



# Annulation de voyage

## Conditions générales

# PRÉAMBULE

## Structure du contrat

Le contrat se compose de deux parties :

1. Les conditions générales décrivent les engagements réciproques et le contenu des garanties et des exclusions.
2. Le document de confirmation [voir Définitions]. Il complète les conditions générales auxquelles il renvoie et y déroge dans la mesure où il leur serait contraire.

## Comment consulter les conditions générales du contrat ?

La table des matières donne une vue d'ensemble des conditions générales du contrat et permet de retrouver facilement un article spécifique.

## Information ou sinistre

En cas de questions, remarques ou problèmes relatifs au contrat ou à un sinistre, l'assuré peut toujours s'adresser à Protections qui mettra tout en œuvre pour apporter le meilleur service.

## Adresses de correspondance

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent, sauf mention contraire, être adressées à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgique).

Celles qui sont destinées aux assurés sont valablement faites, même à l'égard d'héritiers ou ayants cause, à l'adresse indiquée dans le document de confirmation ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui aurait été communiquée.

## Une plainte

Sans préjudice de son droit d'exercer un recours en justice, l'assuré peut adresser une plainte par écrit à :

Protections,

Sleutelplasstraat 6,

1700 Dilbeek (Belgique).

E-mail : [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

Si la solution proposée ne lui donne pas satisfaction, il peut soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Website : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

## Législation applicable et délai de prescription

La législation belge s'applique au présent contrat et en particulier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances qui stipule notamment que le délai de prescription est de trois ans pour toute action découlant du contrat d'assurance [articles 88 et 89]. La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

Les prestations décrites dans le présent document ne sont d'application que si la garantie a été valablement souscrite et est en vigueur au moment du sinistre.

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	2
1. DÉFINITIONS.....	4
1.1. Touring.....	4
1.2. L'Assureur.....	4
1.3. L'Agent.....	4
1.4. Le preneur d'assurance.....	4
1.5. L'Assuré.....	4
1.6. Le document de confirmation.....	4
1.7. Accident.....	4
1.8. Compagnon de voyage.....	4
1.9. Contrat de voyage.....	5
1.10. Maladie.....	5
1.11. Membre de la famille.....	5
1.12. Membre de la famille jusqu'au 2ème degré.....	5
2. VALIDITÉ - EFFET - DURÉE.....	5
3. PAIEMENT DE LA PRIME.....	5
3.1. Montant à payer.....	5
3.2. Moment du paiement.....	5
3.3. Non-paiement de la prime.....	5
4. RÉSILIATION.....	6
5. MONTANT ASSURÉ.....	6
6. ASSURANCES SOUSCRITES PRÉALABLEMENT.....	6
7. SUBROGATION.....	6
8. EXPERTISE MÉDICALE.....	6
9. GARANTIE.....	6
10. EXCLUSIONS.....	8
11. FIXATION DE L'INDEMNISATION.....	8
12. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ.....	8
13. DONNÉES PERSONNELLES.....	9

# 1. Définitions

## 1.1. Touring

Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0403.471.401, dénommée « Touring » dans les présentes conditions générales.

Pour cette couverture Annulation de voyage, il agit comme prestataire de services pour le compte de l'Assureur. Il reçoit les appels, et rembourse les frais prévus par les garanties.

Toutes les communications ayant traités à un sinistre dans une des garanties citées ci-dessus doivent être adressées à Touring dont les coordonnées sont reprises ci-dessus.

L'Assureur se réserve le droit de changer de prestataire de services en cours de contrat.

## 1.2. L'Assureur

AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849 - Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles désigné par « l'Assureur » ou par « nous » dans les conditions générales.

Il prend en charge financièrement les prestations prévues par le présent contrat dans les limites et conditions qui y sont prévues.

## 1.3. L'Agent

L'Assureur est représenté par Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique [RPM Bruxelles 0881.262.717]. Protections SRL est un intermédiaire d'assurance (agent) agréée par la FSMA [sise 12/14 Rue du Congrès, 1000 Bruxelles, Belgique].

Dans les conditions générales, Protections est désignée par le terme « agent ».

## 1.4. Le preneur d'assurance

Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique [RPM Bruxelles 0881.262.717].

Dans les conditions générales, le preneur d'assurance est désigné par « le preneur d'assurance ».

## 1.5. L'Assuré

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans le document de confirmation, qui ont le même domicile, pour autant que ce domicile soit situé dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen (EEE).

## 1.6. Le document de confirmation

E-mail ou un autre document [par exemple le contrat de voyage] remis par le bureau Immo qui reprend les principales informations relatives au voyage et aux assurances souscrites [les coordonnées des assurés, les garanties souscrites, un renvoi vers les conditions générales et les fiches IPID de ces garanties, la prime, les dates de début et de fin du voyage].

## 1.7. Accident

Un événement soudain dont la cause est extérieure à l'organisme de l'assuré et qui cause une lésion corporelle, attestée par un médecin agréé, qui rend impossible l'exécution du contrat de voyage conclu pour des raisons médicales.

## 1.8. Compagnon de voyage

La personne seule ou le couple, y compris les membres de la famille domiciliés à la même adresse, avec laquelle ou lequel l'assuré ou le couple d'assurés a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances pour lesquels ils se sont simultanément inscrits, et dont la présence est indispensable à l'accomplissement du voyage.

## **1.9. Contrat de voyage**

Le contrat concernant le transport, le séjour ou la location d'un logement de vacances.

## **1.10. Maladie**

Une détérioration de la santé, attestée par un médecin agréé, qui rend impossible l'exécution du contrat de voyage conclu pour des raisons médicales.

## **1.11. Membre de la famille**

Toute personne qui vit habituellement sous le même toit avec l'assuré.

## **1.12. Membre de la famille jusqu'au 2ème degré**

Epoux/épouse, la personne avec laquelle l'assuré cohabite durablement en fait ou en droit, toute autre personne qui fait partie de la famille, [beaux-]parents, enfants, [beaux-]frères, [belles-]soeurs, grands-parents et petits-enfants.

## **2. Validité - effet - durée**

L'assurance annulation doit être conclue dans les 24 heures après la réservation ou la confirmation du voyage.

La couverture entre en vigueur à la date indiquée dans le document de confirmation et se termine à la fin du contrat de voyage, à condition que la prime ait été payée.

## **3. Paiement de la prime**

### **3.1. Montant à payer**

L'assuré doit payer le montant mentionné sur la demande de paiement, qui comprend les taxes, cotisations et frais.

### **3.2. Moment du paiement**

La prime doit être payée au moment de la conclusion du contrat de voyage/du contrat d'assurance.

### **3.3. Non-paiement de la prime**

En cas de non-paiement de la prime, le contrat ne prend pas cours.

## 4. Résiliation

La prime n'est pas remboursable, en tout ou en partie, après la date de prise d'effet du contrat d'assurance.

## 5. Montant assuré

Le montant assuré (max €10.000 par assuré) représente l'intervention totale maximale par assuré au cours de la période d'assurance et est mentionné dans le document de confirmation.

## 6. Assurances souscrites préalablement

L'assuré peut, en cas de dommages, réclamer une indemnité de chaque assureur dans les limites des obligations de chacun et à concurrence de l'indemnité à laquelle il a droit.

Touring ne pourra invoquer l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie, sauf en cas de fraude.

Lorsqu'un même intérêt est assuré auprès de plusieurs assureurs contre le même risque, l'assuré doit en informer Touring et lui communiquer l'identité de cet (ces) assureur(s) et le(s) numéro(s) de police.

## 7. Subrogation

Jusqu'à concurrence du montant des indemnités, Touring est subrogée aux droits de l'assuré à l'égard des tiers responsables. Si la subrogation par Touring n'est pas possible par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, Touring peut réclamer le remboursement de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

## 8. Expertise médicale

Touring peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

## 9. Garantie

L'assurance garantit le remboursement des frais d'annulation ou de modification encourus par l'assuré, ainsi que par chaque membre de sa famille, à l'exclusion de tous les frais administratifs et de dossier, en cas d'annulation ou de modification avant le début proprement dit du voyage pour une des raisons suivantes :

- décès, maladie ou accident de l'assuré ;
- décès, maladie ou accident avec danger de mort ou hospitalisation (48 heures minimum) d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré rendant la présence de l'assuré indispensable ;
- décès, maladie ou accident avec danger de mort ou hospitalisation (48 heures minimum) de la personne (ou un membre de la famille jusqu'au 2ème degré) chez qui les vacances devaient se dérouler.

Pour les 3 raisons susmentionnées, Touring couvre les conséquences de maladie chronique ou préexistante si médicalement il n'existait aucune contre-indication pour l'accomplissement du voyage au moment de la réservation du voyage et de la souscription du contrat d'assurance :

- suicide ou tentative volontaire de suicide d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ;
- des complications graves et inattendues pendant la grossesse de l'assurée ou de l'épouse de l'assuré qui ne voyage pas avec lui ou de la personne qui cohabite en fait ou en droit avec l'assuré ;
- grossesse de l'assurée ou de sa compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les dernières 12 semaines de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage ;
- lorsque l'assuré ne peut pas recevoir les vaccinations requises pour le voyage pour des raisons médicales, à condition que cela n'était pas connu au moment de la réservation du voyage ;
- le licenciement de l'assuré pour des motifs économiques ;
- si l'assuré conclut un contrat de travail de 6 mois au minimum, à condition qu'il fût au chômage au moment de la réservation du voyage ;
- la suppression du congé déjà accordé par l'employeur en raison de l'indisponibilité du collègue qui aurait dû remplacer l'assuré, à la suite du décès de cette personne, d'une maladie ou d'un accident ;
- la suppression du congé déjà accordé d'un militaire de carrière en raison de la participation à des missions à l'étranger dans le cadre d'une organisation internationale dont la Belgique est membre, ou dans le cadre du rapatriement de compatriotes de l'étranger. Cette garantie est applicable pour autant que la période effective de la mission coïncide avec le voyage réservé ;
- la présence indispensable de l'assuré qui exerce une profession indépendante ou libérale en raison de l'indisponibilité de son remplaçant prévu à la suite du décès de cette personne, d'une maladie ou d'un accident ;
- des dommages matériels graves aux biens immobiliers qui appartiennent à l'assuré ou qui sont loués par lui au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ, en raison desquels la présence de l'assuré est exigée et ne peut être différée ;
- le fait de devoir passer des examens de repêchage à la fin de l'année scolaire ou universitaire [uniquement valable pour les étudiants en dernière année d'enseignement secondaire, universitaire ou supérieur non universitaire] pendant la période de vacances réservée ou dans les 15 jours qui suivent la date de retour, à condition que le voyage ait été réservé avant le mois de juin ;
- le divorce, à condition que la procédure ait été introduite devant le tribunal après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel ;
- la séparation de fait, si l'un des partenaires a changé de domicile après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel ;
- un home- ou carjacking dont l'assuré est la victime et qui se produit dans les 7 jours avant la date de départ, sur présentation du procès-verbal ;
- le vol ou immobilisation totale du véhicule à la suite d'un accident de la circulation ou de l'incendie du véhicule privé de l'assuré dans les 48 heures avant le départ ou sur le trajet vers la destination de vacances ;
- le fait de rater l'embarquement, comme il était prévu dans le contrat de voyage, en raison d'une immobilisation de plus de 1 heure du moyen de transport [en commun] causée par un accident de la circulation, un incendie ou une grève sauvage ;
- la convocation de l'assuré :
  - en qualité de témoin ou de juré devant un tribunal ;
  - en raison de l'adoption d'un enfant ;
  - en raison d'une transplantation d'organe ;
- si un compagnon de voyage annule le voyage pour un des motifs susmentionnés.

## 10. Exclusions

Les causes d'annulation suivantes sont exclues de l'assurance :

- l'état d'ébriété, de trouble mental ou de confusion sous l'empire de stupéfiants ;
- l'acte délibéré de l'assuré ou avec sa complicité ;
- le suicide ou la tentative volontaire de suicide de l'assuré même ;
- les catastrophes naturelles et épidémies ;
- les actions terroristes, la guerre, la guerre civile, la révolte, l'insurrection et la révolution ;
- les maladies préexistantes en stade terminal ou très avancé ;
- les dépressions, troubles psychiques, psychosomatiques, psychiques ou d'origine nerveuse, sauf en cas d'hospitalisation de 7 jours au minimum ;
- l'insémination artificielle ou l'interruption volontaire de grossesse ;
- l'insolvabilité de l'assuré ;
- l'absence des documents de voyage et/ou du visa de voyage ;
- toute raison qui était connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit.

## 11. Fixation de l'indemnisation

Le remboursement des frais d'annulation ne dépassera jamais le montant assuré et se fera toujours sur la base des frais d'annulation dus en cas d'annulation immédiate après qu'un événement s'est produit qui donne lieu à cette annulation. Une franchise de € 50 par location sera toujours déduite de l'indemnisation.

En cas de modification du voyage, les frais administratifs relatifs à cette modification sont couverts sans prélèvement de la franchise au maximum à concurrence des frais qui seraient dus en cas d'annulation.

En cas de rupture de vacances conformément aux garanties de l'article 9, Touring rembourse la partie non récupérable du prix de la location au prorata des nuits perdues, à compter du jour du retour anticipé.

## 12. Obligations de l'assuré

L'assuré ou le bénéficiaire s'engage expressément :

- à prévenir le bureau Immo où le séjour a été conclu et l'agent [Service clients Protections] dans les 24 heures et en tout cas avant la date de début, et à faire parvenir dans les 5 jours une déclaration écrite à Touring ;
- à fournir à Touring ou à ses agents tous documents, informations et pièces justificatives que celle-ci jugera nécessaires ;
- à prendre toutes les mesures nécessaires et utiles afin de limiter les frais d'annulation au strict minimum, ce qui veut dire qu'à partir du moment où l'assuré est au courant d'un événement pouvant donner lieu à l'annulation, il en informera immédiatement le bureau Immo ;
- à se soumettre à un contrôle médical éventuel et à faire tout ce qui est nécessaire pour que toute autre personne, dont l'état médical est à l'origine de l'annulation, se soumette à un tel contrôle.

Données de contact de l'Agent [Service clients Protections]

- Par téléphone: +32 2 463 50 00
- Par e-mail: [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour Touring, l'Assureur ou l'Agent, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

Si le manquement par l'assuré à l'une des obligations précitées résulte d'une intention frauduleuse, Touring peut refuser toute intervention ou récupérer l'indemnité déjà payée.



## 13. Données personnelles

Les données à caractère personnel liées à un contrat d'assurance d'AG Insurance SA, souscrit auprès de Protections SRL, peuvent être traitées par AG Insurance SA en tant que responsable de traitement et/ou par Protections SRL en tant que responsable de traitement ou sous-traitant d'AG Insurance SA.

### 1) En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par AG

Lorsque AG Insurance, dont le siège est sis Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles et portant le numéro d'entreprise 0404.494.849 [ci-après « AG »] agit en tant que responsable de traitement, elle le fait conformément au Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à la Notice Vie privée d'AG [disponible via le bouton « Privacy » sur le site web [www.ag.be](http://www.ag.be)].

AG traite ces données à caractère personnel en particulier pour les finalités suivantes :

- la gestion et l'exécution des services d'assurance, en ce compris la gestion des relations avec les clients communs des deux entités, et ce sur la base de l'exécution du contrat ;
- la réalisation de toutes les finalités imposées à AG par une disposition légale, réglementaire ou administrative, et ce sur la base de ladite disposition ;
- l'analyse des données, l'établissement de statistiques, de modèles et de profils, la détection et la prévention des abus et de la fraude, la constitution de preuves, la sécurité des réseaux et systèmes informatiques d'AG, la sécurité des biens et des personnes, l'optimisation des processus [par exemple d'évaluation et d'acceptation des risques, des processus internes, etc.], le développement de nouveaux produits, ainsi que, le cas échéant, le profilage et la prise de décisions sur base d'un profil pour les finalités mentionnées ci-avant, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'AG.

Dans certains cas, vos données peuvent également être traitées avec votre consentement.

Le cas échéant, ces données pourront être communiquées à votre intermédiaire d'assurance [Protections SRL], à d'autres compagnies d'assurances intervenantes, à leurs représentants en Belgique, à leurs correspondants à l'étranger, aux entreprises de réassurance concernées, à des bureaux de règlement de sinistres, à un expert, à un avocat, à un conseiller technique ou à une autre personne ou instance agissant purement en tant que sous-traitant d'AG et conformément à ses instructions. En outre, ces données peuvent être transmises à toute autre personne ou instance en vertu d'une obligation légale ou d'une décision administrative ou judiciaire.

AG est susceptible de transmettre vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays qui n'assure pas un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Dans ce cas, AG offre des garanties appropriées en renforçant la sécurité informatique et en exigeant contractuellement un niveau de sécurité renforcé de la part de ses contreparties internationales. En ce qui concerne spécifiquement l'assistance en dehors de l'EEE, si AG ne pouvait proposer de telles garanties appropriées, les données à caractère personnel nécessaires seront occasionnellement fournies à nos partenaires dans le pays concerné où vous avez besoin d'assistance, et ce, sur la base de la stricte nécessité pour l'exécution de votre contrat.

Les données traitées sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables.

Dans les limites fixées par la réglementation applicable, vous avez le droit de prendre connaissance de vos données et, le cas échéant, de les faire rectifier ou d'en demander la communication à des tiers. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, le droit de demander la limitation du traitement de celles-ci ainsi que le droit à leur effacement. Dans ces cas, il se pourrait qu'AG se trouve dans l'impossibilité de poursuivre la relation contractuelle.

Vous pouvez exercer vos droits au moyen d'une demande datée et signée, accompagnée d'un document d'identification ou d'un autre moyen d'identification, à envoyer par courrier à AG, Data Protection Officer, Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles ou par e-mail à : [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be).

Vous pouvez obtenir davantage d'informations via la même adresse, ainsi que dans la Notice Vie privée d'AG, disponible via le bouton « Privacy » sur le site web [www.ag.be](http://www.ag.be)].

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

## 2) En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par Protections

Les données à caractère personnel sont également traitées par Protections SRL, dont le siège est sis Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek et portant le numéro d'entreprise 0881.262.717 (ci-après « Protections ») en tant que sous-traitant lorsqu'elle agit comme intermédiaire d'assurance pour AG. Dans ce cas, Protections agit exclusivement selon les instructions d'AG.

En outre, Protections traite vos données à caractère personnel en tant que responsable de traitement pour ses propres finalités de traitement en tant qu'intermédiaires d'assurance. Pour ce faire, Protections traite chacune de vos données à caractère personnel conformément au Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi que conformément à sa [Privacy Policy](#) [disponible via le bouton « Privacy policy » en bas de page du site web [www.protections.be](http://www.protections.be)].

Comme indiqué dans cette [Privacy Policy de Protections](#), vous pouvez exercer les droits qui y sont énumérés en envoyant une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de pièce d'identité, par courrier à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek ; ou par e-mail à [privacy@protections.be](mailto:privacy@protections.be).

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.