en raison d'accomplissement d'actes juridiques d'organismes officiels lors de l'adoption d'un enfant.

**12)** L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire et qui ne peut être reporté et que l'assuré doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date du retour du voyage.

**13)** 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.

**14)** 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.

**15)** 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.

**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. Vous devez nous fournir une copie du procès verbal de la police.

**17)** La perte ou l'immobilisation totale du véhicule privé appartenant à l'assuré et/ou son conjoint suite à un accident de la circulation, un vol ou un incendie se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage.

Pour le vol, 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.

**18)** L'absence d'embarquement prévu dans le contrat de voyage en Belgique ou dans un pays limitrophe (Allemagne, Pays-Bas, Luxembourg, France) suite à une immobilisation totale le jour du départ de tout véhicule transportant l'assuré et/ou son conjoint causé par un accident de la circulation en se rendant vers le lieu d'embarquement (gare, port, aéroport).

La garantie est étendue au retard causé par la panne dudit véhicule le jour du départ, à condition qu'une attestation ou facture d'une société d'assistance ou d'une entreprise de dépannage, certifiée conforme, soit produite. Toutefois, si l'événement à l'origine de cette immobilisation survient moins d'une heure avant l'heure d'embarquement prévue, il n'est pas pris en compte par cette garantie.

**19)** Le refus d'un visa par les autorités du pays de destination en faveur de l'assuré, de son conjoint ou d'un parent jusqu'au 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, 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.

**21)** 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

**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.

Vous devez nous produire 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.

Vous devez nous produire une attestation écrite du directeur de l'établissement de repos.

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

- l'assuré ;
- son conjoint ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement 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.

**25)** 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.

**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 par le contrat.

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



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

## Chapitre 3. La garantie «annulation de voyage»

### 3.1 Etendue de la garantie

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 6.1.

### 3.2 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.

Les montants garantis varient selon le type de contrat souscrit :

#### Pour les contrats NoGo Annuels :

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 6.2.

#### Pour les contrats NoGo Tempo :

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 1 500 EUR ttc par assuré 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 les contrats NoGo Tempo ExtentO :

La garantie du contrat NoGo Tempo ExtentO s'applique en complément du plafond garanti par le « Tour Operator ». Le plafond minimum est fixé à 625 EUR ttc par assuré et par voyage.

La garantie Europ Assistance ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 1 500 EUR ttc par assuré et par voyage et à concurrence de la quote-part de chaque assuré dans le prix du voyage ou du séjour sous déduction du plafond du Tour Operator et ce quel que soit le nombre de contrats conclus auprès d'Europ Assistance.

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

### 3.3 Les aléas couverts

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

Pour les contrats NoGo Tempo ExtentO, si un aléa n'est pas couvert par Europ Assistance, il n'y a pas d'intervention complémentaire à celle du Tour Operator.

## Chapitre 4. La garantie «compensation de voyage»

### 4.1 Etendue de la garantie et aléas couverts

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

A. À rembourser dans les limites des montants garantis les jours de vacances non consommés à partir du moment où Europ Assistance ou

une autre compagnie d'assistance a reçu la demande de rapatriement jusqu'au dernier jour de la durée du voyage.

**B.** À offrir 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 6.1.

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

### Pour les contrats NoGo Annuels :

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 6.2.

### Pour les contrats NoGo Tempo :

La garantie ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 1 500 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 les contrats NoGo Tempo ExtentO :

La garantie s'applique en complément du plafond garanti par le « Tour Operator ». Le plafond minimum est fixé à 625 EUR ttc par assuré et par voyage.

La garantie Europ Assistance ne pourra jamais dépasser le montant assuré avec un maximum de 1 500 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 sous déduction du plafond du Tour Operator et ce 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 sous déduction du plafond du Tour Operator.

**B.** Europ Assistance s'engage en plus à offrir 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. ).

Ce bonus supplémentaire est unique par voyage et pour l'ensemble des assurés participants au voyage et se détaille selon le type de contrat souscrit :

- pour les formules NoGo annuels : un bonus de 10 % calculé sur le montant du remboursement pour les jours de vacances non consommés.
- pour les formules NoGo temporaires : un bonus de 5 % calculé sur le montant du remboursement pour les jours de vacances non consommés.

**C.** Europ Assistance prend en charge quel que soit le type de contrat souscrit tout forfait de remonte-pente à concurrence de maximum 250 EUR ttc et tout forfait de leçons de ski de plus de 4 jours à concurrence de maximum 250 EUR ttc qui n'ont pu être utilisés suite à un rapatriement anticipé.

## Chapitre 5. Les exclusions NoGo

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

Sont toujours exclus :

- tout voyage, tout événement dont la valeur est inférieure à 150 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 :

- d'événements causés par négligence ou intentionnellement ;
- de maladies pré-existantes à un stade très avancé ou terminal au moment de la réservation du voyage ;
- d'un état d'intoxication d'alcool (supérieure à 0,5 g/l) ou sous influence

de stupéfiants, de calmants ou de médicaments non prescrits par un médecin agréé ;

- d'un accident occasionné par le fait que le conducteur se trouvait en état d'intoxication d'alcool ou sous influence de drogue ou de stupéfiants et où la personne qui est à l'origine de la demande d'intervention de l'assureur était passager ou convoyeur ;
  - des états dépressifs et les maladies mentales ou nerveuses sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
  - des interruptions volontaires de grossesse ;
  - d'un tremblement de terre, d'une éruption volcanique, d'un raz-de-marée, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle ;
  - des actes de terrorisme, de guerres, des révoltes, des insurrections, des grèves ;
  - des incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, rallyes, compétitions, raids ...) lorsque 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 récurrents et prévisibles ;
  - de toute raison donnant lieu à l'annulation, transformation ou compensation et qui était connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat d'assurance ;
  - d'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat ;
- et de tout aléa qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat ;

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.

## Chapitre 6. Les extensions optionnelles

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

Les conditions d'application (Chapitre 1) et les clauses relatives au cadre juridique (Chapitre 7) de la présente convention sont intégralement d'application pour les extensions optionnelles.

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

### 6.1 **Extension « voyages professionnels »**

#### 6.1.1 Etendue de la garantie

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

#### 6.1.2 Montants garantis

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

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

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

#### 6.1.3 Les aléas couverts

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

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

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

Les exclusions du Chapitre 5 sont d'application.

### 6.2 **Extension du « plafond NoGo »**

#### 6.2.1 Etendue de la garantie

Vous êtes bénéficiaire d'un contrat d'assurance Annulation NoGo annuel 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 NoGo annuel.

## 6.2.2 Montants garantis

---

Pour la garantie « transformation de voyage », les montants assurés au 2.2 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.

## 6.2.3 Les aléas couverts

---

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

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

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

## 6.3 Extension « bagages »

---

### 6.3.1 Définitions

---

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

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

La souscription d'une extension optionnelle voyage « bagages » aux conditions particulières du contrat d'assurance Annulation 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.

## 6.3.2 Types de contrats optionnels

---

Types de contrats :

Temporaires :

- Extension bagages NoGo Tempo

Annuels :

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

## 6.3.3 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 nous 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 assuré à maximum de 30 % du montant total assuré selon le type de contrat souscrit (voir 6.3.2).

#### 6.3.4 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.

Selon le type de contrat souscrit, nous garantissons :

Temporaire :

Extension Bagages NoGoTempo :

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

Annuel :

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.

#### 6.3.5 Montants garantis

---

Selon le type de contrat souscrit et compte tenu des dispositions et limitations prévues dans l'étendue de la garantie (voir 6.3.3), nous remboursons :

Temporaires :

- Extension bagages NoGo Tempo : nous couvrons maximum 1 250 EUR par voyage.

Annuels :

- 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.

### 6.3.6 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.

### 6.3.7 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.

### 6.3.8 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 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
- 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.

### 6.3.9. 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 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 ;
  - 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.

## Chapitre 7. Cadre juridique

### 7.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans vos droits à concurrence de ses débours et pourra exercer tous vos recours contre les tiers.

Sauf en cas de malveillance, 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.

### 7.2 Prescription

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

### 7.3 Attribution de juridiction

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

### 7.4 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 25 juin 1992 sur l'assurance terrestre (MB du 20 août 1992)

### 7.5 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à

- Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

### 7.6 Protection de la vie privée

#### 7.6.1. Protection de la vie privée – généralités

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

- Le responsable du traitement est Europ Assistance, dont le siège social est établi à B-1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172 ;
- Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités l'identification du preneur d'assurance, des assurés et des bénéficiaires dans le cadre de la gestion des contrats, comprenant la gestion des assurances, la gestion des coûts, le règlement de l'assurance et la gestion des éventuels litiges. Les données à caractère personnel sont en outre collectées à des fins statistiques, permettant à l'assureur d'analyser ces données en vue d'évaluer et d'optimiser ses services à l'égard de ses clients ;

- Les données à caractère personnel du preneur d'assurance sont également utilisées afin de le tenir informé des nouveaux produits et/ou services d'Europ Assistance (direct marketing) ;
- En aucun cas les données à caractère personnel ne seront communiquées à des tiers, à moins que cela s'avère nécessaire pour notre service, dans ce cas, la personne concernée en sera préalablement informée et donnera son accord à moins que cela ne soit rendu obligatoire ou ne soit autorisé par ou en vertu d'une loi (moyennant le strict respect des dispositions légales) ;
- Toute personne qui apporte la preuve de son identité (par exemple via une copie du recto de sa carte d'identité) a le droit d'obtenir l'accès aux données conservées dans les fichiers d'Europ Assistance la concernant et a le droit de demander la rectification de ses données à caractère personnel si elles sont inexacts. Enfin, le preneur d'assurance a le droit de s'opposer sans frais au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de direct marketing.

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

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

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

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

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

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable à l'adresse mentionnée ci-dessus au 7.6.1 ou via e-mail à l'adresse [customerdatacontrol@europ-assistance.be](mailto:customerdatacontrol@europ-assistance.be).

### 7.6.3 Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires

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

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

## 7.7 **Fraude**

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

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



EUROP ASSISTANCE BELGIUM S.A.  
AGREEE SOUS LE NUMERO DE CODE 1401 POUR  
PRATIQUER LES BRANCHES 01, 09, 13, 15, 16 ET 18 (ASSISTANCE)  
(A.R. DU 02.12.1996, M.B. DU 21.12.1996)  
DONT LE SIEGE SOCIAL EST ETABLI AU  
BOULEVARD DU TRIOMPHE 172, 1160 BRUXELLES  
TVA BE 0457.247.904 RPM BRUXELLES  
VIE PRIVEE : N° 00807177

TEL : 32.2.533.75.75  
E-MAIL : ADMIN@EUROP-ASSISTANCE.BE  
FAX : 32.2.533.78.07