



Annulation de voyage & Compensation de voyage

Conditions générales

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

Le présent document constitue les conditions générales des couvertures Annulation de voyage & Compensation de voyage. Les montants d'intervention et les franchises spécifiques relatives aux différentes garanties disponibles font l'objet d'un document individuel séparé, intitulé «Limites d'intervention».

TABLE DES MATIÈRES

I. GARANTIES	3
Article 1. Dispositions communes	3
1. Étendue territoriale	3
2. Franchise	3
3. Obligations spécifiques	3
Article 2. Annulation de voyage	3
1. Objet de la garantie	3
2. Événements assurés	3
3. Paiement des indemnités	5
4. Exclusions spécifiques	5
Article 3. Compensation de voyage	7
1. Objet de la garantie	7
2. Événements assurés	7
3. Exclusions spécifiques	7

I. GARANTIES

Article 1. Dispositions communes

1. Étendue territoriale

Les garanties sont acquises dans le monde entier, quelle que soit la destination du voyage.

2. Franchise

L'intervention se fait sous déduction d'une franchise telle que fixée dans le document «Limites d'intervention».

3. Obligations spécifiques

Sans préjudice de l'application des obligations reprises dans les dispositions communes, l'assuré est tenu de se conformer aux obligations suivantes :

- Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum ;
- Avertir l'agent endéans les 12 heures suivant le sinistre et lui adresser dans les 7 jours la déclaration de sinistre dûment complétée ;
- En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par Touring, fournir au médecin conseil de Touring un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de domicile était médicalement indispensable.
- Transmettre tous les documents attestant la raison de l'annulation couverte. Les documents médicaux doivent être transmis à l'attention du médecin conseil de Touring. Le cas échéant, accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par Touring. Touring pourra contrôler la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement

Article 2. Annulation de voyage

1. Objet de la garantie

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

2. Événements assurés

L'annulation du contrat de voyage doit être motivée par l'un des événements suivants :

1. En cas de décès, maladie grave, maladie grave chronique et/ou maladie en phase terminale pour autant qu'elles soient assimilées à une pathologie stable, d'accident corporel grave ou de transplantation d'organe d'urgence (comme receveur ou donneur), qui empêche une des personnes suivantes de voyager :
 - L'assuré ;
 - Un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ;
 - Une personne domiciliée à la même adresse que l'assuré et dont il a la garde ;
 - La personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé de l'assuré pendant son voyage ;
 - Un membre de la famille d'accueil chez qui l'assuré avait prévu de passer ses vacances.

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

2. La grossesse de l'assurée ou de la compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage.
3. Les complications ou les troubles de la grossesse de l'assurée ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme pour autant que celle-ci n'ait pas été enceinte de plus de 3 mois lors de la souscription du contrat de voyage.
4. La convocation de l'assuré pour l'adoption d'un enfant.
5. En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'assuré (de moins de 16 ans), pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
6. Le retrait, par l'employeur, des congés de l'assuré qui lui avaient déjà été accordés en raison d'une maladie, d'un accident ou du décès du collègue qui devait le remplacer pendant ses vacances.

L'assuré doit :

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

Ceci doit être prouvé :

- En cas de divorce : par une copie de la requête qui a été déposée au tribunal.
 - En cas de séparation de fait : par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.
19. En cas d'annulation du voyage de noce des assurés suite à l'annulation de la cérémonie du mariage civil. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.
20. En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, lorsque son remplaçant professionnel est indisponible en raison d'une maladie grave, d'une maladie en phase terminale et/ou d'une maladie grave chronique pour autant qu'elle soit assimilée à une pathologie stable, d'un accident, de son décès.
- En cas de décès du remplaçant : l'assuré fournira un avis de décès.
- En cas d'accident ou de maladie du remplaçant : l'assuré devra transmettre tous les documents adressés par ledit remplaçant pour justifier de son impossibilité d'assurer la tâche qui lui avait été confiée. L'assuré veillera, dans la mesure du possible, à faire transmettre au médecin conseil de Touring un document attestant de l'incapacité de travail du remplaçant pendant la période visée par le voyage.
21. En cas de vol avec agression ou effraction, dans les 72 heures avant le départ, des titres de transport ou des papiers d'identité nécessaires au voyage.
22. Toute maladie préexistante de l'assuré ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré pour autant que le médecin traitant n'ait pas émis de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription du contrat d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.

3. Paiement des indemnités

En cas d'annulation par l'assuré avant le commencement du voyage, l'assureur prend en charge les frais d'annulation contractuellement dus par l'assuré, avec un montant maximum fixé dans le document «Limites d'intervention».

Les frais d'annulation de l'organisateur du voyage ou du séjour se déterminent conformément aux conditions particulières liées au voyage ou au séjour.

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

- **Si l'assuré décide de partir seul :** l'assureur rembourse les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation ;
- **Si l'assuré décide de partir mais pas seul :** l'assureur rembourse les frais administratifs relatifs à la modification du compagnon de voyage.

En cas d'annulation du voyage, l'assureur rembourse l'assuré du montant réel des frais contractuellement dus et restés à sa charge à la date de survenance de l'événement, après réception et examen des documents de voyage (ou des documents probants concernant l'intervention du professionnel dans le cadre d'un voyage à forfait au sens de la loi du 21 novembre 2017) et des preuves de paiement.

4. Exclusions spécifiques

Sans préjudice de l'application des exclusions générales reprises dans les dispositions communes, sont exclus :

- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation atteintes de lésions dues à un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et du présent contrat, sauf si l'état était stable un mois avant la réservation du voyage et/ou la souscription du présent contrat si celle-ci a eu lieu après la date de réservation ;
- Les conséquences d'une pathologie qui ne pouvait être considérée comme stable au moment de la réservation du voyage et/ou de la souscription du contrat d'assurance. Ceci s'applique pour le bénéficiaire mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les états dépressifs, les maladies mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les secondes résidences ;

- Le time-sharing ;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers ;
- L'achat du troisième véhicule du ménage ou le second véhicule de la personne isolée ;
- Les voyages à caractère professionnel dès lors que le contrat de voyage est conclu au nom d'une personne physique à titre privé ou d'une personne physique sans identification de son numéro d'entreprise lorsqu'il s'agit d'un indépendant ou d'une personne exerçant une profession libérale ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service public fédéral belge des Affaires étrangères a publié sur son site un avis négatif (voyage déconseillé ou interdit) ;
- Les maladies innées évolutives qui ne peuvent être assimilées à une pathologie stable telle que définie dans les présentes conditions générales ;
- L'accouchement et les interventions s'y rapportant, ainsi que l'interruption volontaire de grossesse ;
- Le véhicule privé prévu pour le voyage qui est en mauvais état ou défectueux ;
- L'insolvabilité de l'assuré ;
- Le licenciement pour raisons impérieuses ou pour faute grave ;
- La démission de l'assuré ;
- Les frais administratifs, frais de visa et autres frais similaires ;
- Les attaques terroristes et leurs conséquences ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour.
- Les accidents qui sont survenus lors de la pratique d'une activité sportive rémunérée ;
- Les accidents qui sont survenus lors de la pratique des activités sportives énumérées ci-dessous :
 - L'utilisation, en tant que conducteur ou passager, d'un moyen de locomotion à moteur au cours de la participation à une compétition ou à une exhibition si des normes de temps ou de vitesse ont été imposées ou choisies, ou encore au cours d'un entraînement ou d'un essai en vue de telle épreuve ;
 - La participation à une course hippique, à une compétition organisée de sports de combat ou de défense, ou à un entraînement ou un essai en vue de telle compétition ;
 - La pratique d'un sport aérien tel que le saut en parachute, le vol à voile, l'ULM, le deltaplane et le parapente. L'assuré est par contre couvert lorsqu'il effectue de manière occasionnelle ces sauts ou ces vols en étant accompagné physiquement d'un instructeur ou d'un pilote qui possède les licences requises (ex. une leçon d'initiation). L'assuré est aussi couvert en tant que passager ou pilote d'une montgolfière ;
 - La pratique de la plongée. L'assuré est, par contre, couvert s'il pratique la plongée jusqu'à un maximum de 40 mètres lorsqu'il est encadré par une autre personne qui est instructeur et possède les brevets requis ;
 - La pratique d'un sport extrême dont les conditions extrêmes ou le niveau de difficulté présentent un danger potentiel important pour la vie, tel que notamment la plongée de falaise, le vol en wingsuit, le base jumping, le saut à ski, le benji, le free ride, l'escalade sportive sans dispositif de sécurité, le funambulisme sans dispositif de sécurité, big wave surfing et volcano boarding ;
 - La chasse aux animaux sauvages.

Article 3. Compensation de voyage

1. Objet de la garantie

En cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré, l'assureur s'engage, dans la limite des montants spécifiés dans le document de confirmation et pour un montant maximal identique à celui de la couverture Annulation de voyage :

- Soit à rembourser les jours de vacances non consommés à partir du moment où l'agent a reçu la demande de rapatriement jusqu'au dernier jour de la durée du voyage.
- Soit à offrir un bon à valoir délivré par l'organisateur du voyage.

2. Événements assurés

En cas de retour anticipé de l'assuré pendant la durée du voyage [rupture de vacances] pour l'une des raisons couvertes au point 2 de l'article 2 de la couverture annulation de voyage [à l'exclusion de ses alinéas 8, 15, 16, 17, 20, 22], l'assuré a droit à une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus. Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits à partir de la date du retour anticipé, jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans le document de confirmation.

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

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

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

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

3. Exclusions spécifiques

Sans préjudice des exclusions générales reprises dans les dispositions communes, les exclusions spécifiques à la garantie «Annulation de voyage» [point 4 de l'article 2] sont également d'application dans le cadre de cette garantie.