

## Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

### Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

### Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait : 1° les caractéristiques principales des services de voyage(a) et la destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour; c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination; d) les repas fournis; e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait; f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe; g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis; h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite. 2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter; 3° les modalités de paiement; 4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint; 5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires; 6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation; 7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance. 2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur. 2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

### Article 3: Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage. 3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### Article 4: Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties. 4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes: 1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées; 2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance; 3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées; 4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle; 5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage; 6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour; 7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes; 8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE; 9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur. 4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur: 1° les reçus, 2° les vouchers et billets nécessaires, 3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

### Article 5: Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution: 1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou 2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposés par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait. Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus. 5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation. 5.3 Si la majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait. 5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

### Article 6: Paiement du prix

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage. 6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ. 6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et / ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

### Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition : 1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et 2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. 7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le prix des coûts de la cession.

### Article 8: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et / ou le détaillant.

### Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que : 1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et 2° la modification ne soit mineure, et 3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf. 9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur : 1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait; 2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées; 3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur; 4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et 5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix. 9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. 9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

### Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait: 1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard: a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours; b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours; c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours. Ou 2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et évitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait. 10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

### Article 11: Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des dates de résiliation standard, calculées en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. 11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et évitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire. 11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

### Article 12: Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait. 12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela: 1° est impossible, ou 2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15. 12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise. 12.4 Lorsqu'un part importante des services de voyage ne peut être

fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée. Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. 12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et / ou un dédommagement. Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées, le voyageur a droit, s'il y a lieu à une réduction de prix et / ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait. 12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et évitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. 12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait. 12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et évitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne. 12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

### Article 13: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

### Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage. 14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un Etat membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

### Article 15: Réduction de prix et dédommagement

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur. 15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif. 15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due: 1° au voyageur; 2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou 3° à des circonstances exceptionnelles et évitables.

### Article 16: Obligation d'assistance

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment: 1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; 2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage. 16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

### Article 17: Procédure de plainte

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant. 17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. 17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

### Article 18: Procédure de conciliation

18.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux. 18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'Asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord. 18.3 Le secrétariat procèdera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». 18.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles. 18.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

### Article 19: Arbitrage ou Tribunal

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal. 19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages. 19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra défaire une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages. 19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux. 19.5 Le collège arbitral, composé paritairément rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

### Conditions générales de vente.

- 1) La confirmation de la commande se fera à la réception d'un acompte de 30% du prix indiqué sur le bon de commande et du retour de celui-ci dûment signé par le client. Le solde sera à régler 4 semaines avant le départ.
- 2) Par le seul fait du non-paiement du montant de facture à l'échéance, notre société a le droit, après mise en demeure préalable, d'augmenter le montant de la facture de 12 % avec un minimum de 25 euros et un maximum de 2000 euros au titre d'indemnité fixe forfaitairement. Si le client reste en défaut de payer une facture et son retard s'élève à 1000 euros au moins, la firme aura le droit, nonobstant l'existence de conventions contraires, de refuser ou de limiter ses nouveaux ordres futurs aussi longtemps que les anciennes dettes ne sont pas payées.
- 3) En cas d'annulation d'un voyage commandé moins de 30 jours ouvrables avant le départ, 100 % de la somme du voyage sera dû. En cas d'annulation moins de 65 jours ouvrables avant le départ, 50 % sera dû.
- 4) Les voyageurs sont responsables de leurs documents d'identité et visa. City Trip Travel n'est pas responsable du retard ou de l'interdiction d'entrée suite au manque de ces documents. Tous les frais de suite seront à charge du voyageur.
- 5) Toute plainte ou objection de quelle nature ou en quelle condition que ce soit, doit être adressée à notre siège social par lettre recommandée, au plus tard huit jours après l'envoi de la facture, à compter à partir du jour du cachet de la poste ou sinon après la prestation fournie. La déposition d'une plainte n'empêche pas l'exigibilité des montants revenant en droit à la société pour d'autres causes. Les plaintes relatives à une partie du montant de facture ne peuvent donner lieu au non-paiement du solde entier redevable. Les compensations autorisées sont limitées à 20% de la somme du voyage au maximum.
- 6) En cas de commande d'un voyage pour compte de tiers, tels que des sociétés, groupements, associations, ASBL, etc. la personne physique ayant passé la commande s'engage solidairement et en solido avec l'association ou la personne morale pour compte de qui le voyage doit être réalisé, au paiement de la somme du voyage ou des indemnités éventuelles. La personne physique ayant passé la commande sera également tenue solidairement et indivisiblement responsable de tout dommage commis par les voyageurs.
- 7) Notre société rejette toute responsabilité en cas d'interruption du voyage et / ou de retard suite aux cas de force majeure tels que des inondations, accidents, grèves, brouillard, neige, routes dépourvues, ... Cette énumération est exemplative. Tous les frais préparatifs et complémentaires de transport ou de séjour sont complètement à charge du voyageur.
- 8) Notre société n'est pas responsable des pertes, endommagements ou vols des articles de voyage qui se trouvent dans les véhicules ou dans les coffres. La valeur des bagages est limitée à 500 euros par personne. Les bicyclettes sur une remorque sont aussi considérées comme articles de voyage. Des griffes suite au chargement/déchargement sont toujours exclues.
- 9) Les temps de conduite et de repos selon le règlement CE 561/2006 sont toujours d'application. Les chauffeurs de notre société ont ainsi le droit de refuser leurs services s'ils ne peuvent être réalisés dans les limites de ces temps de conduite et de repos. En aucun cas, ceci ne pourra donner lieu à une ristourne quelconque ou au remboursement de la somme du voyage, même si une partie de la route de voyage postulée ne peut être réalisée.
- 10) Pour tous les litiges et contestations, seuls les tribunaux de Tournai sont compétents. Une lettre de change, une déclaration en jugement commun ou n'importe quelle autre circonstance ne ternit pas cette clause.

City Trip Travel est membre du :

Amlin Europe N.V.  
Av. Roi Albert II 37  
B-1030 Bruxelles  
Tel. +32-(0)2/894 70 00



# ASSURANCE ASSISTANCE

## Document d'information sur le produit d'assurance

AG

Entreprise d'assurance belge agréée sous le numéro 0079



Ce document d'information a pour but de vous donner un aperçu des principales couvertures et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'est pas personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. L'étendue exacte des garanties et les limites d'intervention sont précisées dans les conditions générales du contrat. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les informations précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette assurance Assistance voyage est un contrat d'assurance temporaire qui permet aux assurés de bénéficier d'une large gamme de prestations [aides pratiques et/ou interventions financières] lorsqu'en raison de certains événements, ils rencontrent à l'étranger des problèmes de santé ou autres, à l'occasion d'un voyage assuré.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

L'Assistance voyage intervient notamment pour :

#### Assistance aux personnes

- ✓ Le remboursement jusqu'à maximum € 1.000.000, des frais médicaux chirurgicaux et hospitaliers en cas d'hospitalisation à l'étranger ;
- ✓ Le remboursement limité des frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers en cas d'hospitalisation ou soins ambulatoires en Belgique ;
- ✓ Le remboursement des frais de rapatriement en cas de maladie ou d'accident ;
- ✓ La prise en charge des frais liés au retour anticipé en Belgique en cas d'hospitalisation ou décès d'un membre de la famille en Belgique ou en cas de sinistre grave au domicile ;
- ✓ Le remboursement des frais de recherche et de sauvetage à concurrence de maximum € 5.000.

#### Bagages jusqu'à € 1.500

- ✓ Le vol avec effraction ou avec agression constatée ;
- ✓ La perte pendant l'acheminement par une société de transport aérien ;
- ✓ Le retard de livraison d'au moins 12 heures à l'endroit de destination [voyage aller].

#### Capital accident de voyage

- ✓ Une indemnité de € 12.500 en cas de décès ;
- ✓ Une indemnité jusqu'à € 25.000 en cas d'invalidité permanente, à la suite d'un accident à l'étranger.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Exclusions communes à toutes les garanties

- ✗ Tout événement connu lors de la souscription et/ou le départ à l'étranger ;
- ✗ Tout sinistre survenu en dehors de la période d'assurance.

Exclusions concernant l'Assistance aux personnes

- ✗ Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- ✗ Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I.

Exclusions concernant les bagages

- ✗ Les pièces de monnaie, billets de banque, chèques, valeurs de tous types ;
- ✗ Les ordinateurs, logiciels et accessoires.

Exclusions concernant le Capital accident de voyage

- ✗ Tous les sports qui sont pratiqués à titre professionnel ;
- ✗ Les sinistres survenus à l'occasion de paris et de défis.



### Y a-t-il des restrictions à la couverture ?

Restrictions à la couverture communes à toutes les garanties

- ! Toutes les prestations non sollicitées au moment des faits ainsi que celles refusées par l'assuré ou organisées sans l'accord de l'assiste ne donnent pas droit à posteriori à un remboursement ou à une indemnité ;
- ! L'assurance peut être souscrite jusqu'au jour précédent celui du départ.

Restrictions à la couverture Assistance aux personnes

- ! Pour l'intervention en cas de frais médicaux en Belgique liée à un incident médical à l'étranger, un maximum de 6.000€ de frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers sont pris en charge par assuré ;
- ! Les coûts des soins dentaires urgents à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë sont couverts jusqu'à concurrence de 250€ par assuré ;
- ! Une franchise de € 25 est appliquée par assuré et par sinistre.

Restrictions à la couverture Bagages

- ! Les objets de valeurs sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par l'assuré ou confiés en dépôt dans le coffre de l'hôtel ;
- ! Une franchise est appliquée en fonction de la formule souscrite par assuré et par sinistre.

Restriction à la couverture Capital accident de voyage

- ! En cas de décès d'une personne de moins de 16 ans, l'indemnisation prévue en cas de décès est remplacée par le remboursement des frais d'enterrement, jusqu'à un maximum de € 2.000 ;
- ! Les sinistres survenus dans le cadre de la participation à des actes délictueux ou à des attentats.

## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Selon sa destination, à savoir en Europe ou dans le reste du monde, telle qu'indiquée dans le document de confirmation, l'assuré bénéficie de la couverture assistance aux personnes dans les pays suivants:
  - Pour les voyages dont la destination est en Europe : dans les pays de l'Union européenne, ainsi qu'au Royaume-Uni, dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, à Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Biélorussie, en Bosnie-Herzégovine, en Fédération de Russie [jusqu'au 60ème parallèle est], en Islande, en Macédoine, en Moldavie, en Norvège, en Serbie, en Turquie, en Ukraine, au Maroc, en Tunisie, en Egypte et en Israël, excepté dans le pays du domicile.
  - Pour les voyages dont la destination est dans le reste du monde : couverture dans le monde entier, à l'exception du pays de domicile.

## Quelles sont mes obligations ?

- Lors de la conclusion du contrat, vous devez nous informer de manière complète et exacte sur le risque à assurer.
- En cas de modification apportée en cours de contrat, vous devez nous le déclarer.
- Vous devez prendre toutes les précautions d'usage pour éviter la survenance d'un sinistre.
- Vous devez déclarer un sinistre et ses circonstances dès que possible. Vous devez également prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences du sinistre.

## Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée lors de la souscription du contrat, après réception de l'invitation à payer.

## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties souscrites prennent effet à la date fixée dans le document de confirmation, au plus tôt le jour qui suit l'achat du voyage à condition que la prime ait été payée et sous réserve des délais d'attente spécifiques prévus par les conditions générales.

La durée des couvertures est fixée dans le document de confirmation.

Les garanties prennent fin à la date de retour tel que spécifié notamment dans le document de confirmation. La durée des garanties ne peut jamais dépasser 364 jours.

## Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat prend fin de plein droit à son échéance sans notification nécessaire de l'assuré.

# ASSURANCE ANNULATION

## Document d'information sur le produit d'assurance

AG

Annulation & Compensation de voyage

Entreprise d'assurance belge agréée sous le numéro 0079



Ce document d'information a pour but de vous donner un aperçu des principales couvertures et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'est pas personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. L'étendue exacte des garanties et les limites d'intervention sont précisées dans les conditions générales du contrat. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les informations précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce contrat d'assurance Annulation de voyage temporaire permet à l'assuré d'obtenir une indemnité lorsqu'il ne peut pas participer à un voyage qu'il a acheté ou si son voyage est interrompu avant le terme prévu.

Cette assurance annulation couvre la partie qui n'est pas remboursée à l'assuré ou les frais supplémentaires qu'il doit faire pour modifier son voyage avant le départ.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

Pour l'assurance annulation, les frais d'annulation ou de modification sont remboursés et les événements suivants sont couverts :

- ✓ Décès, maladie ou accident de l'assuré, du partenaire ou d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré ;
- ✓ Complications graves et inattendues pendant la grossesse ;
- ✓ Suppression d'un congé ;
- ✓ Licenciement ;
- ✓ Nouveau contrat de travail ;
- ✓ Examen de rattrapage ;
- ✓ Rappel d'un militaire de profession ou réserviste ;
- ✓ Dommages matériels importants au domicile ;
- ✓ Divorce ou séparation de fait.

Pour la Compensation en cas d'interruption de voyage :

L'indemnisation au prorata en cas de retour anticipé ou d'interruption de voyage, sous la forme d'un bon de valeur, en cas de survenance d'un événement tel que :

- ✓ Décès, maladie ou accident de l'assuré, du partenaire ou d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré ;
- ✓ Complications graves et inattendues pendant la grossesse ;
- ✓ Suppression d'un congé ;
- ✓ Licenciement ;
- ✓ Nouveau contrat de travail.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Exclusions communes à toutes les garanties

- ✗ Tout événement connu lors de la souscription et/ou le départ à l'étranger ;
- ✗ Tout sinistre survenu en dehors de la période d'assurance ;
- ✗ Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- ✗ Les frais administratifs, frais de visa et autres frais similaires ;
- ✗ Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle.

Exclusion complémentaire spécifique concernant la Compensation

- ✗ L'intervention se limite aux prestations réservées [excursions, visites,...] avant la date du sinistre.



### Y a-t-il des restrictions à la couverture ?

Restrictions à la couverture communes à toutes les garanties

- ! L'assurance annulation doit être souscrite au plus tard 30 jours après la date de réservation du voyage ou du séjour ou dans les 24 heures lors d'une réservation moins de 30 jours avant le départ ;
- ! Un montant maximum par assuré est prévu en fonction de la formule souscrite ;
- ! En cas d'annulation, la franchise prévue dans le contrat est toujours d'application.

## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ La garantie annulation est valable dans le monde entier.
- ✓ Selon sa destination, à savoir en Europe ou dans le reste du monde, telle qu'indiquée dans le document de confirmation, l'assuré bénéficie de la couverture Compensation de voyage en Europe ou dans le monde entier.

## Quelles sont mes obligations ?

- Lors de la conclusion du contrat, vous devez nous informer de manière complète et exacte sur le risque à assurer.
- En cas de modification apportée en cours de contrat, vous devez nous le déclarer.
- Vous devez prendre toutes les précautions d'usage pour éviter la survenance d'un sinistre.
- Vous devez déclarer un sinistre et ses circonstances dès que possible. Vous devez également prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences du sinistre.

## Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée lors de la souscription du contrat, après réception de l'invitation à payer.

## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties souscrites prennent effet à la date fixée dans le document de confirmation, au plus tôt le jour qui suit l'achat du voyage à condition que la prime ait été payée et sous réserve des délais d'attente spécifiques prévus par les conditions générales.

La durée des couvertures est fixée dans le document de confirmation.

La garantie annulation prend fin à la date de départ tel que spécifiée notamment dans le document de confirmation.

La garantie Compensation prend fin à la date de retour tel que spécifiée notamment dans le document de confirmation.

La durée des garanties ne peut jamais dépasser 364 jours.

## Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat prend fin de plein droit à son échéance sans notification nécessaire de l'assuré.