



TABLE DES MATIÈRES DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

A. Général

I. Dispositions générales

1. Preneur d'assurance
2. Assureur
3. Nous
4. Assuré
5. Compagnons de voyage accidentels
6. Domicile

II. Le contrat d'assurance

1. Paiement et prise d'effet du contrat
2. Durée du contrat d'assurance
3. Prescription
4. Comment puis-je résilier mon contrat?
5. Où l'assurance est-elle valable?
6. Qu'est-ce qui n'est pas couvert par les garanties?
7. Quelles sont mes obligations?
8. Subrogation
9. Que faire en cas de plaintes?

B. Garanties de base

I. Annulation et interruption du voyage

- A. Garantie
 1. Raisons de santé
 2. Travail et études
 3. Logement (domicile de l'assuré en Belgique)
 4. Motifs juridiques
 5. Crime
 6. Autres motifs
- B. Qu'est-ce qui n'est pas couvert par l'assurance annulation?
- C. Comment demander le remboursement?

Mention légales obligatoires



A. GÉNÉRAL

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble du contrat d'assurance, sauf mention contraire.

1. Preneur d'assurance

VAB SA, ayant son siège social en Belgique, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, BE 0436.267.594, RPM Anvers, agent non lié, FSMA 030232 A. Le preneur d'assurance est chargé de l'exécution effective et est votre premier interlocuteur pour toutes questions et pour des réclamations éventuelles. Les produits d'assistance sont garantis par VAB SA.

2. Assureur

KBC Assurances SA, ayant son siège social en Belgique, Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Louvain, BE 0403.552.563, RPM Louvain, agréée pour toutes les branches sous le code 0014 (A.R. 04.07.79, M.B. 14 juillet 1979) par la Banque nationale de Belgique, Boulevard du Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique. L'assureur garantit les prestations énumérées aux chapitres B.

3. Nous

L'assureur et le preneur d'assurance réunis.

4. Assuré

✓ Les personnes mentionnées nommément dans les conditions particulières sous le titre 'personnes assurées', à condition qu'elles soient domiciliées en Belgique, qu'elles y aient leur résidence principale et que la prime due ait été payée intégralement. Le paiement doit toujours avoir lieu avant l'entrée en vigueur de la couverture;

✓ Spécifiquement pour des contrats temporaires, des personnes domiciliées dans un État membre de l'UE ou en Suisse peuvent s'affilier pour autant que le voyage ait été organisé par un tour-opérateur ou par une agence de voyages opérant en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg ou qu'elles voyagent avec des personnes domiciliées en Belgique et à bord d'un véhicule immatriculé en Belgique.

5. Compagnons de voyage accidentels

S'il y a des personnes qui sont domiciliées à la même adresse que le souscripteur, mais qui ne sont pas mentionnées dans le contrat en tant qu'ayants droit, VAB SA a le droit d'adapter la prime après intervention. Dans ce cas, on parle de rétention non malveillante d'informations.

S'il y a des personnes qui ne sont pas domiciliées à la même adresse que le souscripteur et qui ne sont pas assurées chez VAB SA par le biais d'un autre contrat, VAB SA conserve le droit de refuser l'intervention.

6. Domicile

Pour l'assureur et pour le preneur d'assurance, il s'agit de leur siège social. Pour l'assuré, il s'agit de l'adresse en Belgique, indiquée dans le contrat.

II. LE CONTRAT D'ASSURANCE

1. Paiement et prise d'effet du contrat

L'Assurance annulation temporaire VAB doit être souscrite, pour la garantie annulation, au moins 30 jours avant le départ. Si la réservation a lieu dans ces 30 jours avant le départ, le contrat peut uniquement être établie à la date de la réservation.

Pour que le contrat d'assurance soit valable, la première prime doit être payée avant la date de début du contrat et avant la date de départ du voyage au départ de la Belgique. La demande de paiement de la prime émane de VAB SA ou du courtier.

VAB SA se réserve toujours le droit de refuser une affiliation ou un renouvellement pour quelque raison que ce soit.

Que faire en cas de non-paiement de la prime d'assurance ?

Le non-paiement d'une prime d'assurance peut entraîner la suspension et la résiliation du contrat d'assurance par l'assureur.

Toutes les factures supplémentaires éventuelles doivent être payées au siège de l'entreprise au plus tard dans les 14 jours suivant le dépannage.

Que faire en cas de non-paiement ?

- ✓ Sans préjudice de son droit à exiger une indemnisation plus élevée à condition de fournir la preuve d'un préjudice réellement subi plus élevé, faute de paiement intégral et à temps d'une ou de plusieurs factures, VAB SA a droit à ce qui suit:
 - a) si le client est un consommateur et n'a pas procédé au paiement dans une période de 14 jours calendaires suivant l'envoi d'une première sommation de payer: des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, et ce à partir de la date de la deuxième sommation, et des dommages et intérêts forfaitaires comme suit:
 - 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 €
 - 30 € majorés de 10% du montant dû sur la tranche entre 150,01 € et 500 € si le solde dû se situe entre 150,01 € et 500 €
 - 65 € majorés de 5% du montant dû sur la tranche au-dessus de 500 € avec un maximum de 2.000 € si le solde dû est supérieur à 500 €
 - b) si le client est une entreprise, de plein droit et sans mise en demeure préalable: (i) des intérêts de retard au taux d'intérêt fixé dans la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à partir de l'échéance de la facture concernée et (ii) des dommages et intérêts forfaitaires de 10% du montant dû, avec un minimum de 75 €.
- ✓ VAB SA remettra au client, à la demande de celui-ci, tous les justificatifs de la dette et les informations relatives à une contestation.
- ✓ En l'absence de paiement à l'échéance, tous les montants dus deviennent immédiatement exigibles, quels que soient les délais de paiement accordés;
- ✓ VAB SA a également le droit, en cas de non-paiement, de suspendre toute prestation de services jusqu'au paiement intégral de la facture et des frais susmentionnés;
- ✓ En l'absence de paiement dans les 15 jours suivant le dépannage, VAB SA a le droit de déclarer la demande d'affiliation caduque et de facturer le coût réel de l'intervention.

Les sommes déjà payées sont considérées comme étant définitivement acquises.

Contestations

Sous peine de nullité, une facture contestée par le client doit être portée à la connaissance de VAB SA par courrier recommandé dans les 8 jours calendaires, avec l'indication du ou des motifs de contestation. Chaque facture qui n'a pas été contestée de la manière précitée, est réputée irrévocablement acceptée.

Si la facture n'est pas contestée dans un délai de 8 jours après la date de facturation, VAB SA n'acceptera plus aucune contestation. Le bénéficiaire est parfaitement conscient qu'en cas de non-paiement de factures à l'échéance ou de retard de paiement, il sera tenu d'acquiescer immédiatement sans aucune autre formalité ni mise en demeure, les factures encore ouvertes à son nom.

Les parties conviennent expressément et reconnaissent que le lieu d'exécution du contrat est le siège social du fournisseur et que tous les litiges concernant la facture sont régis par le droit belge et doivent être soumis aux tribunaux de l'arrondissement d'Anvers conformément à l'art. 624.2° du Code judiciaire.

2. Durée du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est conclue lors de son établissement et est acceptée par le paiement intégral de la (première) prime avant la date de départ du voyage depuis la Belgique. L'assurance s'applique à des événements imprévus survenus durant la période couverte indiquée dans le contrat.

La période couverte est indiquée dans le contrat, avec une durée correspondant à la durée du voyage et prenant cours au plus tôt à minuit au lendemain du paiement de la prime. Les assurances prennent fin à minuit à la date indiquée comme date de fin du voyage dans le contrat.



La garantie Annulation prend effet à minuit au lendemain du paiement de la prime.

La garantie reste limitée à maximum 90 jours de séjour ininterrompu à l'étranger. Ce séjour doit comprendre le voyage aller, le séjour sur place et le voyage retour.

Le contrat n'est pas prolongé à la date de fin.

3. Prescription

Le délai de prescription légal pour un sinistre est de 3 ans, après quoi vous ne pouvez plus prétendre à cette assurance et vous ne pouvez donc plus demander de remboursement dans le cadre de ce sinistre. Cette période commence à courir à partir de la date du sinistre.

Si vous n'avez pris connaissance de ce sinistre qu'ultérieurement, le délai commence à courir à partir de la date à laquelle vous avez découvert les dommages. Tout droit à une éventuelle intervention se prescrit 5 ans après le sinistre.

4. Comment puis-je résilier mon contrat ?

Conformément à la loi du 4 avril 2014 sur les assurances, VAB SA ne procédera pas au remboursement de la prime.

5. Où l'assurance est-elle valable?

Assurance Annulation y compris la Belgique, pour autant qu'au moins 1 nuitée ait lieu en dehors du domicile.

Assurance Annulation dans le monde entier

6. Qu'est-ce qui n'est pas couvert?

- ✓ Les prestations de toute nature qui, au moment de l'événement, n'ont pas été demandées à La Centrale d'Alarme de VAB ou qui n'ont pas été exécutées par nos soins ou avec notre accord, sont exclues d'un remboursement. En outre, aucun remboursement n'est prévu si l'on ne suit pas la procédure fixée et/ou si l'on ne satisfait pas à la charge de la preuve;
- ✓ Les voyages aériens si vous faites partie de l'équipage ou si vous exercez, au cours du vol, une activité professionnelle en relation avec le vol ou l'appareil;
- ✓ Les sports/activités où les précautions de sécurité nécessaires ne sont pas prises en compte. La participation à des activités en plein air extrêmes. Nous entendons par là des activités en plein air dans le cadre desquelles les conditions extrêmes ou le degré de difficulté comportent un danger de mort potentiel.
- ✓ La pratique d'un sport / d'activités à titre professionnel ou contre rémunération est exclue, y compris les compétitions et les entraînements;
- ✓ Les conséquences d'accidents ou de radiations nucléaires ou atomiques;
- ✓ La consommation excessive d'alcool ou la prise de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin, sauf s'il n'y a pas de lien de cause à effet avec l'événement générateur du sinistre;
- ✓ Le tourisme médical planifié;
- ✓ La guerre, grève et émeute, ainsi que la guerre civile, sauf s'il n'y a pas de lien de cause à effet avec l'événement générateur du sinistre;
- ✓ Les catastrophes naturelles, telles que les avalanches, les chutes de pierres, les glissements de terrain, les séismes, la pression de masses neigeuses, la grêle, les crues, les inondations, les feux de forêt, les tempêtes, les ouragans, et toutes les autres circonstances atmosphériques, sauf mention contraire dans les conditions spécifiques des garanties souscrites;
- ✓ Les pays ou villes qui tombent sous le coup d'une interdiction de voyage ou où les voyages sont (fortement) déconseillés par le ministère des Affaires étrangères, ou qui font l'objet d'une interdiction de voyage du pays de destination au moment de la réservation du voyage ou lors du départ. Cela s'applique tant que l'interdiction de voyage est en vigueur;
- ✓ Les événements qui se produisent hors-piste de ski avec ou sans accompagnement;
- ✓ La mort volontaire, le suicide ou la tentative de suicide;

- ✓ Repas et frais de restaurant;
- ✓ Demande de remboursement pour des événements qui précèdent la date de début du contrat;
- ✓ Frais qui ne sont pas mentionnés explicitement comme étant assurés.

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables:

- ✓ De la fourniture tardive, la fourniture incomplète ou la non-fourniture de l'assistance, de manquements lors de la fourniture de celle-ci, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté ou en cas de force majeure, comme en cas d'actes de terrorisme, de guerre, de révolte populaire, d'émeutes, de grève, de mesures de représailles, d'entrave à la liberté de mouvement, de radioactivité, de dispositions (*contraignantes*) d'autorités belges ou étrangères (*p. ex. avis de voyage déconseillé ou interdiction d'entrée, confinement, mesures de quarantaine, etc.*), de catastrophes naturelles, etc..

7. Quelles sont mes obligations?

Les prestations financières que nous octroyons se limitent toujours aux dépenses imprévues et supplémentaires, c.-à-d. aux frais que vous n'auriez pas engagés si l'événement pour lequel une assistance a été demandée ne s'était pas produit.

En cas de dommages corporels ou de maladie, nous pouvons procéder à un éventuel contrôle médical. Par l'achat de ce produit d'assurance, vous acceptez que nous ayons accès, via notre propre médecin (*dans le respect de la vie privée, mais avec des connaissances médicales approfondies*), à vos données médicales à la suite de votre demande d'intervention.

Les indemnités et/ou services prestés payés, pour lesquels VAB SA ne devait pas verser d'intervention, doivent être remboursés dans les 30 jours. Ces services seront uniquement fournis à la demande de l'assuré ou de son ayant droit.

En cas de non-paiement à VAB SA des indemnités dues, un supplément de 10% sera facturé par mois entamé. En l'absence de paiement, suppléments compris, dans les délais impartis, VAB SA entreprendra des démarches judiciaires en vue de leur recouvrement.

L'assuré s'engage à:

- ✓ Apporter sa collaboration aux formalités et obligations administratives qui sont nécessaires pour pouvoir réaliser l'assistance demandée;
- ✓ Informer correctement VAB SA du sinistre assuré et communiquer des données à caractère personnel, des informations relatives à la situation familiale et des données de contact correctes;
- ✓ Prouver les frais engagés au moyen de factures et/ou d'attestations originales;
- ✓ Fournir la charge de la preuve demandée. À défaut, l'intervention sera refusée.

8. Subrogation

En souscrivant ce produit d'assurance, vous acceptez que nous subrogions les coûts à des tiers.

VAB SA (au nom de CBC Assurances) est subrogée dans les droits et demandes de tout bénéficiaire de la garantie et de l'assistance vis-à-vis de la mutuelle et/ou de tout tiers responsable, jusqu'à concurrence de son intervention.

9. Que faire en cas de plaintes?

Si vous avez une plainte, vous pouvez vous adresser au service des plaintes de VAB (plaintes@vab.be ou 03 253 61 40). Si vous ne parvenez pas à un accord, vous pouvez vous adresser au Service Gestion des plaintes de KBC, Chaussée de Bruxelles 100, 3000 Louvain, plaintes@kbc.be, tél 0800 620 84 (*numéro gratuit*).

Si la solution qui vous est proposée ne vous convient pas, vous pouvez alors vous adresser à l'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman-insurance.be. Vous conservez toutefois toujours le droit d'introduire une procédure judiciaire devant un tribunal belge.





B. GARANTIE DE BASE

I. ANNULATION ET INTERRUPTION DU VOYAGE

La couverture géographique de l'assurance annulation s'applique à vos voyages dans le monde entier. La géographie est toujours la Belgique inclus, avec au moins 1 nuitée réservée.

A. Garantie

Cette assurance garantit le paiement des frais que vous ne pouvez pas vous faire rembourser s'il vous faut annuler votre voyage ou rentrer prématurément de voyage à la suite d'un des événements exposés ci-après, pour autant que cet événement se produise pendant la durée de l'assurance. Par voyage, nous entendons un déplacement en Belgique ou à l'étranger avec au moins 1 nuitée réservée, ou dont il est possible de démontrer au moyen d'un billet retour qu'il s'agit d'un séjour d'au moins 2 jours consécutifs. La garantie couvre les frais d'annulation ou de modification du contrat lorsque l'un des motifs ci-dessous se produit:

1. Raisons de santé

La raison de santé doit être constatée par un médecin agréé et rendre impossible le contrat de voyage conclu.

La maladie ou l'accident doit être suffisamment grave et raisonnablement constituer un obstacle à vos vacances. La nature des vacances est déterminante sur ce plan. Ainsi une entorse au poignet peut-elle être suffisamment grave pour justifier l'annulation de vacances sportives.

- ✓ Décès, maladie ou accident:
 - ✓ de l'assuré, de son partenaire domicilié au même adresse, d'un parent ou allié jusqu'au 2^e degré, en ce compris les membres de la belle-famille;
 - ✓ de la personne qui cohabite avec l'assuré au même lieu de résidence et dont il a la charge ou la garde;
 - ✓ du fiancé/de la fiancée ou de la personne avec laquelle l'assuré a déjà pris des dispositions de mariage, ainsi que les membres de sa famille jusqu'au 1^{er} degré;
 - ✓ de la personne désignée dans l'attestation d'affiliation et chargée de la garde de l'enfant mineur ou handicapé de l'assuré;
 - ✓ de l'ex-conjoint de l'assuré, rendant impossible l'accueil des enfants n'accompagnant pas l'assuré en voyage;
 - ✓ d'une personne que vous avez préalablement désignée dans l'attestation d'affiliation (1 personne par année d'affiliation).
- ✓ Un traitement médical urgent et imprévu de l'assuré ou d'un membre de la famille jusqu'au 2^e degré atteint d'une maladie chronique ou déjà diagnostiquée;
- ✓ Le décès ou l'hospitalisation d'un membre de la famille d'accueil au sein de laquelle l'assuré avait prévu de passer ses vacances;
- ✓ Lorsque l'assuré ne peut, pour des raisons médicales, subir les vaccinations exigées par le voyage;
- ✓ L'apparition de complications ou de problèmes en cours de grossesse de l'assurée ou d'un membre de la famille jusqu'au 1^{er} degré, y compris l'accouchement prématuré d'au moins 4 semaines avant le terme normalement prévu;
- ✓ La grossesse de l'assurée ou de l'épouse/compagne de l'assuré, à condition que le voyage soit programmé pendant les 12 dernières semaines de la grossesse et que l'assurée n'en avait pas connaissance au moment de la réservation du voyage;
- ✓ Lorsque vous ou un membre de la famille jusqu'au 1^{er} degré êtes appelé dans les 7 jours précédant le départ ou pendant le voyage pour une transplantation d'organe en urgence (*en tant que donneur ou en tant que receveur*).

2. Travail et études

- ✓ La résiliation par l'employeur, pour raisons économiques, du contrat de travail de l'assuré, de son conjoint/partenaire ou d'un des parents d'un étudiant assuré ayant réservé le voyage;
- ✓ La suppression par l'employeur du congé accordé à l'assuré en raison de l'indisponibilité d'un collègue qui remplace l'assuré pour cause de maladie, d'accident ou de décès;
- ✓ La présence obligatoire de l'assuré résultant de la conclusion d'un nouveau contrat de travail conclu pour une durée de min. 3 mois ininterrompus;
- ✓ La présence indispensable de l'assuré exerçant une activité indépendante ou une profession libérale, suite à l'indisponibilité de son remplaçant pour cause de maladie, d'accident ou de décès et dont le nom est stipulé dans l'attestation d'affiliation;
- ✓ La deuxième session d'un étudiant assuré, à condition que les examens aient lieu durant la période de vacances prévue, ou dans les 30 jours suivant la période de vacances prévue, si l'examen de rattrapage ne peut pas être reporté et pour autant que les résultats négatifs n'étaient pas connus avant la réservation du voyage. Dans le cas d'un étudiant majeur, nous intervenons pour les frais d'annulation de cet étudiant;
- ✓ L'annulation du congé d'un militaire de carrière pour cause de mission à l'étranger, à condition que l'ordre de mission n'ait été transmis qu'après la réservation du voyage;
- ✓ La mutation professionnelle de l'assuré, si celle-ci nécessite un déménagement. Le voyage a lieu dans les 30 jours précédant le changement de domicile.

3. Logement (*domicile de l'assuré en Belgique*)

- ✓ D'importants dégâts matériels aux biens immobiliers appartenant à l'assuré ou loués par ce dernier, survenus dans les 30 jours précédant la date de départ ou pendant le voyage;
- ✓ L'expulsion inattendue d'un logement loué, pour laquelle le bailleur prend l'initiative de résilier le contrat et où le logement doit être libéré dans les 30 jours précédant le départ ou pendant le voyage. La résiliation a eu lieu après la réservation et dans les 3 mois précédant le départ. Pour le prouver, la lettre de résiliation du bailleur peut être demandée.

4. Motifs juridiques

- ✓ La présence obligatoire de l'assuré comme témoin ou juré devant le tribunal pendant la période des vacances;
- ✓ Lorsque vous ou un membre de la famille jusqu'au 1^{er} degré êtes appelé dans les 7 jours précédant le départ ou pendant le voyage pour des actes juridiques de la part d'instances officielles dans le cadre de l'adoption d'un enfant;
- ✓ Refus du visa requis par les autorités du pays de destination à condition que:
 - ✓ vous avez demandé à temps les formalités;
 - ✓ le refus n'est pas lié à une interdiction d'entrée globale imposées par les autorités du pays de destination;
 - ✓ vous n'avez jamais été confronté à un refus.
- ✓ La dissolution définitive du mariage, pour autant que la procédure de divorce n'ait pas encore été entamée au moment de la réservation du voyage. La dissolution d'un contrat de cohabitation légale passé devant l'état civil y est assimilée. Vous devez à cet effet fournir les documents justificatifs officiels qui sont nécessaires pour démontrer la désunion ou dissolution.

5. Crime

- ✓ Lorsque l'assuré a été victime d'un car-jacking ou d'un homejacking dans les 7 jours précédant la date de départ;
- ✓ Lorsque l'assuré ou un membre de la famille jusqu'au 2^e degré a été victime d'un kidnapping, y compris la disparition ou le rapt d'enfants par l'un des parents;



- ✓ Le vol avec violence ou effraction, dans les 5 jours précédant le départ, des documents d'identité ou des titres de transport indispensables pour le voyage;
- ✓ Le vol, l'accident ou l'incendie du véhicule de l'assuré au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances.

6. Autres motifs

- ✓ 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.);
- ✓ Un retard au moment de l'embarquement prévu dans le contrat de voyage, au départ ou au cours d'une escale, à la suite d'une immobilisation de plus d'une heure due à un accident de circulation de l'assuré survenue sur le trajet vers le lieu de l'embarquement. La garantie est étendue aux retards en raison d'une panne à la voiture de l'assuré, à condition qu'une attestation émanant d'une entreprise de dépannage ou d'un prestataire d'assistance agréé puisse être produite;
- ✓ Une grève sauvage non annoncée au lieu de départ en Belgique, ayant fait en sorte que le lieu d'embarquement a été atteint trop tardivement.

Ces garanties (A.1 à A.6) sont également acquises à l'assuré en cas d'annulation par le compagnon de voyage (*l'unique personne ou l'unique couple, en ce compris les membres de la famille domiciliés à la même adresse*) pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition qu'il ait également souscrit l'Assistance Voyage de VAB avec la garantie annulation et que, du fait de l'annulation du compagnon de voyage, l'assuré se trouve dans l'obligation d'entreprendre seul son voyage.

B. Qu'est-ce qui n'est pas couvert?

Nous n'octroyons pas d'intervention pour:

- ✓ Événements dont vous aviez connaissance au moment où vous avez réservé votre voyage ou souscrit cette assurance et qui sont à ce point certains que l'annulation ne peut plus être considérée comme inattendue;
- ✓ Les lésions corporelles des suites d'un accident ou d'une maladie pour laquelle, au moment de la réservation du voyage et de la souscription du contrat d'assurance, un traitement (para)médical était déjà prescrit par le médecin traitant;
- ✓ Les voyages qui ont été réservés pendant le congé de maladie;
- ✓ Une maladie congénitale évolutive;
- ✓ En cas de maladies prédiagnostiquées en phase terminale ou à un stade très avancé au moment de la réservation du voyage, les garanties sont limitées au décès ou à une menace de décès imminent;
- ✓ Les accidents ou troubles résultant:
 - ✓ de la pratique d'ascension en montagne par voies non frayées, de la chasse au gros gibier, de la spéléologie, de la pêche sous-marine ou des sports de combat;
 - ✓ de la participation à toutes courses, essais ou épreuves de vitesse;
 - ✓ de la pratique de sports à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.
- ✓ Les troubles psychiques, psychosomatiques, mentaux ou nerveux, y compris les états anxieux, la dépression, la névrose, la psychose, sauf si une hospitalisation d'urgence est nécessaire à cet effet suite à une première manifestation;
- ✓ L'interruption volontaire de grossesse;
- ✓ L'insolvabilité de l'assuré;
- ✓ Les retards causés par des problèmes de circulation et autres incidents ordinaires;
- ✓ Les frais administratifs, de visa et autres frais analogues;
- ✓ Les conditions climatiques au lieu de destination;

- ✓ Les événements dus à la consommation excessive d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants qui n'ont pas été prescrits par un médecin;
- ✓ Les épidémies et les pandémies;
- ✓ Les symposiums;
- ✓ La mort volontaire, le suicide ou la tentative de suicide;
- ✓ Les conflits du travail et les attentats, la guerre (*civile*) ou des faits similaires, les émeutes ou le terrorisme;
- ✓ Les conséquences d'accidents ou de radiations nucléaires ou atomiques.

Les exclusions susmentionnées s'appliquent non seulement à l'assuré, mais aussi aux personnes dont l'état de santé est la raison de la demande d'intervention, et pour autant que l'assuré en ait connaissance.

C. Comment demander le remboursement?

Annulation

Pour une annulation, il y a lieu de prendre toutes les mesures nécessaires et utiles pour limiter les frais d'annulation à un minimum, c'est-à-dire qu'à partir du moment où l'assuré aura pris connaissance d'un événement susceptible d'engendrer l'annulation du voyage, il en informera immédiatement, dans les 48h, l'agence de voyage ou le tour-opérateur.

L'intervention sera toujours calculée sur la base des frais d'annulation dus conformément aux conditions du contrat de voyage, en cas d'annulation dans les 48h après que l'assuré a pris connaissance de l'événement ayant provoqué l'annulation.

Si vous annulez plus tard, l'indemnité sera calculée comme si vous aviez annulé à temps.

Interruption du voyage

Pour une interruption du voyage, vous devez toujours nous avertir au préalable afin que nous puissions donner notre autorisation – après concertation. À votre retour, vous pouvez envoyer les frais.

Documents

Nous avons besoin des documents suivants pour une demande d'intervention dans les frais d'annulation ou d'interruption de voyage. Envoyez-nous toutes les pièces justificatives demandées en même temps après l'annulation ou l'interruption du voyage :

- ✓ Un formulaire de déclaration dûment rempli '*déclaration annulation*'. Vous trouvez ce formulaire ici vab.be/fr/assistance-depannage-et-assurance-voyage/remboursement-de-frais. La déclaration contient toutes les informations utiles sur les circonstances, la nature et l'étendue des dommages ;
- ✓ Le bon de commande;
- ✓ La facture d'annulation;
- ✓ En cas de motifs médicaux: un certificat médical dûment rempli par le médecin traitant vab.be/fr/-/media/vab-online/files/producten/terugbetaling-kosten/aangifte-medisch.
- ✓ Si la maladie ou l'accident dans le cadre d'une interruption du voyage s'est produit pendant le séjour à l'étranger, nous avons besoin d'un certificat médical être établi par un médecin local.

Nous indemnisons:

En cas d'annulation:

- ✓ 100% de l'indemnité de rupture due contractuellement par l'assuré. Si le montant assuré n'est pas égal au coût total du voyage, la règle proportionnelle est d'application. Dans ce cas, l'indemnité sera calculée sur la base du rapport entre le montant assuré et le coût total du voyage;
- ✓ Les suppléments de frais d'hôtel et/ou de modification occasionnés lorsque le compagnon de voyage assuré annule et que l'autre assuré décide de partir seul en voyage. Notre intervention ne dépassera en aucun cas les frais d'annulation contractuels;



- ✓ En cas d'immobilisation du véhicule privé, l'assuré peut quand même débiter le voyage avec une voiture de location. Dans ce cas, nous intervenons dans le prix de location net de la voiture jusqu'à concurrence du montant des frais d'annulation imputables. Les frais de péage, d'essence ou d'assurance éventuels ne sont pas pris en charge.

En cas d'interruption du voyage:

- ✓ La partie non récupérable du montant payé du voyage, au prorata du nombre de jours de vacances ayant été pris, à compter du moment du retour à la maison ou à partir de la date d'hospitalisation à l'étranger. Si le montant assuré n'est pas égal au coût total du voyage, la règle proportionnelle est d'application. Dans ce cas, l'indemnité sera calculée sur la base du rapport entre le montant assuré et le coût total du voyage;
- ✓ Si le contrat de voyage comprend des frais de transport, nous prévoyons le remboursement de la partie non récupérable du prix du transport, dans la mesure où les frais de retour n'ont pas été réglés dans le cadre d'une autre garantie (*assistance, etc.*).

En cas de modification de la date de départ (au lieu d'une annulation):

- ✓ Nous prenons à notre charge les frais administratifs pour autant que ceux-ci ne dépassent pas les frais d'annulation. Notre intervention ne dépassera en aucun cas le montant assuré prévu.

Le montant assuré dans ce contrat s'élève à ce qui suit:

- ✓ Maximum de 10.000 € par assuré et par voyage, et jusqu'à un maximum de 35.000 € par voyage pour l'ensemble du groupe de 4 personnes ou plus.
- ✓ Aucune franchise n'est appliquée.



MENTION LÉGALES OBLIGATOIRES

Vie privée

VAB SA respecte la vie privée de ses membres, de ses clients et des utilisateurs de son site web. Afin de pouvoir fournir nos services et produits à nos clients, nous avons besoin de plusieurs données à caractère personnel. VAB SA tend à traiter les données à caractère personnel d'une manière légale, honnête et transparente.

Vous trouverez plus d'informations sur cette réglementation sur le site web autoriteprotectiondonnees.be.

Les clients qui sont mécontents parce que VAB SA ne respecte pas la législation en matière de protection de la vie privée ont toujours le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données par e-mail à l'adresse contact@apd-gba.be.

Toute personne dont VAB traite les données (la personne concernée) dispose de différents droits:

- ✓ Droit à l'information;
- ✓ Droit de consultation;
- ✓ Droit de rectification;
- ✓ Droit à l'effacement des données;
- ✓ Droit à la limitation du traitement;
- ✓ Droit à la portabilité des données;
- ✓ Droit d'opposition.

Ces droits peuvent être exercés de deux manières:

- ✓ Par e-mail à l'attention de privacy@vab.be, ou;
- ✓ Via une demande écrite adressée à:

VAB SA, Gestion des risques – Protection des données
Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Vous pouvez consulter notre déclaration de confidentialité dans son intégralité sur notre site web:

vab.be/fr/a-propos-de-vab/vie-privee

Si vous le souhaitez, vous pouvez également en faire la demande par écrit à notre service clientèle:

VAB SA, Service clients, Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Fraude

Nous œuvrons activement contre toutes formes d'abus et de fraude afin de garantir la solidarité entre les assurés et d'éviter des augmentations de prime inutiles. La fraude à l'assurance est un délit et peut entraîner des poursuites pénales.