

**FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL FOURNIS**  
**pour le choix d'un produit d'assurance Passeport Tranquillité**  
**Basic : IB 16 00 224 BE BCTD HA**  
**Premium : IB 16 00 224 BE PRTD HA**

## **NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT COLLECTIF « PASSEPORT TRANQUILLITE »**

- **Généralités**
- **Tableau synoptique des montants de garantie**
- **Description des garanties :**
  - **Annulation**
  - **Interruption de séjour**
  - **Responsabilité Civile Villégiature**
  - **Retard et abandon**
  - **Assistance/Rapatriement**

## QUELQUES CONSEILS

- ❑ Avant de partir dans un pays la Communauté Européenne, munissez vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par votre Mutuelle, afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux.
- ❑ Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages
- ❑ Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- ❑ En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- ❑ De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- ❑ Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.
- ❑ **ATTENTION**  
Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

## I. GENERALITES

Ce contrat est présenté par la société Abritel, sous la responsabilité du cabinet Albinet en qualité de courtier en assurance à l'Orias sous le n° 07 000 044, inscrit comme Intermédiaire d'assurances et de réassurances inscrits dans le registre d'un Etat membre de l'Espace économique européen, autre que la Belgique, autorisés à exercer son activité par voie de succursale en Belgique ou en libre prestation de services en Belgique..

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par la loi du 25/6/1992 sur le contrat d'assurance terrestre.. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

### 1) DEFINITION

Au sens du présent contrat, on entend par :

Contrat de location papier : date de la signature du contrat, signatures du locataire et du propriétaire, nom des personnes figurant sur la réservation, adresses du locataire et du propriétaire , adresse e-mail, numéro de l'annonce, nature de la propriété, nombre de personnes dans la location, adresse de la propriété, copie de l'annonce publiée par ABRITEL, prix de la location TTC ; prix de la location HT, l'acompte, montants payés, dépôt de garantie une fois la propriété occupée.

Contrat de location électronique : date de réception du mail confirmant la réservation de la location, signatures du locataire et du propriété, nom des personnes figurant sur la réservation, adresses du locataire et du propriétaire, adresses e-mail , numéro de l'annonce, nature de la propriété, nombre de personnes dans la location, adresse de la propriété, copie de l'annonce publiée par ABRITEL, prix de location TTC, l'acompte et dépôt de garantie une fois la propriété occupée.

**SOUSCRIPTEUR**

ABRITEL, au bénéfice de ses Assurés.

**ASSUREUR/ASSISTEUR**

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme "nous".  
Les prestations définies dans le présent contrat sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE.

**ASSURE**

Sont considérés comme Assurés, ci-après désignés par le terme "Vous", soit :  
Les personnes physiques ou morales ayant conjointement réservé une location (tout type d'hébergement y compris chambres d'hôtes) via le site Abritel et adhéré au contrat collectif « PASSEPORT TRANQUILLITE » et dont l'identité figure à ce titre sur les dossiers d'inscription de ladite location.

Ces personnes devront avoir leur domicile en Belgique.

**DOMICILE**

On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel situé en Belgique

**PAYS D'ORIGINE**

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

**ETRANGER**

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception de votre pays d'origine et des pays exclus.

**ANNULATION**

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre FRAIS D'ANNULATION.

**MALADIE**

Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

**ACCIDENT**

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

**SINISTRE**

Événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

**FRANCHISE**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

**MEMBRE DE LA FAMILLE**

Par membre de la famille, on entend le conjoint vivant sous le même toit, un enfant (légitime, naturel ou adopté), un frère ou une sœur, le père, la mère, un des beaux-parents, un des petits enfants ou un des grands-parents.

**2) QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

Prestations d'assurance et prestations d'assistance : Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

**Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays**

**subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique.**

### **3) QUELLE EST LA DUREE DE VOTRE CONTRAT ?**

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par le propriétaire avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de :

- la garantie Annulation qui prend effet le jour de votre souscription du contrat, et expire le jour de votre départ en voyage,
- la prestation d'assistance « Informations voyage » qui prend effet le jour de la souscription du contrat afin que vous puissiez y avoir recours avant le jour de votre départ en voyage, et expire le jour de votre retour du voyage,
- la garantie « anti surprise pour motif de non-conformité du bien loué » qui prend effet le jour de votre souscription du contrat, et expire le lendemain du jour de prise de possession des lieux,
- La garantie « anti surprise pour motif de transaction frauduleuse » qui prend effet le jour de la souscription du contrat et expire au plus tôt le jour de la découverte de la tromperie avant le début du séjour et au plus tard le jour de la prise de possession des lieux.

**Un délai maximum est exigé pour souscrire votre contrat d'assurances.  
Ce délai est fixé comme suit :**

Le bénéfice des garanties Passeport Tranquillité s'acquiert dans un délai maximum de 10 jours à compter de l'envoi de l'acompte ou des sommes versées.

ATTENTION : la garantie Annulation ne sera plus acquise dans le Passeport Tranquillité pour :

- toute location commençant moins de 96 heures après la souscription du contrat d'assurance
- toute souscription réalisée plus de 10 jours à compter de l'envoi de l'acompte

### **4) QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

### **5) COMMENT BENEFICIER DE NOS SERVICES POUR UN SINISTRE ASSURANCE OU UNE DEMANDE D'ASSISTANCE ?**

#### **1. Vous souhaitez déclarer un sinistre couvert au titre de la garantie d'assurance ?**

Dans les **72 heures** pour les garanties « anti surprise pour motif de non-conformité du bien loué » ou « anti surprise pour motif de transaction frauduleuse » ; dans les **5 jours ouvrés** pour les autres garanties, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez compléter et signer la déclaration de sinistre jointe aux présentes dispositions générales et l'adresser à l'adresse suivante :

**EUROP ASSISTANCE**  
**Claims Department**  
**Boulevard du Triomphe 172**  
**1160 Bruxelles**  
**Belgique**  
**Tel : 02.541.90.41**  
**Fax : 02.533.77.76**  
**[claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)**

## 2. Vous avez besoin d'assistance ?

**En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.**

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :

**+ 32 2 541 90 07**

- télécopie : + 32.533.77.75
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc ...) appuyant toute demande d'assistance.

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou une hospitalisation de jour, ou une hospitalisation ambulatoire dans les six mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

## 6) QUELLES SONT LES CONSEQUENCES D'UNE FAUSSE DECLARATION ?

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :**

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues,**
- **toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances.**

## 7) QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et

de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

## **8) QUELLES SONT LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES ?**

**Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties sont consécutives à :**

- **une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,**
- **vos participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,**
- **la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
- **tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.**

## **9) COMMENT SONT EXPERTISES LES DOMMAGES MATERIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?**

**Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et contradictoire, sous réserve de nos droits respectifs.**

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par voie judiciaire du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## **10) SUBROGATION**

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assistance et/ou d'assurance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit le Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagé en exécution du présent contrat.

## **11) GARANTIES D'ASSURANCE : DANS QUELS DELAIS SEREZ-VOUS INDEMNISE ?**

Concernant les garanties d'assurance, le règlement interviendra dans un délai de quinze jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## **12) QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?**

Toute action concernant ce contrat est prescrite dans un délai de trois ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

## II. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

### Passeport Tranquillité « Basic »

Garanties	Montants maximums de garanties
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ANNULATION DE SEJOUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maladie, accident ou décès (y compris rechute de maladies antérieures et complication de l'état de grossesse)</li> <li>- Dommages matériels au domicile ou aux locaux professionnels</li> <li>- Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint</li> <li>- Annulation de l'accompagnant bénéficiaire</li> </ul>	<p>Selon conditions de vente dans la limite d'un loyer de 10 000 €</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>RESPONSABILITE CIVILE VILLEGATURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dommages corporels et matériels suite à incendie explosion, dégâts des eaux</li> <li>- Dommages aux biens mobiliers et immobiliers appartenant au propriétaire du bien loué</li> <li>- Franchise</li> </ul>	<p>A hauteur de 1 525 000 euros</p> <p>A hauteur de 2 500 euros</p> <p>300 euros</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>RETARD DU VOYAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>retard du voyage :</b> Retard du départ international final du ou vers le domicile</li> </ul>	<p>150 € par tranche de 12h</p> <p>Max 600 €</p>

### Passeport Tranquillité « Premium »

Garanties	Montants maximums de garanties
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ANNULATION DE SEJOUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maladie, accident ou décès (y compris rechute de maladies antérieures et complication de l'état de grossesse)</li> <li>- Dommages matériels au domicile ou aux locaux professionnels</li> <li>- Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint</li> <li>- Annulation de l'accompagnant bénéficiaire</li> </ul>	<p>Selon conditions de vente dans la limite d'un loyer de 10 000 €</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>INTERRUPTION DE SEJOUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé</li> </ul>	<p>Prorata Temporis,</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>RESPONSABILITE CIVILE VILLEGATURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dommages corporels et matériels suite à incendie explosion, dégâts des eaux</li> <li>- Dommages aux biens mobiliers et immobiliers appartenant au propriétaire du bien loué</li> <li>- Franchise</li> </ul>	<p>A hauteur de 1 525 000 euros</p> <p>A hauteur de 2 500 euros</p> <p>300 euros</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN VOYAGE</b></p> <p>Rapatriement Retour des membres de la famille ou 2 accompagnants assurés Présence hospitalisation (A/R+ hôtel 7 nuits) Accompagnement des enfants Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger et frais</p>	<p>Frais réels (1) (2)</p> <p>80 €/ nuit Biller aller/retour Par personne et par période d'assurance :</p>

médicaux restants à la charge de l'assuré	30 500 €
Frais dentaires d'urgence	160 €
Franchise	30 €
Prolongation de séjour (4 nuits)	80 € / nuit
Chauffeur de remplacement	
Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	(1) (2)
<b>☑ ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>	
Frais de rapatriement du corps en cas décès	Frais réels
Frais de cercueil ou d'urne	1500 €
Retour des membres de la famille ou 1 accompagnant assuré	(1) (2)
Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille	(1) (2)
Formalités décès (A/R + 2 nuits)	80 € / nuit
<b>☑ ASSISTANCE VOYAGE</b>	
Avance de la caution pénale	15 300 €
Avance et prise en charge des honoraires d'avocat	1 525 €
Retour en cas de sinistre au domicile	(1) (2)
Transmission de messages urgents	
Envoi de médicaments	
Assistance vol, perte ou destruction des papiers	
Avance de fonds	1 500 €
Informations voyage	
Frais de recherche, de secours	1 525 €
<b>☑ RETARD ET ABANDON DU VOYAGE</b>	
- <b>Retard du voyage :</b> Retard du départ international final du ou vers le domicile	150 € par tranche de 12h ,Max. 600 €
- <b>Abandon du voyage :</b> Abandon du voyage avant le départ du domicile en cas d'un retard de plus de 24h	5000 € franchise 70 €

Durée des garanties assistance dans la limite de 3 mois consécutifs.

(1) en train 1ère classe ou avion classe économique

(2) frais de taxi au départ et à l'arrivée

### III. DESCRIPTIF DES GARANTIES

#### ANNULATION

##### 1. LES GARANTIES

Nous vous remboursons toute somme conservée par le propriétaire, déduction faite du montant de de la cotisation d'assurance du présent contrat, dans la limite des conditions générales de vente de la location lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous autres :

**Maladie Grave, accident grave ou décès : (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur la liste déclarative que vous avez indiquée lors de votre souscription ;
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur la liste déclarative que vous avez indiquée lors de votre souscription ;
- de vos frères, soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles ;
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au voyage ;
- de la personne chargée, pendant votre séjour:



- de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné sur le formulaire de souscription.
- de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné sur le formulaire de souscription.

Complications dues à l'état de grossesse avant le 6ème mois

| entraînant la cessation absolue de toute activité professionnelle

Contre-indication de vaccination

Licenciement économique

- de vous-même,
- de votre conjoint,

la décision n'étant pas connue au moment de la réservation de votre séjour ou de la souscription du présent contrat.

Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants :

- Juré d'Assises,
- Procédure d'adoption d'un enfant,
- Désignation d'expert

la date de convocation doit coïncider avec la période de votre séjour.

**Convocation a un examen de rattrapage,**

| suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniquement), le dit examen devant avoir lieu aux mêmes dates que votre séjour.

**Destruction des locaux professionnels et/ou privés**

| à plus de 50 % par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau.

**Vol dans les locaux professionnels ou privés**

| l'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

**L'octroi d'un emploi par LE FOREM , ou d'un stage par LE FOREM.**

| débutant avant ou pendant votre séjour.

**La mutation ou modification des dates des congés payés du fait de l'employeur**

| (une franchise de 20 % reste à votre charge) accordés avant l'inscription au voyage, à l'exclusion des catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

**Refus de visa par les autorités du pays**

| aucune demande ne doit avoir été formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'Ambassade sera exigé.

**Vol de la carte d'identité, du passeport**

| le jour du départ, si ces documents sont indispensables pour votre séjour.

**Attentat**

Garantie acquise si dans les 48 heures précédant la date du commencement du séjour, un attentat se produit dans un rayon de 100 kilomètres du lieu de villégiature.

## 2. LES MONTANTS MAXIMUMS DE GARANTIE

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de la location, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garantie.

## 3. LES EXCLUSIONS

Outre les exclusions figurant à l'annexe GENERALITES, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après:

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat.
- les complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 6 mois au moment du départ.
- la maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 5 jours minimum au moment de la date d'annulation de votre séjour.
- l'oubli de vaccination.
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions ;
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité.
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre séjour et la date de souscription du présent contrat

## 4. LE DELAI POUR DECLARER UN SINISTRE

Vous devez aviser immédiatement le propriétaire et nous aviser en complétant la déclaration de sinistre jointe aux présentes dispositions générales et l'adresser à :

**EUROP ASSISTANCE**  
**Claims Department**  
**Boulevard du Triomphe 172**  
**1160 Bruxelles**  
**Belgique**  
**Tel : 02.541.90.41**  
**Fax : 02.533.77.76**  
**[claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)**

dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez dans l'attestation d'assurance qui vous a été remise.

---

**Si les obligations précédentes n'étaient pas remplies et que vous annuliez le voyage ultérieurement, nous serions en droit de ne rembourser les .frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation.**

---

## 5. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident, ainsi que la copie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués ;
- en cas de licenciement économique, copie de la lettre de licenciement et copie du contrat de travail;
- en cas de complications de grossesse, copie de la feuille d'examen prénatal et copie de l'arrêt de travail ;
- en cas de décès d'un certificat et une fiche d'état civil ;
- dans les autres cas de tout justificatif.

**Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention de notre médecin conseil.**

**A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis à vis du médecin de la Compagnie. Il en est de même pour le médecin qui traite toute autre personne dont la maladie ou l'accident a entraîné la garantie du contrat, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation.**

**Vous devez également nous transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
  - l'original de la facture de la location si un professionnel est intervenu dans la transaction ;
  - le numéro de votre contrat d'assurance ;
  - le contrat de location délivré par le propriétaire ;
  - en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.
- En outre, vous devez permettre l'accès au médecin contrôleur de la Compagnie. Si vous vous opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.
- adresses des responsables et si possible, des témoins.

La garantie annulation ne peut pas se cumuler avec la garantie anti-surprise pour motif de transaction frauduleuse.

## INTERRUPTION DE SEJOUR

### 1. LES GARANTIES

Nous garantissons, dans les limites figurant au tableau des montants de garantie, le versement d'une indemnité, lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- votre rapatriement médical, organisé par nos soins,
- votre retour anticipé à la suite d'un événement couvert par la garantie « Assistance aux personnes » et organisé par nos soins,

## 2. LES MONTANTS MAXIMUMS DE GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés et au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

L'indemnité est remboursée dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'événement (rapatriement médical, retour anticipé) qui y donne naissance.

## 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

A la suite de votre rapatriement médical ou votre retour anticipé organisé par nos soins, vous devez effectuer votre demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption.

# RESPONSABILITE CIVILE VILLEGIATURE

## 1. LES GARANTIES

Les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir en sa qualité de locataire d'un hébergement de vacances en raison de tous dommages corporels ou matériels, causés à autrui par un accident, un incendie ou une explosion prenant naissance dans les bâtiments occupés temporairement au titre de la location.

## 2. LES EXCLUSIONS

Outre les exclusions figurant à l'annexe GENERALITES, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après:

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale ;
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur, ou de la pratique de sports aériens ;
- les dommages matériels survenant sur tout véhicule terrestre à voile ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres) ;
- les dommages résultant de toute activité professionnelle ;
- les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants ;
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis.
- toutes dispositions prises à l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de la Compagnie;
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matches ou compétitions ;

## 3. TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

#### 4. PROCEDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.  
Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.  
Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

---

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

---

#### 5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat ;
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord ;
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

---

Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

---

#### 6. INOPPOSABILITE DES DECHEANCES

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.  
Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

#### 7. FRAIS DE PROCES

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement.  
Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

## RETARD ET ABANDON

### 1. LES GARANTIES

Nous octroyons une compensation lorsque votre départ international final de ou vers votre domicile par avion, bateau, autocar ou en train est retardé de plus de 12 h que l'heure initialement prévue dans votre itinéraire de voyage, suite à des mauvaises conditions météorologiques, une grève, une action syndicale ou une panne mécanique du train international ou du bateau, ou de l'immobilisation au sol de l'avion due à une panne mécanique ou à un défaut de construction.

Nous payons :

#### a. en cas de retard

un montant de 150 € pour chaque 12h de retard accompli , à concurrence du montant repris

dans le tableau des garanties pour autant que vous partiez en voyage ;  
ou

**b. en cas d'abandon**

si vous êtes retardé de plus de 24h et vous décidez d'annuler votre voyage avant votre départ du domicile, nous intervenons à concurrence du montant repris dans le tableau des garanties pour les frais non utilisés de votre séjour que vous avez entièrement payé ou lorsqu'il y a un contrat à payer que vous ne pouvez récupérer nulle part ailleurs.

**Dans quels cas n'êtes-vous pas couvert ?**

**a. en cas de retard et b. en cas d'abandon**

- la franchise reprise dans le tableau des garanties pour chaque assuré et chaque événement
- tous les faits causés en ne vous enregistrant pas au départ comme vous auriez dû le faire
- connections ratées
- Une compensation à moins d'avoir une lettre délivrée par la compagnie aérienne, les chemins de fer ou de la compagnie maritime avec la cause du retard , les heures de départ initialement prévues et les heures de départ actuelles du vol, du train international ou du bateau.
- tout retard dû à une émeute, un mouvement populaire, une grève ou action syndicale qui a débuté ou était annoncé avant que vous n'achetiez votre contrat de séjour ou vos billets de voyage
- le retrait, d'un vol aérien, d'un train trans-manche (Eurotunnel) ou d'un bateau (temporaire ou définitif) par la compagnie de transport ou sur recommandation ou ordre gouvernemental, autorité d'aviation civile, autorité portuaire, autorité des chemins de fer ou tout autre autorité similaire dans n'importe quel pays.

**b. en cas d'abandon**

Tout ce qui est supérieur à la valeur du marché le plus bas d'un séjour équivalent, les frais de transport ou tous autres frais de voyage , si le paiement a été effectué par des points frequent flyer, airmiles, points de carte de fidélité, bons échangeables ou tout autre arrangement similaire.

**Quels sont les documents que vous devez soumettre lors d'un sinistre ?**

- Confirmation écrite de la compagnie aérienne, de la compagnie des chemins de fer, de la compagnie maritime ou de leur agent de service d'escale avec les heures de départ prévues et actuelles ainsi que la cause du retard.
- Conditions particulières du contrat
- Preuve du voyage ( facture de confirmation, billets d'avion)
- Lettre officielle confirmant la cause et la durée du retard
- Confirmation officielle que les frais prépayés ne sont pas remboursés (uniquement b. Abandon)

Veillez noter : cette liste n'est pas complète et nous pouvons vous demander d'autres preuves pour appuyer votre demande

## **ASSISTANCE**

### **1. LES GARANTIES**

#### **ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE**

##### **TRANSPORT / RAPATRIEMENT**

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident. Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en première classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

##### **RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES**

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou de deux personnes assurées qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1ère classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRESENCE HOSPITALISATION ».

##### **PRESENCE HOSPITALISATION**

Lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 7 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation " RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES".

### **ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS**

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique depuis votre pays d'origine, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous.

Les billets des enfants restent à votre charge.

### **REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (ETRANGER UNIQUEMENT)**

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Mutuelle à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

#### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger.

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,
- urgence dentaire avec un plafond de 160 € TTC.

#### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 30 500 € TTC maximum par personne bénéficiaire.

Une franchise de 30 € TTC est appliquée dans tous les cas par assuré et par événement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

### **AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ETRANGER UNIQUEMENT)**



Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 30 500 € TTC maximum par personne bénéficiaire.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

### **PROLONGATION DE SEJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE**

Si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence de 80 € TTC par nuit pendant 4 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de vous.

Dans le cadre d'un circuit, ces frais pourront être engagés avant la date initiale de retour à la condition qu'ils soient non compris dans le prix du voyage de l'accompagnant bénéficiaire.

### **CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule et aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge soit les frais de voyage et le salaire du chauffeur, soit un billet de train en 1ère classe ou d'avion en classe économique.

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation n'est valable que dans les pays de la zone 1.

### **RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE**

Pendant votre voyage vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1ère classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## **ASSISTANCE EN CAS DE DECES**

### **TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE**

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'assuré.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, à concurrence de 1 500 € TTC.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

## **RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT EN CAS DE DECES DE L'ASSURE**

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

## **RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE**

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## **FORMALITES DECES**

Si l'assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur son lieu de voyage, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en avion de ligne en classe économique ou en train en 1<sup>ère</sup> classe de cette personne depuis votre pays d'origine jusqu'au lieu du décès.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 2 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit.

## **ASSISTANCE VOYAGE**

### **AVANCE DE LA CAUTION PENALE (ETRANGER UNIQUEMENT)**

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 15 300 € TTC. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

### **PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (ETRANGER UNIQUEMENT)**

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 1525 € TTC, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.  
Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

### **RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE**

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'incendie ou du cambriolage survenus à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

### **TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone.. Le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation belge, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

### **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la Belgique uniquement l'envoi des médicaments prescrit par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la Belgique et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en Belgique.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en Belgique constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

### **ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT**

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8h30 à 18 h30 (heures belges) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre service « informations » nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s) ...), nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds d'un montant maximum de 1 500 € TTC afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

### **INFORMATIONS VOYAGE (\*) (du lundi au samedi de 8h30 à 18h30, heures belges, sauf dimanches et jours fériés)**

A votre demande, nous pouvons vous fournir des informations (en langue française) concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments...),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas...),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture...).

*(\*) Cette prestation est également accessible avant votre départ en voyage.*

### **FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE**

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors piste) jusqu'à un maximum de 1 525 € TTC.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

### **FRAIS DE SECOURS SUR PISTE DE SKI BALISEE**

Si vous avez un accident lors de la pratique du ski sur piste balisée, nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche sans limitation de montant. En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation des secours.

## **2. LES EXCLUSIONS**

**Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

**Outre les exclusions figurant au chapitre " GENERALITES ", sont exclus :**

- les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois, précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques, ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances

spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez, et/ou nationale de votre pays d'origine.

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre "Transport" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales)
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés en dans votre pays d'origine,
- les hospitalisations prévues,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation belge, et les frais s'y rapportant,
- les recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de séjour,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane,
- la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.

## **LISTE DES PAYS**

### **ZONE 1 : EUROPE & PAYS MEDITERRANEENS**

(à l'exclusion de DOM-TOM, Canaries, Açores, Partie Asiatique de la Russie)

- Albanie (AL)
- Allemagne (DE)
- Andorre (AD)
- Angleterre (voir Royaume-Uni)
- Autriche (AT)

Baléares (XA)  
Belgique (BE)  
Biélorussie (BY)  
Bosnie Herzégovine (BA)  
Bulgarie (BG)  
Chypre (CY)  
Croatie (HR)  
Danemark (sauf Groenland) (DK)  
Espagne continentale (ES)  
Estonie (EE)  
Finlande (FI)  
France Métropolitaine (FR)  
Géorgie (GE)  
Gibraltar (GI)  
Grèce (GR)  
Hongrie (HU)  
Irlande (IE)  
Israël (IL)  
Italie (IT)  
Jordanie (JO)  
Lettonie (LV)  
Liechtenstein (LI)  
Lituanie (LT)  
Luxembourg (LU)  
Macédoine (MK)  
Madère (XC)  
Malte (MT)  
Maroc (MA)  
Moldavie (MD)  
Monaco (MC)  
Monténégro (ME)  
Norvège (NO)  
Pays-Bas (NL)  
Pologne (PL)  
Portugal continental (PT)  
République Tchèque (CZ) - voir aussi Tchèque, République  
Roumanie (RO)  
Royaume-Uni (GB)  
Russie, Fédération de (partie européenne)  
San-Marin (SM)  
Serbie (YU)  
Slovaquie (SK)  
Slovénie (SI)  
Suède (SE)  
Suisse (CH)  
Tchèque, République (CZ)  
Tunisie (TN)  
Turquie (TR)  
Ukraine (UA)  
Vatican, Etat de la cité du (Saint-Siège)

## **ZONE 2 : MONDE ENTIER**

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DE VOTRE CONTRAT ? ».

-----Fin des Dispositions Générales -----

## DECLARATION DE SINISTRES ASSURANCE

### Déclaration de sinistre Assurance

Contrat Multirisque Homelidays n° N°.....N

NOM : \_\_\_\_\_ PRENOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SEJOUR DU : \_\_\_\_\_ AU : \_\_\_\_\_

DATE DU SINISTRE : \_\_\_\_\_

DECLARE :

Annulation suite à

Maladie  Accident  Décès  Autre

Non-conformité du bien loué

Arnaque sur la transaction

Interruption de séjour

Responsabilité Civile Villégiature

A ADRESSER A :

**EUROP ASSISTANCE**  
Claims Department  
Boulevard du Triomphe 172  
1160 Bruxelles  
Belgique  
Tel : 02.541.90.41  
Fax : 02.533.77.76  
[claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)

A \_\_\_\_\_ Le \_\_\_\_\_