



Cher client, chère cliente,

Nous vous adressons par le présent courrier les conditions de contrat applicables à nos assurances de courte durée et les conditions générales applicables à nos assurances annulation de courte durée. Pour que vous soyez certain(e) de bien savoir contre quoi vous êtes assuré(e) et contre quoi vous ne l'êtes pas, nous vous invitons à lire attentivement ces conditions.

Avec une assurance annulation de AXA, vous partez en vacances bien assuré(e). Vous trouverez ci-dessous quelques trucs et conseils pour partir en voyage.

SOUHAITEZ-VOUS ANNULER VOTRE VOYAGE ?

Prenez contact le plus rapidement possible avec nous par email ou téléphone. Faites-le dans tous les cas dans un délai de trois jours. Êtes-vous malade ou avez-vous eu un accident ? Dans ce cas, demandez à votre médecin si vous pouvez effectuer votre voyage. Même si le jour du départ est encore éloigné.

COMMENT DEMANDER UNE ANNULATION ?

Le voyage que vous avez réservé ne peut pas avoir lieu ou vous avez dû renoncer à des jours de congé ? Veuillez le signaler par le formulaire de déclaration de sinistre en ligne sur <https://claimsform.axa-travel-insurance.com/> ou par téléphone en appelant +32 (0)2 215 97 90.

Pour un traitement rapide, nous vous prions de décrire correctement et complètement l'annulation et de nous envoyer toutes les factures originales, preuves de garantie, tous les devis, déclarations ou autres preuves.

Nous vous souhaitons un bon voyage !

SOMMAIRE	1
Aide à la lecture	2
Aperçu des couvertures : qu'est-ce qui est assuré ?	2
1 Conditions applicables aux contrats d'assurance annulation de courte durée	3
1.1 Qu'entendons-nous par ... ?	3
1.2 Quelles sont les conditions permettant une indemnisation ?	3
1.3 Quand votre assurance commence-t-elle et prend-elle fin ?	4
1.4 Que devez-vous savoir à propos des primes ?	4
1.5 Quelles sont vos obligations ?	4
1.6 Comment traitons-nous vos données personnelles ?	5
1.7 Comment déposer une réclamation ?	6
1.8 Quel est le droit qui régit le contrat ?	6
2 Conditions applicables à l'assurance annulation de courte durée	7
2.1 Qu'entendons-nous par ... ?	7
2.2 Annulation de votre voyage	8
2.3 Interrompre votre voyage	9
2.4 Annulation tous risques	10

Aide à la lecture

Vous avez souscrit auprès de nous une assurance annulation de courte durée. Les conditions vous indiquent pour quoi vous êtes assuré(e) et pour quoi vous ne l'êtes pas. Elles précisent aussi ce que vous pouvez attendre de nous et ce que nous attendons de vous.

Le montant assuré apparaît sur la feuille de police/le formulaire de réservation. La couverture que vous avez choisie y figure également. Par exemple Annulation, Annulation tous risques et/ou couverture d'un remplaçant.

Vous trouverez tout d'abord ci-dessous un relevé de la couverture. Il présente brièvement les différentes couvertures. Vous trouverez ensuite au chapitre 1er nos Conditions applicables aux contrats d'assurance annulation de courte durée. Nous vous y indiquons ce que nous entendons lorsque nous utilisons certaines notions. Vous y trouverez des informations sur vos droits à indemnisation, sur les moments auxquels commence et se termine la couverture de l'assurance, et sur ce que vous devez savoir à propos des primes. Nous expliquons ensuite quelles sont vos obligations, et où vous pouvez vous adresser en cas de réclamation. Enfin, le chapitre 2 présente tous les éléments pour lesquels vous pouvez opter dans le cadre d'une assurance annulation. Pour chaque élément, vous trouverez ce que l'assurance couvre, quelles sont les conditions, et quelles indemnisations nous offrons.

Aperçu des couvertures : qu'est-ce qui est assuré ?

	Votre feuille de police d'assurance ou le formulaire de réservation indique quelle couverture vous avez choisie
Annulation	Vous annulez votre voyage ou vous l'interrompez plus tôt que prévu ? Alors, vous avez droit à une indemnisation. Mais seulement si cela se produit pour une raison prévue dans les conditions.
Observateur	Assurez-vous un remplaçant en même temps que vous ? Dans ce cas, vous avez droit à une indemnisation si vous annulez ou interrompez votre voyage parce que votre remplaçant fait défaut. Mais seulement si cela se produit pour une raison prévue dans les conditions.
Annulation tous risques	Vous annulez votre voyage ou vous l'interrompez pour une raison qui n'est pas prévue dans les conditions ? Avec Annulation tous risques, vous avez quand même droit à une indemnisation équivalant à 75% des frais d'annulation ou d'interruption. 25% du montant à payer reste à votre charge. Si la raison de l'annulation ou de l'interruption est prévue par les conditions, vous avez bien-sûr droit à l'indemnisation habituelle.

1 Conditions applicables aux contrats d'assurance annulation de courte durée

1.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?

Réaction nucléaire: toute réaction nucléaire qui libère de l'énergie, comme la fusion nucléaire, la fission nucléaire ou la radioactivité artificielle ou naturelle.

Événement: un incident, ou une série d'incidents qui ont un lien les uns avec les autres, qui cause un dommage.

Co-assuré: quelqu'un qui comme vous est assuré par cette même assurance.

Conflit: un conflit armé, une guerre civile, une révolte, des troubles intérieurs ou une émeute.

Feuille de police d'assurance: votre certificat d'assurance ou votre formulaire de réservation.

Prime: le montant que vous payez pour votre assurance.

Vous/votre/preneur d'assurance: la personne qui a conclu le contrat d'assurance avec AXA.

Indemnisation: indemnisation du dommage, des frais et/ou de la perte, aide ou versement d'une prestation en cas d'accident.

Confiscation: la saisie d'objets par une autorité ou une autre instance.

Assuré: vous et les éventuelles autres personnes mentionnées dans la feuille d'assurance ou dans les conditions.

Assurance: un contrat entre une société d'assurances et un preneur d'assurance.

Nous: Inter Partner Assistance SA (IPA), membre du groupe AXA, Bld du Régent 7, 1000 Bruxelles, Belgique, société d'assurances réglementée par la BNB sous le numéro 0487, numéro d'entreprise: 0415.591.055.

1.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS PERMETTANT UNE INDEMNISATION ?

1.2.1. DANS QUEL CAS NE PERCEVEZ-VOUS AUCUNE INDEMNISATION ?

- Nous n'indemnisons aucun dommage ni aucune assistance, si le sinistre provient de ce que:
- vous ou un co-assuré avez intentionnellement causé le dommage, ou si vous avez négligé de prévenir le dommage;
- le dommage a été causé avec votre autorisation;
- vous ou un co-assuré ne disposiez pas des papiers adéquats ou avez agi de manière inappropriée;
- vous ou un co-assuré n'avez pas respecté vos obligations (voir à ce propos au point 1.5 *Quelles sont vos obligations?*)
- vous ou un co-assuré avez commis une tentative de suicide;
- vous ou un co-assuré avez consommé des drogues, de l'alcool ou plus de médicaments que la dose prescrite.

Nous ne versons non plus aucune indemnisation:

- si vous n'avez pas payé la prime de cette assurance ou ne l'avez pas payée dans les délais;
- si le sinistre est déjà indemnisé en application de la loi ou en vertu d'une autre assurance, garantie ou disposition, ou s'il avait été indemnisé si vous n'aviez pas été assuré par nous;
- si le sinistre a été causé par ou présente un lien avec un conflit, une réaction nucléaire, un détournement ou une confiscation;
- si le sinistre résulte d'activités illégales ou criminelles;
- ou si vous ou un co-assuré fraudez.

1.2.2. QUE FAIRE SI VOUS CONSIDEREZ QUE L'INDEMNISATION FIXÉE PAR NOTRE EXPERT EXTERNE EST TROP BASSE ?

Vous trouvez que le montant du dommage déterminé par l'expert en sinistres que nous avons désigné est trop bas ? Dans ce cas, vous pouvez vous-même désigner un expert reconnu par la profession, qui discutera avec notre expert. Si ces deux experts sont en désaccord sur le montant du sinistre, ils désignent ensemble un troisième expert. Celui-ci détermine le montant du dommage de manière contraignante pour vous et pour nous, dans la limite des deux évaluations. Si vous obtenez gain de cause et si nous vous versons une indemnisation supplémentaire, nous payons également le coût de ces experts. Si tel n'est pas le cas, les frais sont à votre charge.

1.2.3. QUAND NE POUVEZ-VOUS PLUS EXIGER D'INDEMNISATION ?

Vous avez subi un sinistre ? Vous devez nous en informer aussi vite que possible. Si vous ne le faites pas, et si vous portez ainsi atteinte à nos intérêts, nous n'indemnisons pas le dommage.

Si vous avez reçu une lettre de notre part dans laquelle nous indiquons que nous avons pris la décision définitive de ne pas vous verser d'indemnisation (supplémentaire), vous avez encore trois ans après réception de cette lettre pour exiger une indemnisation. Ce délai écoulé, votre créance éventuelle n'est légalement plus valide.

1.3 QUAND VOTRE ASSURANCE COMMENCE-T-ELLE ET PREND-ELLE FIN ?

L'assurance entre en vigueur immédiatement après que vous l'avez souscrite. Vous êtes assuré(e) à partir de la date de souscription de votre police, pas avant. Nous assurons donc le sinistre qui naît *pendant* la durée de votre contrat d'assurance. Sauf si vous ne payez pas votre prime, auquel cas vous et les personnes co-assurées n'êtes pas assuré(e)s.

1.3.1. QUE SE PASSE-T-IL SI, FINALEMENT, VOUS NE SOUHAITEZ PAS SOUSCRIRE D'ASSURANCE ?

Après réception de la police, vous disposez d'un délai de réflexion de quatorze jours. Au cours de cette période, vous pouvez renoncer à l'assurance. Vous payez quand même une prime pour les jours pendant lesquels l'assurance a couru. Ce délai de réflexion ne concerne pas les assurances d'une durée inférieure à trente jours.

1.3.2. QUAND RÉSILIONS-NOUS VOTRE ASSURANCE ?

Nous pouvons résilier votre assurance dans les cas suivants :

- Si vous modifiez l'assurance. En effet, à ce moment-là, nous examinons les données comme s'il s'agissait d'une demande concernant une nouvelle assurance. Cela peut impliquer une augmentation ou une diminution de vos primes, mais cela peut aussi nous amener à résilier votre assurance. La modification a-t-elle des conséquences sur votre assurance ? Dans un tel cas, vous recevrez une lettre de notre part.
- Si vous ou un co-assuré notifiez de nombreux sinistres ou des sinistres qui ne sont pas complètement démontrables. Si nous signalons que vous notifiez des sinistres nombreux et douteux, dans certains cas nous en recherchons les causes avec vous. Peut-être pouvez-vous prévenir certaines de ces causes. Si vous ne voulez pas collaborer à cette recherche, ou si nous considérons que la situation ne changera pas, cela peut avoir les conséquences suivantes :
 - » l'introduction d'une franchise dans l'assurance ;
 - » la résiliation de l'assurance. Nous pratiquons dans ce cas un délai de résiliation de soixante jours.
- Si vous nous trompez intentionnellement. Si nous découvrons que vous ne nous avez pas donné, au moment de la demande d'assurance, toutes les informations, ou si vous nous avez donné des informations inexacts, et cela avec l'intention de nous tromper, nous résilions immédiatement l'assurance.
- S'il est établi qu'il y a eu fraude, escroquerie ou tromperie. Dans un tel cas, votre assurance prend fin à la date de signature de la lettre par laquelle nous vous signalons la résiliation.

1.4 QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR À PROPOS DES PRIMES ?

Vous payez la prime relative à cette assurance avant que votre assurance ne prenne effet. Dès que votre assurance a pris effet, nous ne remboursons plus aucune prime.

1.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?

Vous et votre/vos co-assuré(s) éventuel(s) êtes tenus de :

- faire tout ce qui est raisonnable pour prévenir ou limiter le sinistre ;
- recourir immédiatement à une assistance médicale en cas d'accident ou de maladie et de ne rien négliger qui pourrait favoriser le rétablissement. Cela signifie également que si nous le demandons, vous devez vous faire examiner par un médecin que nous aurons désigné. Vous devez en outre fournir à ce médecin toutes les informations souhaitées ;
- démontrer l'importance et les circonstances du sinistre que vous signalez ;
- nous signaler le sinistre aussi vite que possible. Si vous ne le faites pas, et si vous portez ainsi atteinte à nos intérêts, nous n'indemnisons pas le dommage. Devez-vous (éventuellement) annuler votre voyage ? Vous devez le signaler dans les trois jours ouvrables à l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez réservé votre voyage ;
- nous donner toutes les informations qui peuvent présenter de l'importance pour le règlement du sinistre ;
- nous fournir des informations exactes. Cela vaut aussi bien au moment de la souscription de l'assurance que pendant la durée de la couverture ;
- collaborer à un règlement rapide et de bonne qualité de l'indemnisation ;
- nous indiquer dans un délai de quatorze jours toutes les modifications qui sont importantes pour votre assurance, comme par exemple un déménagement.

1.5.1. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS OU L'UN DES CO-ASSURES NE RESPECTEZ PAS VOS OBLIGATIONS ?

Vous ou l'un des co-assurés ne respectez pas vos obligations ? Cela peut être une raison qui nous amènera à :

- ne pas indemniser un sinistre ou verser une indemnisation plus faible que prévue ;
- vous faire rembourser un sinistre éventuellement payé ;
- résilier votre assurance.

1.5.2. QUE DECLAREZ-VOUS LORS DE LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE ?

Lors de la souscription de cette assurance, vous déclarez en outre qu'au cours des huit années qui précèdent la conclusion de cette assurance :

- nous ou d'autres assureurs n'avons résilié aucune de vos assurances ;
- nous ou d'autres assureurs n'avons pas refusé de conclure avec vous un contrat d'assurance ou de modifier l'une de vos assurances ;
- nous ou d'autres assureurs ne vous avons pas soumis à des conditions restrictives ou plus contraignantes ni ne vous avons appliqué ou proposé de prime plus élevée.

Vous déclarez également qu'au cours des huit années qui précèdent la souscription de cette assurance vous n'avez pas eu affaire à la police ou à la justice pour :

- vol, malversation, tromperie, escroquerie, faux en écriture ou pour tentative des infractions susmentionnées ;
- avoir nui à autrui. Par exemple en détruisant ou en endommageant des biens, en maltraitant ou menaçant une personne, ou en soumettant une personne à un chantage ou en commettant une infraction contre la liberté individuelle ou la vie, ou en tentant de commettre les infractions susmentionnées ;
- violation de la loi sur les armes (loi du 8 juin 2006 relative aux activités économiques et individuelles avec armes), de la loi sur les drogues (loi du 24 février 1921 relative au trafic de drogue) ou du Code pénal ;
- une infraction routière, comme la conduite sous emprise de l'alcool ou de produits stupéfiants, un excès de vitesse de plus de 50 kilomètres/heure, ou un délit de fuite après une collision.

Vous déclarez en outre qu'au moment où vous souscrivez la présente assurance, aucun huissier n'avait établi de saisie sur vos biens ou vos revenus.

Vous ne pouvez pas respecter l'une des obligations mentionnées ci-dessus ? Vous devez alors nous en informer dans les quatorze jours qui suivent la date de réception de la feuille de police. Si nous découvrons ultérieurement par nous-mêmes que les informations que vous nous avez fournies sont erronées, cela peut avoir pour conséquence que vous n'aurez aucun droit à indemnisation.

1.6 COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Les détails vous concernant vous, votre couverture d'assurance en vertu de cette police et vos demandes d'indemnisation seront détenus par nous (au titre de Contrôleur des données) pour la souscription, l'administration des polices, le traitement des demandes d'indemnisation, le traitement des plaintes, les sanctions et la prévention des fraudes, conformément aux clauses de la loi sur la protection des données en vigueur et conformément aux assurances contenues dans la politique de confidentialité de notre site Web (voir ci-dessous).

Nous collectons et traitons ces informations dans les limites nécessaires à l'exécution de notre contrat d'assurance avec vous ou pour nous conformer à nos obligations légales, ou dans les limites de nos intérêts légitimes dans la gestion de nos activités et la fourniture de nos produits et services.

Ces activités peuvent inclure :

- l'utilisation d'informations sensibles sur votre santé ou vulnérabilité ou sur celles d'autres personnes incluses dans vos garanties d'assistance, afin de fournir les services décrits dans la présente police. En utilisant nos services, vous acceptez que nous utilisions ces informations aux fins suivantes :
- la divulgation d'informations sur vous et votre couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à nos prestataires de services et agents dans le but de gérer et d'assurer votre couverture d'assurance, de vous fournir une assistance voyage, de prévenir la fraude, de percevoir des paiements, et tel que requis ou permis par ailleurs par la loi en vigueur ;
- la surveillance et/ou l'enregistrement de vos appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins d'archivage, de formation et de contrôle qualité ;
- des études techniques pour analyser les demandes d'indemnisation et les primes, adapter les tarifs, soutenir le processus d'abonnement et consolider l'information financière (y compris réglementaire) ; des analyses détaillées sur les demandes d'indemnisation/missions/appels à mieux surveiller les fournisseurs et les opérations ; des analyses du degré de satisfaction de la clientèle et la construction de segments de clientèle pour mieux adapter les produits aux besoins du marché ;
- l'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de votre demande d'indemnisation, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider votre demande d'indemnisation ; et
- l'envoi, à votre attention, de demandes de commentaires ou de sondages concernant nos services et d'autres communications à propos du service à la clientèle.

Nous solliciterons votre consentement avant d'utiliser ou de divulguer vos données personnelles à un tiers souhaitant vous contacter pour vous proposer d'autres produits ou services (marketing direct). Vous pouvez retirer votre consentement à ces activités de marketing à tout moment ou refuser de recevoir des demandes d'avis en contactant le délégué à la protection des données (voir les coordonnées ci-dessous).

Nous exerçons ces activités en Belgique, à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace économique européen, pour lesquelles le traitement des lois et/ou accords de protection des données que nous avons conclus avec les destinataires fournit un niveau de protection similaire des données personnelles

En achetant la présente police et en utilisant nos services, vous reconnaissez que nous pouvons utiliser vos données

personnelles, et consentez à notre utilisation d'informations sensibles, comme décrit ci-dessus. Si vous nous fournissez des informations sur d'autres personnes, vous acceptez de les informer de l'utilisation que nous ferons de leurs données, comme indiqué dans les présentes et dans notre avis de confidentialité du site Web (voir ci-dessous).

Vous avez droit, sur demande, à une copie des informations que nous détenons à votre sujet, et vous disposez d'autres droits relatifs à la manière dont nous utilisons vos données comme indiqué dans l'avis de confidentialité de notre site Web (voir ci-dessous). Veuillez nous faire savoir si vous pensez qu'une information que nous détenons à votre sujet est inexacte, afin que nous puissions la corriger.

Si vous souhaitez savoir quelles informations vous concernant sont détenues par IPA, ou si vous avez d'autres demandes ou inquiétudes concernant notre utilisation de vos données, veuillez nous écrire à l'adresse suivante :

Data Protection Officer

Inter Partner Assistance, Bld du Régent 7, 1000 Bruxelles

ou via dpo.BNL@axa-assistance.com

Notre avis de confidentialité complet est disponible à l'adresse : www.axa-assistance.com/en.privacypolicy

Le cas échéant, nous pouvons vous fournir une copie papier sur simple demande de votre part.

1.7 COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

En cas de réclamation relative à la vente des produits d'assurance annulation et d'assurance voyage, ou en cas de réclamation pour annulation, le preneur d'assurance peut nous contacter sur le numéro :

+32 0(2) 215 97 90

La réclamation sera examinée le plus rapidement possible par notre service clientèle et traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans un délai de trois jours ouvrables, avec une explication sur la suite de la procédure, à moins qu'une réponse ne soit donnée dans un délai d'une semaine.
- Dans un délai de cinq jours, une réponse finale est envoyée à l'assuré, sauf pour les questions complexes, ces questions sont traitées dans le mois.
- Si cela n'est pas possible, le problème est analysé et le non-respect de ce délai est motivé, avec indication, dans le mois, de la durée dans laquelle une réponse définitive peut être attendue.

Le preneur d'assurance et/ou l'assuré peut aussi s'adresser au Médiateur des Assurances :

- Par courrier électronique : info@ombudsman.be
- Par correspondance : Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.
- Par téléphone : 02/547.58.71
- Par fax : 02/547.59.75

Les possibilités susmentionnées ne portent pas préjudice au droit de l'assuré et/ou du preneur d'assurance d'intenter une procédure judiciaire. Le Médiateur des Assurances et son équipe examinent les litiges en matière d'assurances entre le consommateur et l'assureur ou l'intermédiaire d'assurances.

L'assuré peut également s'adresser à un organisme agréé pour le règlement extrajudiciaire des litiges des consommateurs, comme cela est stipulé sur la plate-forme du règlement des litiges en ligne :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

L'assuré peut compléter un formulaire de plainte sur cette plateforme, qui envoie immédiatement la plainte dans une forme très compréhensible à la partie défenderesse. Vous retrouverez toute la procédure sur la plate-forme susmentionnée.

1.8 QUEL EST LE DROIT QUI RÉGIT LE CONTRAT ?

Le droit belge s'applique au présent contrat.

2 Conditions applicables à l'assurance annulation de courte durée

Les présentes conditions sont un complément aux Conditions applicables aux contrats d'assurance annulation de courte durée AXA.

2.1 QU'ENTENDONS-NOUS PAR ... ?

Indemnisation pour interruption: l'indemnisation que vous recevez par jour de voyage non effectué.

Frais d'annulation: le prix (partiel) du voyage et/ou les frais administratifs liés à la réservation du voyage que vous devez payer, si le voyage réservé est annulé. Ce montant est le montant assuré maximum qui figure sur votre feuille de police.

Maladie grave: maladie qui ne guérira pas sans traitement direct et qui peut avoir des conséquences même en cas de traitement.

Membres de votre famille au premier degré: votre (ex) conjoint(e) ou la personne avec laquelle vous vivez et avec laquelle vous avez un partenariat enregistré ou un contrat de vie commune, vos parents*, parents adoptifs*, parents de famille d'accueil*, beaux-parents*, parents de votre conjoint(e)*, enfants, enfants adoptés, enfant accueillis et beaux-enfants.

Membres de votre famille au deuxième degré: frères, sœurs, grands-parents*, petits enfants, beaux-fils*, belles-filles*, beaux-frères*, belles-sœurs.

Membres de votre famille au troisième degré: neveux et nièces (enfants de votre frère ou de votre sœur), oncles*, tantes*, arrière-grands-parents* et arrière-petits enfants.

Foyer: les personnes qui vivent sous le même toit que vous et avec lesquelles vous voyagez. Si vous voyagez seul(e), nous vous considérons aussi comme un foyer.

Co-assuré: quelqu'un qui comme vous est assuré par cette même assurance.

Jours de voyage non utilisés: jours de voyage que vous n'avez pas pu passer sur votre lieu de destination ou dans votre lieu d'hébergement en raison d'un événement imprévu.

Accident: violence soudaine provenant de l'extérieur. La blessure doit avoir été constatée par un médecin. Nous entendons également par accident :

- gelure, submersion, asphyxie ou insolation ;
- inanition, soif, épuisement et coup de soleil causés par le fait que vous vous êtes trouvé(e) isolé(e) de manière inattendue ;
- intoxication aiguë due à autre chose que des denrées alimentaires, des denrées de luxe ou des médicaments ;
- infection par des germes pathogènes suite à une chute involontaire dans de l'eau ou une autre substance ;
- infection d'une plaie ou septicémie suite à l'accident ;
- complications et aggravation suite aux premiers soins que vous avez reçus après l'accident, ou suite au traitement médical nécessaire que vous avez reçu après l'accident ;
- déchirement subi de muscles et de tendons ou la survenue subite d'une entorse ou d'une luxation ;
- ingestion involontaire d'une substance ou d'un objet vous causant une lésion.

Nous ne considérons pas les hernies discales ou les conséquences de morsures ou de piqûres d'insectes comme un accident.

Voyage: transport et/ou séjour réservé.

Compagnon de voyage: personne avec laquelle vous avez réservé un voyage ou une location. Cette personne est mentionnée dans le formulaire de réservation.

Montant du voyage: le montant total que vous avez payé pour les réservations relatives au transport et au séjour. Les frais que vous exposez sur le lieu de destination ne font pas partie du montant du voyage. Il s'agit par exemple des billets d'entrée pour les musées, les attractions et les excursions.

Montant journalier du voyage: le montant du voyage de chacun divisé par le nombre total de jours de voyage.

Voyage composé: un voyage constitué d'éléments réservés séparément les uns des autres. Vous avez par exemple réservé séparément le billet et le séjour. Il ne s'agit que du voyage et/ou de l'hébergement que vous avez réservé à l'avance.

Vous/votre: la personne qui a conclu le contrat d'assurance avec AXA et le co-assuré éventuel.

* = par “*” nous entendons aussi les partenaires qui ont une relation identique dans le cadre d'un partenariat enregistré et/ou un contrat de cohabitation.

2.2 ANNULATION DE VOTRE VOYAGE

2.2.1. QUAND ETES-VOUS ASSURE(E) ?

Vous êtes assuré(e) pour les frais d'annulation à partir du moment où vous avez conclu la présente couverture, et jusqu'au moment où commence votre voyage.

2.2.2. POUR QUOI ETES-VOUS ASSURE(E) ?

Est assuré le montant du voyage que vous avez payé, y compris les suppléments.

2.2.3. DANS QUELS CAS ÊTES-VOUS ASSURÉ(E) ?

Vous êtes assuré(e) pour vos frais d'annulation dans les cas suivants :

- Vous, un membre de votre famille au premier ou au deuxième degré ou une personne qui est membre de votre foyer, décédez, êtes gravement malade, ou gravement blessé(e) suite à un accident.
- Un membre de votre famille au troisième degré décède.
- Vous ou votre partenaire devenez enceinte et cela a des conséquences directes pour le voyage que vous avez réservé.
- Vous, un co-assuré, une personne est membre de votre foyer, ou votre enfant qui habite chez vous devez subir une intervention médicale nécessaire.
- Vous recevez dans les trente jours qui précèdent le début du voyage, et de manière inattendu un nouveau logement en location ou un logement nouvellement construit. Vous êtes également assuré(e) si, pendant votre voyage, vous devez être présent(e) pour la remise des clés de votre nouveau logement. Mais uniquement si vous n'avez aucune influence sur la date de livraison ou la date de remise des clés.
- L'hôte ou l'hôtesse qui habite à l'étranger, et chez qui vous deviez résider pendant votre voyage, tombe gravement malade, subit des blessures graves ou décède et ne peut donc plus vous recevoir.
- Il n'est plus possible, pour des raisons médicales, de vous inoculer le vaccin obligatoire pour votre lieu de destination.
- Vous ne pouvez plus, de manière inattendue et sans que cela soit de votre faute, obtenir le visa nécessaire pour la destination de votre voyage à l'étranger.
- Vous perdez votre emploi en l'absence de faute de votre part et vous perdez de ce fait votre poste fixe.
- Après une période de chômage, vous obtenez un emploi et votre nouvel employeur ne consent pas à ce que vous effectuiez le voyage réservé parce que vous devez être présent(e) à votre poste pendant les journées de voyage prévues. Dans un tel cas, il doit s'agir d'un emploi de vingt heures par semaine au minimum et de six mois au minimum.
- Votre relation durable ou votre mariage est dissout. Nous entendons par "relation durable" une relation de cohabitation.
- Le jour du départ, vous perdez vos documents de voyage et déclarez cette perte immédiatement à la police.
- Vos parents ou vos enfants ou un besoin inattendu de soins que vous seul(e) pouvez leur prodiguer.
- Le moyen de transport personnel avec lequel vous deviez faire le voyage se rend hors d'état de fonctionner trente jours avant le début du voyage suite à un incident provenant de l'extérieur. Ce véhicule ne peut pas être remplacé ou réparé à temps. L'incident provenant de l'extérieur peut être, par exemple, une collision, un orage ou un vol. Les pannes et dérangements mécaniques et autres circonstances similaires n'entrent pas dans cette catégorie.
- Vous ou un autre assuré devez être présents à domicile en raison d'un dommage matériel survenu à vos biens, au logement que vous louez, ou à l'entreprise dans laquelle vous ou le co-assuré travaillez.
- La destination de votre voyage fait l'objet de restrictions de voyage du Ministère des Affaires étrangères, ou l'entrée sur le territoire vous est refusée par les autorités locales, sauf si ces restrictions sont causées par une pandémie déclarée par l'Organisation mondiale de la santé.

Tous ces événements doivent être imprévus, survenir de manière inattendue et pendant la durée de couverture apportée par la présente assurance.

Vous voyagez avec quelqu'un ?

Votre compagnon de voyage annule le voyage pour une des raisons mentionnées au point 2.2.3 ? Dans ce cas, nous vous remboursons les frais d'annulation. Même si votre compagnon de voyage n'est pas assuré pour cela.

2.2.4. QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURE ?

Vous souscrivez l'assurance plus de sept jours après la réservation du voyage ? Et vous devez annuler votre voyage en raison d'une maladie ou d'une affection qui vous touche vous-même ou touche un membre de votre famille aux premier, deuxième et troisième degrés, ou un membre de votre foyer ? Et cette maladie ou cette affection est déjà survenue dans les trois mois qui précèdent la réservation de votre voyage ? Dans ce cas, vous ne bénéficiez d'aucune indemnisation pour vos frais d'annulation.

Vous ne recevrez pas non plus d'indemnité d'annulation si votre demande est liée à l'impossibilité de voyager ou votre choix de ne pas voyager, parce que le ministère des affaires étrangères (ou tout autre organisme étatique équivalent)

a déconseillé de voyager en raison d'une pandémie.

Une intervention pour annulation n'est pas non plus prévue si les frais sont recouvrable auprès :

1. des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un autre programme d'indemnisation
2. des transporteurs, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation
3. de votre prestataire de carte de crédit ou débit, ou de Paypal.

2.2.5. QUELLE INDEMNISATION RECEVEZ-VOUS ?

1. Nous indemnisons les frais d'annulation jusqu'au maximum du montant du voyage, y compris les suppléments, que vous avez payé (comme acompte).
2. Le montant maximum que nous indemnisons est celui qui figure sur votre feuille de police.
3. Peut-être l'indemnisation est-elle destinée à plusieurs assurés ? Dans ce cas, chaque assuré recevra un montant proportionnel à sa part dans le montant total du voyage.
4. L'indemnisation totale de tous les assurés équivaut au maximum à l'indemnisation de quatre foyers ou neufs voyageurs (sans prise en compte de l'appartenance à une famille), divisée par tous les assurés et proportionnellement à la part de chacun dans le montant du voyage.
5. Vous annulez la totalité de la réservation ? Il se peut que vous ayez payé, dans le cadre d'une réservation pour un foyer ou une famille, la totalité du montant du voyage pour tous les assurés. Et que vous soyez le seul à avoir un intérêt dans l'indemnisation. Dans un tel cas, nous remboursons les frais d'annulation à vous seul(e).
6. Peut-être l'organisation de voyage vous a-t-elle déjà remboursé une partie du montant du voyage, ou peut-être y avez-vous droit. Dans ce cas, nous déduisons cette somme de notre indemnisation. Il en va de même pour les éventuelles autres indemnisations que vous avez reçues ou auxquelles vous avez droit.

Seuls vous et vos co-assurés avez droit à une indemnisation. Que se passe-t-il si vous décédez ou si un co-assuré décède ? Dans ce cas, les héritiers ont droit à une indemnisation. L'héritier doit toutefois être toujours capable de démontrer sa qualité d'héritier.

Voyage composé

Il se peut que l'une des parties du voyage composé soit annulée de manière imprévue. Vous êtes alors assuré(e) pour un montant maximal correspondant aux frais d'annulation des autres parties. Cela n'est valable que si le transporteur, le loueur et/ou l'organisation de voyage ne rembourse pas les frais d'annulation et ne fournit pas de solution de remplacement.

Vous pouvez aussi décider de poursuivre le voyage ou le séjour sous une forme modifiée. Dans un tel cas, nous remboursons les frais de voyage et de séjour nécessairement exposés. Nous remboursons ces frais jusqu'à une somme maximale correspondant aux frais d'annulation des autres parties du voyage qui ont été annulées.

Il se peut qu'une partie de votre voyage soit annulée en raison d'un nombre insuffisant de participants. Dans un tel cas, vous n'êtes pas assuré(e). Votre réservation doit être garantie avant le début de votre voyage. La partie de votre voyage qui est annulée consiste seulement en un événement qui n'a pas lieu, comme par exemple un concert, un cours ou un concours ? Dans un tel cas, vous n'êtes pas non plus assuré(e).

2.3 INTERROMPRE VOTRE VOYAGE

2.3.1. QUAND ETES-VOUS ASSURE(E) ?

Vous êtes assuré(e) pendant la totalité de votre voyage. Les dates de début et de fin de votre voyage figurent sur votre feuille de police.

2.3.2. DANS QUEL CAS ÊTES-VOUS ASSURÉ(E) ?

Avec la présente couverture, vous avez droit à une indemnisation si, pendant la durée de votre voyage, vous devez revenir au Belgique plus tôt que prévu. Mais vous n'avez droit à cette indemnisation que dans les cas suivants :

1. Vous, un membre de votre famille au premier ou au deuxième degré ou un membre de votre foyer, décédez, tombez gravement malade, ou gravement blessé(e) suite à un accident.
2. Un membre de votre famille au troisième degré décède.
3. Vous ou votre partenaire connaissez des complications de grossesse.
4. Vous, votre partenaire, ou votre enfant qui habite chez vous devez subir de manière imprévue une intervention médicale nécessaire.
5. L'hôte ou l'hôtesse qui habite à l'étranger, et chez qui vous deviez résider pendant votre voyage, tombe gravement malade, est gravement blessé dans un accident ou décède.
6. Vous devez revenir en raison de dégâts importants causés à votre logement ou à l'entreprise dans laquelle vous travaillez.

Vous ou un co-assuré êtes hospitalisé pendant une nuit au minimum pendant le voyage ? Dans un tel cas, vous avez aussi droit à une indemnisation des frais d'interruption de votre voyage.

Vous avez droit à une indemnisation ? Alors celle-ci ne concerne pas toutes les personnes qui voyagent avec vous, mais au maximum une famille assurée chez nous, ou un co-assuré. Vous, ou un co-assuré, décédez ? Dans un tel cas, tous les autres assurés ont droit à cette couverture.

Vous voyagez avec quelqu'un ?

Votre compagnon de voyage interrompt le voyage pour une des raisons mentionnées au point 2.3.2 ? Dans ce cas, nous vous remboursons les frais d'interruption. Même si votre compagnon de voyage n'est pas assuré pour cela.

2.3.3. QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Vous souscrivez l'assurance plus de sept jours après la réservation du voyage ? Et vous devez interrompre votre voyage en raison d'une maladie ou d'une affection qui vous touche vous-même ou un membre de votre famille aux premier, deuxième et troisième degrés, ou un membre de votre foyer ? Et cette maladie ou cette affection est déjà survenue dans les trois mois qui précèdent la réservation de votre voyage ? Dans ce cas, vous ne bénéficiez d'aucune indemnisation pour vos frais d'annulation.

Une intervention pour interruption de voyage n'est pas non plus prévue si les frais sont recouvrable auprès :

1. des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un autre programme d'indemnisation; ou
2. des transporteurs, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation; ou
3. de votre prestataire de carte de crédit ou débit, ou de Paypal.

2.3.4. QUELLE INDEMNISATION RECEVEZ-VOUS ?

Vous avez dû interrompre votre voyage plus tôt que prévu ? Et vous êtes vraiment rentré plus tôt que prévu ? Dans ce cas, vous avez droit à une indemnisation des jours de voyage non effectués. Peut-être avez-vous droit à une indemnisation parce que vous ou votre compagnon de voyage avez fait un séjour dans un hôpital ? Dans ce cas, chaque nuit passée à l'hôpital est considérée comme un jour de voyage non effectué.

Vous avez droit à une indemnisation basée sur le montant journalier du voyage. Dès lors, nous versons le montant du voyage de chacun divisé par le nombre total de jours de voyage. Nous n'indemnisons que des journées complètes. Nous déduisons de l'indemnisation les montants qui vous ont déjà été versés.

2.3.5. DANS QUEL CAS NE PERCEVEZ-VOUS AUCUNE INDEMNISATION ?

Il se peut que nous vous ayons rapatrié au titre d'une assurance voyage, alors que selon les conditions de cette assurance voyage, vous n'y aviez pas droit. Dans un tel cas, vous n'avez pas droit à une indemnisation des frais d'interruption de votre voyage.

2.4 ANNULATION TOUS RISQUES

L'annulation tous risques est assurée si cette couverture figure sur votre feuille de police d'assurance et si vous avez payé la prime correspondante.

2.4.1. POUR QUOI ÊTES-VOUS ASSURÉ(E) ?

Vous êtes assuré(e) si vous souhaitez annuler votre voyage ou l'interrompre pour une raison démontrable qui est importante pour vous d'un point de vue personnel. Cette raison doit être étrangère à toute faute de votre part et doit être imprévue.

2.4.2. QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Vous n'avez droit à aucune indemnisation si vous voulez annuler le voyage ou l'interrompre parce que :

- vous n'en avez plus envie ;
- les conditions météorologiques ne sont pas favorables. Par exemple trop de pluie ou pas assez de soleil ;
- l'organisation de voyage ou la société d'aviation a fait faillite ;

2.4.3. QUELLE INDEMNISATION RECEVEZ-VOUS ?

Pour le calcul de l'indemnisation, nous nous basons sur les frais d'annulation. Le montant maximum assuré pour les frais d'annulation figure sur votre police d'assurance.

Quelle indemnisation recevez-vous si vous annulez votre voyage ?

- Peut-être devez-vous annuler votre voyage pour l'une des raisons qui figurent au point 2.2.3 *Dans quels cas êtes-vous assuré(e)?* Dans un tel cas, nous remboursons 100% des frais d'annulation (voir aussi l'article 2.2.5 *Quelle indemnisation recevez-vous ?*)
- Peut-être annulez-vous votre voyage pour d'autres raisons. Dans un tel cas, nous vous remboursons 75% des frais d'annulation.

Quelle indemnisation recevez-vous si vous interrompez votre voyage ?

- Peut-être devez-vous interrompre votre voyage pour l'une des raisons qui figurent au point 2.3.2 *Dans quels cas êtes-vous assuré(e) ?* Dans un tel cas, nous remboursons 100% du montant journalier du voyage (voir aussi l'article 2.3.4 *Quelle indemnisation recevez-vous ?*)
- Peut-être interrompez-vous votre voyage pour d'autres raisons. Dans un tel cas, nous vous remboursons 75% du montant journalier du voyage.

2.4.4. QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Souscrivez-vous la couverture au plus tard sept jours après avoir réservé le voyage ? Et voulez-vous annuler ou mettre fin à votre voyage pour une raison qui existait et/ou était connue dans les trois mois précédant la clôture de la couverture ? Dans ce cas, vous ne serez pas remboursé de vos frais d'annulation ou interruption de votre voyage.

2.4.5. QUELLE INDEMNISATION NE RECEVEZ-VOUS PAS ?

Vous n'avez aucun droit au remboursement des frais de réservation ou d'une partie des frais de réservation qui sont facturés a posteriori (sur votre lieu de destination). Par exemple, les frais liés à une excursion réservée au cours du voyage.

Franchise

Souhaitez-vous annuler ou interrompre votre voyage pour une autre raison que celles prévues au point 2.2.3 *Dans quels cas êtes-vous assuré(e) ?* Dans ce cas, nous ne remboursons jamais plus de 75% des frais d'annulation ou des frais d'interruption calculés. Une franchise de 25% ne vous est pas remboursée.