



# Garantie Annulation de voyage & Compensation de voyage

## Conditions générales

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

<b>1. COUVERTURE ANNULATION DE VOYAGE</b> .....	<b>3</b>
1.1. Généralités.....	3
1.2. Territorialité.....	3
1.3. Evénements assurés.....	3
1.4. Paiement des indemnités.....	5
1.5. Exclusions.....	5
1.6. Demande d'intervention et obligations en cas de sinistre.....	6
<b>2. COUVERTURE COMPENSATION DE VOYAGE</b> .....	<b>7</b>

# 1. COUVERTURE ANNULATION DE VOYAGE

## 1.1. Généralités

Dans le cadre de la couverture annulation de voyage, sans préjudice de l'application d'autres articles des conditions générales, l'assureur garantit, à concurrence des montants spécifiés dans les présentes conditions générales, le remboursement des frais dus par les assurés en cas d'annulation du contrat de voyage en raison d'un événement assuré par les présentes conditions générales, entre la date de prise d'effet des garanties et la date de départ mentionnée dans le document de confirmation.

La demande d'annulation de voyage doit être motivée par un événement assuré repris ci-dessous à l'article 1.3 des présentes conditions générales.

## 1.2. Territorialité

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 annulation de voyage en Europe ou dans le monde entier.

## 1.3. Evénements assurés

Seuls les événements repris ci-après sont couverts par la couverture annulation de voyage, pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet d'une exclusion reprise dans les conditions communes ou ci-dessous à l'article 1.5 des présentes conditions générales.

Tout événement connu par l'assuré au moment de la souscription du contrat de voyage et/ou du contrat d'assurance est exclu.

1. En cas de décès, maladie grave, maladie grave chronique et/ou maladie en phase terminale (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), accident corporel grave ou la transplantation d'organe d'urgence (comme receveur ou donneur), qui empêche une des personnes suivantes de voyager :

- L'assuré ;
- Un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ;
- Une personne domiciliée à la même adresse que l'assuré et dont il a la garde ;
- La personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé de l'assuré pendant son voyage ;
- Un membre de la famille d'accueil chez qui l'assuré avait prévu de passer ses vacances.

Une maladie ou un accident qui affecte la condition physique de l'assuré à ce point que, sans rendre impossible le voyage proprement dit, cela l'empêche de participer aux activités réservées à l'avance, p. ex. vacances sportives ou actives (ski, trekking, etc.) est assimilée à une maladie grave.

2. La grossesse de l'assurée ou de la compagne de voyage 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.
3. Les complications ou les troubles de la grossesse de l'assurée ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme ; à condition que la grossesse ne dépassait pas les 3 premiers mois lors de la souscription du contrat de voyage.
4. La convocation de l'assuré pour l'adoption d'un enfant.
5. En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'assuré (de moins de 16 ans), pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
6. L'annulation des jours de congés de l'assuré déjà accordés par son employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer l'assuré pendant ses vacances) en raison d'une maladie, d'un accident ou du décès de celui-ci.

L'assuré doit :

- Fournir une attestation de son employeur déclarant qu'un remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage assuré ;

- En cas de maladie du remplaçant : transmettre une attestation du service des Ressources Humaines (ou de la personne faisant fonction de gestionnaire des ressources humaines) démontrant l'indisponibilité du remplaçant pour raison de santé ;
  - En cas de décès du remplaçant : fournir un avis de décès ou un faire-part de décès.
7. Le licenciement de l'assuré, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses. Le licenciement de l'assuré engagé dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou de travail d'intérimaire est exclu.
  8. La présence obligatoire de l'assuré en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ininterrompus et pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage. Le nouveau contrat de travail doit être conclu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la date de la souscription du contrat de voyage.
  9. 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.
  10. Le rappel d'un assuré militaire de profession et/ou réserviste pour une mission militaire ou humanitaire, ou pendant les périodes d'attentats.
  11. En cas de présence obligatoire de l'assuré comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises.
  12. En cas de vol ou d'immobilisation totale du véhicule privé prévu pour le voyage de l'assuré résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu dans les 5 jours avant le départ, et pour autant qu'un véhicule de remplacement ne puisse pas être fourni.
  13. Les dommages matériels importants (plus de € 2.500) au domicile de l'assuré causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou pendant le voyage, l'assuré doit fournir le rapport d'expertise et/ou une facture ou devis détaillés des réparations.
  14. En cas de dommages importants à l'habitation de la famille d'accueil, la rendant inhabitable.
  15. L'assuré ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).
  16. En cas de refus de délivrance de visa ou d'ESTA pour autant que la demande ait été introduite dans les délais spécifiés par le pays de destination.
  17. Le retard au moment de l'embarquement causé par une force majeure, un accident de la circulation prouvé par une attestation de la police, un incendie ou une panne pouvant être attestée par la police ou par une société de dépannage (avec mention de la date et l'heure d'appel) et si l'événement est survenu sur le trajet des assurés vers le lieu d'embarquement mentionné dans le document de confirmation ou dans le contrat de voyage au minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement.
  18. L'annulation d'un compagnon de voyage pour l'une des causes reprises au présent article 1.3 dont l'identité est reprise dans le document de confirmation qui implique que l'assuré doit voyager seul ou avec un autre compagnon de voyage dont l'identité est également reprise dans le document de confirmation.
  19. En cas de divorce entre deux assurés mariés si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la souscription du contrat de voyage, ou en cas de séparation de fait pour autant que les assurés aient changé de domicile après la souscription du contrat de voyage.  
  
Ceci doit être prouvé, en cas de divorce : par une copie de la requête qui a été déposée au tribunal, ou en cas de séparation de fait : par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.
  20. En cas d'annulation du voyage de noce des assurés suite à l'annulation de la cérémonie du mariage civile. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.
  21. En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, lorsque son remplaçant professionnel est indisponible en raison :
    - D'une maladie grave ;
    - D'une maladie en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
    - D'une maladie grave chronique uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
    - D'un accident ;
    - De son décès.

En cas de décès du remplaçant, l'assuré fournira un avis de décès. En cas d'accident ou de maladie du remplaçant, l'assuré devra transmettre tous les documents adressés par ledit remplaçant pour justifier de son impossibilité d'assurer la tâche qui lui avait été confiée. L'assuré veillera à faire transmettre au médecin conseil de Touring un document attestant de l'incapacité de travail du remplaçant pendant la période visée par le voyage.

22. En cas de vol avec agression ou effraction, dans les 72 heures avant le départ, des titres de transport ou des papiers d'identité nécessaires au voyage.
23. Toute maladie préexistante de l'assuré ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré pour autant que le médecin traitant n'ait pas émis de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription du contrat d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.

#### 1.4. Paiement des indemnités

Sans préjudice de l'application d'autres articles, dont l'article 1.1 des présentes conditions générales repris ci-dessus, Touring intervient, en cas d'annulation par l'assuré avant le commencement du voyage, à concurrence de 100 % des frais d'annulation contractuellement dus par l'assuré, avec un maximum de :

- Pour un contrat portant sur un seul voyage : € 10.000 par assuré pour ce voyage ;
- Pour un contrat portant sur plusieurs voyages : € 2.500 par assuré et pour la durée de la couverture.

Dans le cadre d'une demande d'annulation du voyage, une franchise de € 25 par assuré et maximum € 50 et par sinistre sera toujours déduite de l'indemnisation.

En cas d'annulation du compagnon de voyage, Touring intervient uniquement dans les limites suivantes :

- Si l'assuré décide de partir seul, Touring rembourse les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation ;
- Si l'assuré décide de partir mais pas seul, Touring rembourse les frais supplémentaires de logement entraînés par cette annulation.

En cas d'annulation du voyage, Touring rembourse l'assuré du montant réel des frais contractuellement dus et restés à sa charge à la date de survenance de l'événement, après réception et examen :

- Des documents de voyage ;
- Des preuves de paiement, et

Lorsque le voyage peut être qualifié de voyage à forfait au sens de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage : les documents probants concernant l'intervention du professionnel.

#### 1.5. Exclusions

Sans préjudice de l'application des exclusions générales, sont exclus :

- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation atteintes de lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et pour lesquelles un traitement médical était en cours à ce moment-là. Cet événement est couvert en annulation si le médecin traitant n'a pas émis de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription du contrat d'assurance si celle-ci a eu lieu après la réservation ;
- Les rechutes et les aggravations de maladies préexistantes d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré. Cet événement est toutefois couvert si le médecin traitant n'a pas émis de contre-indication au voyage au moment de la souscription du contrat de voyage et de la souscription du contrat d'assurance ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les états dépressifs, les maladies mentales ;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;

- Les secondes résidences ;
- Le time-sharing ;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers ;
- L'achat du troisième véhicule du ménage ou le second véhicule de la personne isolée ;
- Les voyages à caractère professionnel dès lors que le contrat est conclu au nom d'une personne physique à titre privé ou d'une personne physique sans identification de son numéro d'entreprise lorsqu'il s'agit d'un indépendant ou d'une personne exerçant une profession libérale ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères a publié sur son site un avis négatif [voyage déconseillé ou interdit] ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Les maladies telles que le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives [Cet aléa est couvert en annulation si le médecin traitant n'a pas émis de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation] ;
- L'accouchement et les interventions s'y rapportant, ainsi que l'interruption volontaire de grossesse ;
- Les accidents ou incidents qui résultent des activités suivantes : escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, plongée sous-marine ou sports de combat ; courses, essais ou concours de vitesse ;
- La pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant ;
- Le véhicule privé, prévu pour le voyage, qui est en mauvais état ou défectueux ;
- L'insolvabilité de l'assuré ;
- Le licenciement pour raisons impérieuses ou pour faute grave ;
- Les frais administratifs, frais de visa et autres frais similaires ;
- Les attaques terroristes et leurs conséquences ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour.

## 1.6. Demande d'intervention et obligations en cas de sinistre

Sans préjudice des obligations générales à respecter, afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de cette couverture, l'assuré doit se conformer aux obligations suivantes :

- Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum ;
- Avertir l'agent ou Touring endéans les 12 heures suivant le sinistre ;
- Adresser dans les 7 jours à l'agent ou Touring la déclaration de sinistre dûment complétée.
- Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis du médecin conseil de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'annulation ou l'interruption, soit libéré du secret médical ;
- Le cas échéant, accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par Touring 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. Touring pourra contrôler, le cas échéant, la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement ;
- En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par Touring, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de domicile était médicalement indispensable.

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.

## 2. COUVERTURE COMPENSATION DE VOYAGE

Touring intervient à concurrence des montants spécifiés dans le document de confirmation et pour un montant maximal identique à celui repris ci-dessus à l'article 1.4 de la couverture annulation de voyage, en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré repris ci-après. L'indemnisation se fera via la délivrance d'un bon à valoir délivré par l'organisateur du voyage.

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.

En cas de retour anticipé de l'assuré pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes à l'article 1.3 de la couverture annulation de voyage (à l'exclusion de ses alinéas 8, 16, 17, 18, 21, 23), l'assuré a droit à une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus. Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits à partir de la date du retour anticipé, jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans le document de confirmation.

Si l'assuré effectue son voyage retour aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance, le montant de l'indemnisation est calculé sur base des nuits d'hôtel non prestées. Si l'assuré retourne par ses propres moyens, le montant de l'indemnisation est calculé sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet retour initial.

Si le contrat de voyage a uniquement pour objet le transport, le montant de l'indemnisation correspondra à la partie irrécupérable du prix du transport.

En cas d'hospitalisation de l'assuré à l'étranger pour une durée supérieure à 3 jours, l'indemnisation correspond à la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus.

Dans tous les cas, l'intervention se limite aux prestations réservées avant la date du sinistre, et ne pourra en aucun cas dépasser le montant initialement assuré.

Les exclusions générales et particulières reprises pour la couverture annulation de voyage à l'article 1.5 sont d'application.

Les obligations en cas de sinistre sont identiques à celles reprises pour la couverture annulation de voyage reprises à son article 1.6.