



Assurance Assistance - Annulation - Bagages

FORMULE VACANCES AVEC BAGAGES

Coût de la police

Le coût de la police dépend du prix du séjour.
Il est clairement indiqué sur le document de vente Anglo Encounter présentant le voyage.

Résumé des garanties

Assistance personnelle mondiale (frais médicaux à l'étranger limités à 1.000.000 € par personne).

Assurance bagages pour une valeur assurée limitée à 1.250 € par personne

Annulation et interruption de voyage limitée à 35.000 € par famille

FICHE IPID :

Il s'agit d'un document important dont le voyageur DOIT prendre connaissance AVANT de contracter la police d'assurance. Ce document permet de simplifier la présentation et la compréhension des principales caractéristiques du contrat d'assurance.

Cette fiche se trouve sur les 2 dernières pages de ce document.

Conditions générales VAB liées au contrat d'assurance

Nous vous invitons à prendre connaissance des conditions générales exposées dans les 13 pages suivantes.



Une assurance « voyages » : comment ça marche ?

Les frais d'annulation : pourquoi et combien ?

Lorsque vous êtes inscrits sur un voyage, le tour opérateur (Anglo Encounter par exemple), engage pour vous des frais auprès de certains prestataires de services : autocar, traversées, hébergement, guides, restaurants, etc...

Lorsque vous annulez ce voyage, le tour opérateur subit un certain préjudice (sommes non remboursées par les prestataires, etc...).

Pour éviter un calcul complexe des frais réels pour chaque cas particulier, la loi autorise le calcul forfaitaire des frais de dédit. Un pourcentage du prix du séjour est donc conservé (souvent avec un plafond minimum). Ce pourcentage dépend de la date d'annulation par rapport à la date de départ prévu et peut aller jusqu'à 100% du montant total du séjour.

Les frais d'annulation forfaitaires particuliers à chaque séjour doivent être clairement communiqués au moment de l'inscription. Vous les trouverez sur les documents accompagnant votre réservation.

Qu'est-ce qu'une assurance annulation ?

Un assureur (VAB dans ce cas) propose, pour une somme donnée (la prime d'assurance), de rembourser au participant les frais de dédit conservés par un tour opérateur. Les raisons d'annulation acceptées par l'assureur et les « exclusions » sont clairement définies dans les « conditions générales » de cet assureur (voir plus loin).

Qu'est-ce qu'une assurance assistance ?

Un assureur (VAB dans ce cas) propose, pour une somme donnée (la prime d'assurance), de couvrir les frais occasionnés par un incident / accident qui survient durant le séjour. Les cas couverts sont également clairement définis dans les « conditions générales » de cet assureur (voir plus loin).

Les obligations de l'assuré en cas d'annulation.

Il est très important de tenir compte de certaines « obligations » de la part de l'assuré. Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu ici développer certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) Avant de vous inscrire, vous devez être certain de bénéficier des jours de congés qui vous permettront de partir à l'étranger. L'assurance annulation ne couvrira pas les frais de dédit liés à l'annulation d'un séjour « faute de congés ».

2) L'annulation du séjour doit être notifiée à l'agent de voyages au plus tard dans les 24h ouvrables suivant un événement qui pourrait empêcher son départ ou son séjour, afin de limiter les conséquences de l'annulation. Si vous ne le faites pas et que vous attendez la dernière minute pour annuler, l'assureur risque de ne vous rembourser que l'équivalent des frais de dédit qui auraient été facturés à la date où l'incident est survenu (apparition de la maladie par exemple).

3) L'annulation pour cause de maladie ne peut intervenir qu'une fois que cette maladie a été objectivée par un médecin. Concrètement : ce n'est pas vous qui décidez d'annuler, c'est un médecin qui doit vous déclarer inapte au voyage.

4) L'annulation doit être causée par un événement indépendant de votre volonté et à cause duquel vous n'avez d'autre choix que d'annuler le départ. Si vous décidez par exemple de participer au concert de votre chorale dont la date a été fixée après votre inscription au voyage, l'assurance ne couvrira pas les frais de dédit. En effet, c'est VOUS qui choisissez de participer au concert plutôt que d'effectuer le voyage.

Les obligations de l'assuré dans le cadre de l'assurance assistance.

Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu également développer certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) En cas de besoin d'assistance sur place, la centrale de VAB doit être immédiatement prévenue. Toute assistance, tout frais ou toute prestation de service ne sera indemnisé que s'il y a eu accord préalable de VAB. Si vous êtes emmené à l'hôpital en ambulance, il n'est évidemment pas obligatoire de contacter VAB avant de monter dans l'ambulance mais il est impératif qu'une personne contacte l'assureur dès votre arrivée à l'hôpital.

2) Il faut pouvoir communiquer à l'assureur un maximum d'informations concernant la situation d'urgence dans laquelle vous vous trouvez et pouvoir apporter des traces écrites de toutes les dépenses, etc...

Les exclusions.

Des « exclusions » font partie du contrat d'assurance. Il s'agit de circonstances pour lesquelles l'assureur ne couvre pas les frais (d'assistance ou d'annulation). Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu ici souligner certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) Les assureurs ne couvrent généralement pas les conséquences de guerres, de grèves, d'épidémies, d'éruption de volcans islandais.

2) Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux ne sont pas couverts ... sauf si au moment du sinistre il y a un séjour permanent de plus de 7 jours dans une institution de soins de santé.

3) L'usage abusif de médicaments, d'alcool ou de drogues n'est pas couvert.

L'ouverture d'un dossier d'annulation.

Si vous devez annuler un séjour réservé chez nous, voici les étapes à suivre :

- 1) Vous devez nous contacter dès que l'incapacité de voyager survient (dans les 24h ouvrables). Nous vous prions de le faire par e-mail. Une preuve de votre envoi pourra être demandée par l'assureur.
- 2) Nous ouvrirons en votre nom un dossier « sinistre » auprès de l'assureur. Nous vous enverrons alors un formulaire médical à faire remplir par votre médecin. Il s'agit-là d'un questionnaire détaillé concernant votre maladie (la date de début des symptômes, le traitement suivi, etc...) (un simple certificat médical ne suffit donc pas).
- 3) Le formulaire complété sera à nous renvoyer ; nous le transmettrons à l'assureur. Ce n'est pas Anglo Encounter qui traitera votre dossier mais le service médical de VAB.
- 4) L'assureur demande de prouver le montant des frais d'annulation retenus par le tour opérateur. C'est Anglo Encounter qui se chargera de cela en envoyant à VAB une copie de la facture indiquant les frais de dédit retenus suite à votre annulation.
- 5) Lorsque tous les documents nécessaires (formulaire médical, copie de la facture et tout autre document justifiant de votre demande d'indemnisation) seront versés à votre dossier, VAB examinera si la raison de l'annulation est couverte par la police d'assurances et s'il y a lieu de vous rembourser les frais d'annulation.
- 6) Le remboursement des frais se fera par VAB sur le compte d'Anglo Encounter qui transmettra.

En conclusion :

Il est important d'être couvert par une assurance lorsque vous voyagez à l'étranger. Si vous possédez déjà une assurance, nous vous encourageons à vérifier ce que celle-ci couvre ou ne couvre pas ! N'oubliez pas, non plus, d'en emmener toutes les coordonnées (numéro de contrat, numéro d'urgence, etc...).

Contracter une assurance assistance-annulation est une sage décision mais il est important d'en connaître le fonctionnement afin, le cas échéant, de garantir le traitement optimal des dossiers de remboursement.

Les conditions générales.

Les 13 pages qui suivent reprennent les conditions générales de VAB ainsi que la fiche IPID. Celles-ci font partie de votre contrat.



TABLE DES MATIÈRES DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

- I. Dispositions générales
- II. Assistance aux personnes
- III. Assistance dépannage véhicules à l'étranger (option)
- IV. Assurance annulation et interruption du voyage
- V. Assurance bagages

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

1. Notions utilisées

Preneur d'assurance

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

Assureur

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

Nous

L'assureur et le preneur d'assurance réunis.

Assuré

- ✓ Les personnes mentionnées nommément dans les conditions particulières sous le titre 'personnes assurées', à condition qu'elles soient domiciliées en Belgique, qu'elles y aient leur résidence principale et que la prime due ait été payée intégralement. Le paiement doit toujours avoir lieu avant l'entrée en vigueur de la couverture;
- ✓ Spécifiquement pour des polices temporaires, des personnes domiciliées dans un État membre de l'UE ou en Suisse peuvent s'affilier pour autant que le voyage ait été organisé par un tour-opérateur ou par une agence de voyages opérant en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg ou qu'elles voyagent avec des personnes domiciliées en Belgique et à bord d'un véhicule immatriculé en Belgique.

S'il y a des personnes qui sont domiciliées à la même adresse que le souscripteur, mais qui ne sont pas mentionnées dans la police en tant qu'ayants droit, VAB SA a le droit d'adapter la prime après intervention. Dans ce cas, on parle de rétention non malveillante d'informations. S'il y a des personnes qui ne sont pas domiciliées à la même adresse que le souscripteur et qui ne sont pas assurées chez VAB SA par le biais d'une autre police, VAB SA conserve le droit de refuser l'intervention.

Domicile

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

Véhicule assuré ou affilié (si prévu)

Le véhicule désigné par sa plaque d'immatriculation dans la police, pour autant qu'il soit immatriculé en Belgique et que l'assuré soit en possession d'un permis de conduire valide et d'une assurance RC (pas de véhicules avec des plaques d'immatriculation temporaires, de transit, de taxi ou commerciales). Le véhicule est accompagné d'au moins 1 assuré au moment où l'immobilisation se produit.

Par véhicule assuré, on entend:

- ✓ Une voiture, un motor-home ou une motocyclette dont la MMA n'excède pas 3.500 kg, d'une longueur maximale de 6,5 m et d'une hauteur maximale de 3 m. Une caravane ou remorque tractée supplémentaire (jusqu'à une MMA de 750 kg avec plaque d'immatriculation du véhicule tractant et jusqu'à une MMA de 3,5 tonnes avec plaque d'immatriculation propre) est toujours comprise si elle est accrochée au véhicule principal et utilisée à des fins privées;
- ✓ Les motor-homes dont la MMA est comprise entre 3,5 et 6,5 tonnes ou d'une longueur supérieure à 6,5 m ou d'une hauteur supérieure à 3 m, peuvent adhérer moyennant le paiement de l'option supplémentaire 'motor-home';
- ✓ Les motor-homes dont la MMA est supérieure à 6,5 tonnes peuvent adhérer pour l'assistance technique moyennant paiement de l'option 'motor-home' et seront assurés aux mêmes conditions, à l'exclusion du rapatriement/ remorquage du motor-home (seule l'assistance technique est donc possible).

Seuls les véhicules en ordre de contrôle technique et qui disposent d'une assurance RC véhicules automobiles valide peuvent faire appel à la garantie d'assistance à l'étranger. En Belgique seulement sur le trajet aller et retour de votre voyage à l'étranger.

2. Durée de la police d'assurance

La police d'assurance est conclue lors de son établissement et est acceptée par le paiement intégral de la prime avant la date de départ du voyage depuis la Belgique. L'assurance s'applique à des événements inattendus survenus durant la période couverte.

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

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

Cette police d'assurance temporaire doit être souscrite au moins 30 jours avant le départ. Si la réservation a lieu dans ces 30 jours avant le départ, l'assurance annulation temporaire peut uniquement être établie à la date de la réservation.

La garantie reste limitée à maximum 120 jours de séjour ininterrompu à l'étranger. Le séjour comprend le voyage aller, le séjour sur place et le voyage retour.

La police n'est pas prolongée à la date de fin.

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

Prescription

Le délai de prescription légal est de 3 ans. Après cela, il n'est plus possible de faire appel à cette assurance. Le délai commence à courir à compter du jour du sinistre. Si vous n'avez pris connaissance de ce sinistre qu'ultérieurement, le délai commence à courir à partir de la date à laquelle vous avez découvert les dommages. Tout droit à une éventuelle intervention se prescrit 5 ans après le sinistre.

3. Où l'assurance est-elle valable?

'Assistance aux personnes en Belgique'.

'Assistance aux personnes à l'étranger': dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.

'Assistance dépannage de véhicules et voiture de remplacement à l'étranger': Europe géographique, à l'exception de la Belgique et de la partie asiatique de la Turquie.

La couverture en Europe géographique se rapporte aux pays suivants:

Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Fédération russe (section européenne: section ouest de la chaîne de montagnes de l'Oural), Finlande, France (sauf territoires d'outre-mer), Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie et les îles, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, ARYM (Macédoine du Nord), Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (sauf Madère et les Açores), République slovaque, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède,



Suisse, Turquie (*section européenne: section ouest et nord du Bosphore, la Mer de Marmara et les Dardanelles*), Ukraine.

'Assurance bagages et annulation': dans le monde entier, y compris la Belgique, pour autant qu'au moins 1 nuitée ait lieu en dehors du domicile.

4. Que faire en cas de plaintes?

Si vous avez une plainte, vous pouvez vous adresser au service des plaintes de VAB (*plaintes@vab.be* ou 03 253 61 40). Si vous ne parvenez pas à un accord, vous pouvez vous adresser au Service Gestion des plaintes de KBC, Chaussée de Bruxelles 100, 3000 Louvain, *plaintes@kbc.be*, tél 0800 620 84 (*numéro gratuit*). Si la solution qui vous est proposée ne vous convient pas, vous pouvez alors vous adresser à l'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, *info@ombudsman.as*. Vous conservez toutefois toujours le droit d'introduire une procédure judiciaire devant un tribunal belge.

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

- ✓ Les prestations de toute nature qui, au moment de l'événement, n'ont pas été demandées à la Centrale d'Alarme de VAB ou qui n'ont pas été exécutées par nos soins ou avec notre accord, sont exclues d'un remboursement. En outre, aucun remboursement n'est prévu si l'on ne suit pas la procédure fixée et/ou si l'on ne satisfait pas à la charge de la preuve;
- ✓ Les actes intentionnels et/ou illégaux de votre part, ainsi que la confiscation du véhicule par les autorités locales consécutives à ces actes;
- ✓ Les voyages aériens si vous faites partie de l'équipage ou si vous exercez, au cours du vol, une activité professionnelle en relation avec le vol ou l'appareil;
- ✓ La participation à des activités en plein air extrêmes. Nous entendons par là des activités en plein air dans le cadre desquelles les conditions extrêmes ou le degré de difficulté comportent un danger de mort potentiel. *Sports d'hiver*: ski acrobatique, bobsleigh, firm ski extrême, glaciopéléologie, héliski, escalade de glaciers, paraski, luge sportive, saut à ski, skeleton, ski-alpinisme, ski hors-piste, figures de ski, ski attelé, ski flottant, ski en plongée, snowboard hors-piste, speedraces et ski de vitesse. *Sports aquatiques*: canyoning, sauts de falaise, plongée sous-marine, plongée en apnée, plongée spéléologique, kayak (haut degré de difficulté), powerboat / offshore racing, rafting, courses de ski, navigation en solo en mer et canoë de mer sans accompagnement professionnel. *Sports de montagne*: alpinisme et escalade, escalade de bloc, course/VTT de descente, spéléologie, escalade sportive, surf volcanique et yetiballing. *Sports en plein air*: base-jump, deltaplane, parachute ascensionnel, parapente, vols acrobatiques, vol en ULM, parachutisme et vol à voile. *Autres sports*: saut à l'élastique, horse-ball, course automobile/moto/hors-bord, chasse de gros gibier et sports de combat. Nous offrons une couverture pour les activités non énumérées à condition que les prescriptions de sécurité nécessaires aient été prises en compte. La pratique d'un sport/d'activités à titre professionnel ou contre rémunération est exclue, y compris les compétitions et les entraînements y afférents;
- ✓ Les conséquences d'accidents ou de radiations nucléaires ou atomiques;
- ✓ La consommation excessive d'alcool ou la prise de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin, sauf s'il n'y a pas de lien de cause à effet avec l'événement générateur du sinistre;
- ✓ Le tourisme médical planifié;
- ✓ La guerre, grève et émeute, ainsi que la guerre civile, sauf s'il n'y a pas de lien de cause à effet avec l'événement générateur du sinistre;
- ✓ Les catastrophes naturelles, telles que les avalanches, les chutes de pierres, les glissements de terrain, les séismes, la pression de masses neigeuses, la grêle, les crues, les inondations, les feux de forêt, les tempêtes, les ouragans, et toutes les autres circonstances atmosphériques, sauf mention contraire dans les conditions spécifiques des garanties souscrites;
- ✓ Les pays ou villes qui tombent sous le coup d'un avis de voyage négatif ou d'une interdiction de voyage des Affaires étrangères, ou qui font l'objet d'une interdiction de voyage du pays de destination au moment de la réservation du voyage ou lors du départ. Cela s'applique tant que l'interdiction de voyage est en vigueur;
- ✓ Les événements qui se produisent hors-piste de ski avec ou sans accompagnement;

- ✓ La mort volontaire, le suicide ou la tentative de suicide;
- ✓ Repas et frais de restaurant;
- ✓ Demande de remboursement pour des événements qui précèdent la date de début du contrat;
- ✓ Frais qui ne sont pas mentionnés explicitement comme étant assurés.

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables:

- ✓ De la fourniture tardive, la fourniture incomplète ou la non-fourniture de l'assistance, de manquements lors de la fourniture de celle-ci, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté ou en cas de force majeure, comme en cas d'actes de terrorisme, de guerre, de révolte populaire, d'émeutes, de grève, de mesures de représailles, d'entrave à la liberté de mouvement, de radioactivité, de dispositions (*contraignantes*) d'autorités belges ou étrangères (*p. ex. avis de voyage négatif ou interdiction d'entrée, confinement, mesures de quarantaine, etc.*), de catastrophes naturelles, etc..
- ✓ Les dommages à des objets ou d'accessoires se trouvant à bord du véhicule, et le vol de ceux-ci;
- ✓ De la non-expédition de pièces de rechange pour le véhicule affilié lorsque celles-ci ne sont pas disponibles en Belgique ou ont été retirées de la fabrication.

6. Vos obligations

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

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

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

En cas de rapatriement de votre véhicule depuis l'étranger, vous devez remettre la facture de réparation dans les 30 jours à partir du jour de livraison en Belgique, ou le rapport d'expertise si l'ordre a été donné par votre assureur. Si le véhicule n'a pas été réparé, le rapatriement sera facturé.

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

L'assuré s'engage à:

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

7. Subrogation

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

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



II. ASSISTANCE AUX PERSONNES

A. Assistance aux personnes en Belgique

1. Organisation de l'hospitalisation d'un enfant assuré

Lorsqu'un enfant assuré de moins de 18 ans doit être hospitalisé pendant que ses parents sont en voyage à l'étranger, nous organisons, à la demande des parents et en concertation avec le médecin traitant, le transport et l'accompagnement du malade ou du blessé vers le domicile en Belgique ou vers un hôpital si cela est indiqué. Nous n'intervenons pas dans les frais de transport ou d'admission. Nous ne pouvons pas intervenir à la place des services de secours officiels.

2. Garde d'enfants ou aide-ménagère

En cas d'hospitalisation à la suite d'un accident ou d'une maladie de l'un des parents d'enfants de moins de 16 ans, nous prenons en charge, si cela est nécessaire d'un point de vue médical, les frais:

- ✓ de garde d'enfants jusqu'à 60 € par jour maximum et pour 2 jours maximum, soit 120 €, à condition que l'hospitalisation dure au moins 2 jours;
- ✓ d'aide-ménagère jusqu'à 20 € par jour maximum et pour 8 jours maximum, soit 160 €, à condition que l'hospitalisation dure au moins 3 jours. L'aide doit intervenir pendant l'hospitalisation ou pendant la semaine suivante. Le remboursement s'effectue sur présentation de la facture originale et d'une attestation d'admission à l'hôpital.

3. Aide d'un serrurier

En cas de perte ou de vol des clés du logement assuré dont l'adresse figure dans l'attestation d'assurance, nous prenons en charge les frais de déplacement et de main-d'œuvre d'un serrurier à concurrence de maximum € 50. Vous devez prouver au serrurier que vous résidez dans le logement.

4. Assistance dans des situations d'urgence pour les mineurs

Notre aide consiste à:

- ✓ Contacter les parents ou d'autres membres de la famille en Belgique ou à l'étranger;
- ✓ Contacter un service spécialisé ou transmettre le numéro de téléphone de services spécialisés;
- ✓ Mettre à disposition des moyens de transport en vue d'assurer la sécurité de l'enfant. L'intervention de notre centrale d'alarme VAB est entièrement gratuite. L'assuré prend à sa charge tous les frais externes des services auxquels notre Centrale d'alarme VAB fait appel, tels que les frais de transport, les frais de services d'aide nationaux, etc., ainsi que ses propres frais de téléphone. Si le sinistre est couvert dans le cadre de cette assurance, les frais sont indemnisés comme le prévoit cette assurance.

5. Transfert vers un hôpital proche de votre domicile

Suite à un accident de la route en Belgique, nous organisons:

- ✓ Le transport de la dépouille du lieu du décès au domicile en Belgique, moyennant l'approbation de notre Centrale d'Alarme de VAB.
- ✓ Le transport en ambulance de l'hôpital près du lieu de l'accident à un hôpital près de votre domicile, moyennant l'autorisation de notre équipe médicale. Nous ne nous substituons en aucun cas aux services de secours.

Pour certaines garanties visées dans le chapitre A ci-dessus (Belgique), nous autoriserons une éventuelle indemnisation après intervention de la mutualité. Si l'assuré n'est pas en règle avec son obligation d'affiliation à la sécurité sociale ou de paiement des cotisations de sécurité sociale/de l'assurance maladie, ou s'il n'en respecte pas les prescriptions, VAB SA n'accédera pas à la demande de remboursement.

B. Assistance aux personnes à l'étranger

1. Frais médicaux

Si vous tombez inattendu malade ou êtes victime d'un accident accompagné de lésions corporelles pendant votre voyage à l'étranger, nous remboursons les frais exposés à l'étranger suivants:

- ✓ Les frais d'hospitalisation;
- ✓ Les honoraires médicaux et paramédicaux;
- ✓ Les frais de traitements médicaux ou chirurgicaux lors de l'hospitalisation;
- ✓ Les médicaments prescrits par le médecin traitant à l'étranger;
- ✓ Les frais de transport qui sont nécessaires sur place pour le traitement médical ou paramédical.

Les frais sont indemnisés à concurrence de 1.000.000 € maximum par personne.

Dans ce montant, les limites d'indemnisation suivantes sont d'application:

- ✓ 375 € pour les frais de transport locaux pour vous rendre au chevet du membre de la famille hospitalisé;
- ✓ 250 € pour les soins dentaires (y compris les frais de réparation d'urgence de la prothèse dentaire de l'assuré à concurrence de 50 € maximum);
- ✓ 250 € pour les lentilles de contact, les verres correcteurs, les appareils médicaux (prescrits) et les lunettes à la suite d'un accident corporel, déterminé par un médecin à l'étranger;
- ✓ 12.500 € pour l'assistance ou le traitement psychologique de l'assuré après une catastrophe, un attentat ou une prise d'otages dont vous êtes la victime ou le témoin direct;
- ✓ 6.200 € par assuré pour les frais médicaux post-hospitaliers prescrits en Belgique jusqu'à 1 an après l'accident corporel, déterminés par le médecin traitant à l'étranger. L'intervention dans les frais paramédicaux est plafonnée à 500 €.

En cas d'accident ou de maladie d'un chien ou d'un chat de l'assuré à l'étranger, nous indemnisons les frais du vétérinaire à l'étranger à concurrence de 250 € maximum.

2. Rapatriement après une maladie ou un accident

Nous organisons votre rapatriement en Belgique si votre état médical l'exige. Le moment, les modalités et le lieu de votre transfert seront exclusivement appréciés en fonction de la situation médicale et en concertation avec les médecins traitants. Si vous y avez un intérêt d'un point de vue médical, nous organisons à nos frais le retour des autres assurés. Lors de ce rapatriement, si vous êtes contraint de laisser sur place une partie de vos bagages ou votre vélo, nous organisons le transfert des bagages ou du vélo à concurrence de 250 € maximum. Le rapatriement de chiens ou de chats qui seraient restés à l'étranger est indemnisé à concurrence de 250 € maximum.

3. En cas de décès lors du voyage

Lorsque vous décédez à l'étranger, nous organisons le transport de votre dépouille mortelle jusqu'au domicile ou jusqu'au cimetière en Belgique. Les frais de traitement post-mortem et les frais du cercueil à concurrence de 1.500 € maximum sont également inclus. Si les funérailles ont lieu à l'étranger, nous intervenons dans les frais funéraires à concurrence du montant que nous aurions dû consacrer au transfert de la dépouille mortelle en Belgique. Les frais de la cérémonie funéraire ne sont pas pris en charge.

4. Prolongation du séjour

Nous payons vos frais de séjour supplémentaires si vous devez prolonger le séjour:

- ✓ Pour des raisons médicales à la suite d'une maladie ou d'un accident ou dans l'attente de votre rapatriement. Nous intervenons dans les frais de nuitée et de petit-déjeuner réellement exposés et démontrés à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant un maximum de 7 jours;
- ✓ À la suite d'une fermeture de l'espace aérien, d'un attentat terroriste (reconnu comme tel par la communauté internationale) à l'étranger (sauf si l'attentat s'est produit dans les 30 jours précédant la réservation du voyage), d'une catastrophe naturelle (avalanche, inondation, feu de forêt, tremblement de terre, etc.), d'une épidémie ou d'une pandémie. Nous intervenons dans les frais de séjour



supplémentaires démontrés à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant un maximum de 7 jours.

Cette garantie ne s'applique qu'en l'absence d'une intervention octroyée par la compagnie aérienne dans le cadre d'une convention internationale ou d'un règlement de l'UE.

En outre, la garantie de l'assurance, nonobstant sa validité, reste acquise jusqu'au retour en Belgique.

5. Venue de membres de la famille

Si vous êtes hospitalisé plus de 5 jours à la suite d'une maladie ou d'un accident et que vous voyagez seul, nous organisons à nos frais le voyage aller et retour depuis la Belgique d'un parent jusqu'au deuxième degré. Le plafond de 5 jours ne s'applique pas lorsque la personne hospitalisée a moins de 18 ans. Si le déplacement s'effectue à l'aide d'une voiture personnelle, nous indemnisons le déplacement sur la base du prix d'un billet de chemin de fer pour une seule personne. Nous intervenons également dans les frais de séjour démontrés, pour la nuitée et le petit-déjeuner, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant un maximum de 7 jours.

6. Retour anticipé à votre domicile

Nous veillons à nos frais au voyage retour de tous les assurés en Belgique ou au voyage aller et retour d'1 assuré, si le retour est nécessaire:

- ✓ Parce qu'un membre du ménage ou de la famille jusqu'au 2^e degré est décédé;
- ✓ Parce qu'un membre du ménage ou de la famille jusqu'au 2^e degré est soudainement hospitalisé pour une période de plus de 5 jours en raison d'une grave maladie ou d'un accident; cette période est réduite à une hospitalisation de 48 h si la personne hospitalisée est âgée de 18 ans ou moins;
- ✓ Parce que vos biens immobiliers ont été gravement endommagés (*domicile ou locaux professionnels*), rendant votre présence indispensable;
- ✓ Parce que l'assuré est rappelé pour une transplantation d'organe ou pour une convocation en tant que témoin par un tribunal belge qui n'était pas connue au moment du départ.

De plus, nous indemnisons les frais de transport réels d'une personne assurée si celle-ci se trouvait contrainte de poursuivre le voyage seule, ou des autres compagnons de voyage assurés qui dépendent de l'assuré s'ils ne sont pas en mesure d'assurer eux-mêmes leur retour par le moyen de transport initialement prévu.

Si vous avez opté pour le voyage aller et retour d'un seul assuré, le voyage retour doit se faire dans les 8 jours du voyage aller.

Si pour l'un des motifs ci-dessus, vous devez laisser votre véhicule sur place et qu'aucun des autres assurés ne peut le conduire pour des raisons légales ou médicales, nous indemnisons les frais de voyage (*à l'exception des frais de séjour*) depuis la Belgique pour la personne chargée d'aller récupérer la voiture sur place. Le choix du moyen de transport nous appartient.

7. Communication

Nous indemnisons les frais:

- ✓ Exposés pour un interprète auquel l'assuré a fait appel à l'étranger pour la défense de ses intérêts à concurrence de 200 € maximum;
- ✓ De communication de et vers la centrale d'alarme VAB, exposés à l'étranger, sur présentation des justificatifs nécessaires et suite à la fourniture d'une assistance couverte par l'assurance. En cas d'assistance à des personnes assurées, nous nous chargeons également de la transmission de messages urgents.

8. Accompagnement d'enfants jusqu'à 18 ans

Nous intervenons dans les frais de voyage aller et retour depuis la Belgique de la personne qui accompagnera les enfants de moins de 18 ans pendant le retour vers la Belgique si lors du voyage les enfants restent seuls à la suite de votre maladie, accident corporel, décès ou retour anticipé d'urgence. La personne est désignée par la famille et peut également prétendre au remboursement des frais de séjour pour la nuitée et le petit-déjeuner, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant une durée maximale de 7 jours. Nous indemnisons également les frais de transport supplémentaires pour le voyage retour des enfants assurés.

9. Assistance juridique

Si vous êtes impliqué dans un accident de circulation à l'étranger:

- ✓ Nous avançons les frais d'un avocat étranger ou d'un huissier de justice étranger à concurrence de 1.250 € maximum. Vous devrez nous rembourser cette avance dans les 3 mois de son versement;
- ✓ Nous avançons la caution pénale imposée par les autorités locales, à concurrence de 12.500 € maximum. Vous devrez nous rembourser cette somme dans les 3 mois de son versement ou plus tôt si les autorités locales la libèrent avant l'expiration de ce délai.

10. Envoi de bagages, lunettes ou médicaments

Nous indemnisons et organisons l'envoi:

- ✓ Des médicaments indispensables prescrits par un médecin, en cas de maladie à l'étranger, pour autant que ces médicaments ou un équivalent ne soient pas disponibles sur place et qu'ils le soient en Belgique. Le simple fait d'oublier des médicaments/du matériel médical pour des affections existantes, n'est pas couvert. Même si vous avez emporté trop peu de médicaments/matériel médical en voyage, nous n'assurons pas cela;
- ✓ D'une valise contenant des effets personnels vers votre lieu de villégiature à l'étranger en cas de retard de plus de 48 h de vos bagages (*après fourniture de la preuve du retard*). Cette valise nous sera remise par une personne désignée par vous.

Nous n'intervenons pas dans les frais:

- ✓ De vos lunettes ou d'une prothèse indispensable, en remplacement de celle endommagée lors du voyage. Les droits à payer éventuellement sur place et le prix d'achat demeurent à votre charge. L'indemnisation des bagages perdus ou volés est seulement couverte si la garantie assurance bagages a été souscrite. La garantie peut être refusée lorsqu'elle est contraire à la législation locale.

11. Documents de voyage

En cas de perte de vos documents de voyage (*carte d'identité, passeport, permis de conduire, titres de transport*) lors d'un voyage à l'étranger comprenant au moins 1 nuitée, nous indemnisons les frais administratifs de duplicata, à condition que vous ayez fait la déclaration de perte à la police, à l'ambassade ou au consulat. En cas de perte ou de vol de titres de transport, nous pouvons régler pour vous l'achat de nouveaux billets à condition que vous nous en créditiez d'abord la contre-valeur.

12. Avance d'argent à l'étranger

Si vous devez faire face à des dépenses imprévues et urgentes à l'étranger, nous mettons à votre disposition le montant que vous demandez (*à concurrence de 3.750 € maximum*), à condition que vous nous ayez remis cette somme au préalable.

13. Opérations de recherche et de sauvetage

Après concertation avec notre Centrale d'alarme VAB, nous intervenons également dans les frais de recherche et de sauvetage exposés par les services de secours officiels parce que la vie de l'assuré en dépendait. Par ailleurs, et dans la mesure du possible, nous émettons un avis à propos du lancement des opérations de recherche, en tenant compte des circonstances spécifiques sur place.

14. Garanties sportives

Dès le lendemain d'un accident, nous remboursons jusqu'à un montant de 250 € maximum pour l'assuré blessé:

- ✓ Les jours non utilisés du forfait pour les remontées mécaniques et/ou des cours de ski;
- ✓ La location déjà payée du matériel de plongée;
- ✓ Les droits déjà payés du terrain de golf.

Le dommage est indemnisé sur présentation de la preuve d'achat, éventuellement du forfait pour les remontées mécaniques et d'un certificat médical étranger, prouvant que l'activité ne peut pas avoir lieu.

Les dommages inférieurs à 50 € ne sont pas remboursés.



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

Nous n'octroyons pas d'intervention pour:

Ces exclusions portent sur la partie A et la partie B du présent chapitre:

- ✓ Les voyages qui ont débuté avant la souscription de l'assurance;
- ✓ Les maladies connues au moment du départ en voyage, sauf si la situation devait empirer de manière anormale ou inattendue pendant le voyage. Les complications prévisibles en sont toujours exclues;
- ✓ Le troubles psychiques, psychosomatiques, mentaux ou nerveux, y compris les états anxieux, la dépression, la névrose, la psychose, sauf si une hospitalisation d'urgence est nécessaire à cet effet suite à une première manifestation;
- ✓ Les complications de la grossesse après la 24^e semaine, l'accouchement ou l'interruption volontaire de grossesse;
- ✓ L'assistance liée à des affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et n'empêchant pas la personne assurée de poursuivre son voyage, à l'exception des frais médicaux;
- ✓ Les activités professionnelles, y compris les maladies ou accidents à la suite d'une activité professionnelle/bénévole organisée;
- ✓ Les frais de prothèses (y compris les lunettes, verres de lunettes, lentilles de contact, appareils médicaux) exposés en Belgique;
- ✓ Les cures thermales, la médecine préventive, la médecine alternative;
- ✓ Les interventions ou traitements esthétiques (à moins d'être médicalement justifiés à la suite de lésions corporelles, moyennant l'intervention de la mutuelle);
- ✓ Les traitements, soins annexes et médicaments prescrits et/ou dispensés en cas de maladie dans le pays de domiciliation de l'assuré;
- ✓ Les complications de traitements médicaux à l'étranger qui étaient planifiés au préalable;
- ✓ Les frais médicaux et le rapatriement en cas d'accidents de ski pour lesquels les mesures de précaution nécessaires n'ont pas été prises (la victime ne portait pas de casque, p. ex.).

D. Comment demander le remboursement?

Pour les frais que vous avez payés vous-même, vous pouvez nous demander le remboursement comme suit:

- ✓ Pour les frais non médicaux, vous nous envoyez les factures, par la poste à VAB-Paiements clients, Pastoor Coplaan 100 à 2070 Zwijndrecht, ou par e-mail à l'adresse remboursements@vab.be;
- ✓ Les frais médicaux doivent d'abord être introduits auprès de votre mutuelle. Vous pouvez ensuite nous communiquer le décompte avec les copies des factures et des comptes. Si la mutuelle refuse d'intervenir, nous vous demanderons une attestation du refus et les justificatifs originaux de vos frais. En cas d'hospitalisation d'urgence, vous devrez entreprendre, dès votre retour en Belgique, les démarches nécessaires afin d'obtenir les remboursements légaux de la part de votre mutuelle et/ou d'une autre assurance maladie. Nous vous conseillons de toujours conserver les documents originaux.

Pour certaines garanties dans le chapitre B ci-dessus (*étranger*), nous autoriserons une éventuelle indemnisation après intervention de la mutuelle. Si l'assuré n'est pas en règle avec son obligation d'affiliation à la sécurité sociale ou de paiement des cotisations de sécurité sociale/de l'assurance maladie, ou s'il n'en respecte pas les prescriptions, VAB SA n'accèdera pas à la demande de remboursement.

III. ASSISTANCE DÉPANNAGE DE VÉHICULES À L'ÉTRANGER (option)

A. Assistance dépannage

1. Assistance dépannage sur place

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger à la suite d'un accident, d'une détérioration par vol, par vandalisme ou par forces de la nature, ou d'une panne, nous payons:

- ✓ Les frais de dépannage ou de remorquage jusqu'au garage le plus indiqué, à concurrence de 500 € maximum.
- ✓ Le coût réel pour envoyer les pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement du véhicule si elles ne sont pas disponibles sur place et pour autant qu'elles soient disponibles en Belgique.

Nous pouvons organiser ces services pour vous, mais vous devez tenir compte du fait qu'à l'étranger, certaines routes sont soumises à une réglementation contraignante particulière en matière de remorquage de véhicules, lequel n'est donc pas toujours possible.

Le prix des pièces à réparer, les droits éventuels d'importation et la main-d'œuvre dans le garage sont à votre charge. Les travaux de réparation exécutés sur le véhicule se font sous la surveillance et la responsabilité du client. VAB SA n'est pas responsable de dommages éventuels qui sont causés au véhicule par le réparateur local. Si nous avons avancé ces frais, vous aurez à les rembourser à votre retour en Belgique et ce, dans les 30 jours. Après la période de 30 jours, nous facturerons un supplément de 10% par mois.

2. Rapatriement du véhicule (en cas de réparation prenant plus de 3 jours ouvrables)

Si le véhicule ne peut pas être réparé dans les 3 jours ouvrables, nous organisons à nos frais:

Pour le véhicule:

- ✓ Le rapatriement jusqu'à votre lieu de résidence en Belgique ou jusqu'au garage proche de chez vous;
- ✓ Le paiement des frais de gardiennage du véhicule à concurrence de 375 € maximum, jusqu'à ce qu'il soit rapatrié.

Nous procédons au rapatriement de votre véhicule quel que soit l'âge de votre véhicule, mais à condition que vous le fassiez réparer en Belgique, ou lorsque le rapatriement de votre véhicule est imposé par votre assureur. Vous nous faites parvenir la facture de réparation et/ou le rapport d'expertise dans les 30 jours suivant le rapatriement. Si nous ne recevons pas les données demandées dans le délai imposé, vous devrez rembourser les frais exposés par VAB SA. Après la période de 30 jours, nous facturerons un supplément de 10% par mois.

Nous prenons le rapatriement à notre charge si la valeur catalogue ou la valeur résiduelle est supérieure aux frais de rapatriement du véhicule.

Pour les occupants assurés:

- ✓ Le voyage retour. Nous déterminons nous-mêmes le choix du moyen de transport;
- ✓ Une indemnisation pour les frais de voyage supplémentaires, à concurrence de 250 € maximum, si vous souhaitez poursuivre votre voyage jusqu'à votre destination de vacances. À la fin des vacances, nous organisons le rapatriement à partir de l'endroit où votre véhicule a été abandonné;
- ✓ Les frais de séjour supplémentaires si vous choisissez d'attendre la réparation de votre véhicule. L'indemnisation se base sur une chambre avec petit-déjeuner, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant une durée maximale de 7 jours;
- ✓ Les frais de séjour supplémentaires si votre véhicule ou votre lieu de séjour est devenu inutilisable, inaccessible ou inhabitable à la suite de feux de forêt ou de précipitations violentes (avec inondations, coulées de boue). L'indemnisation se base sur une chambre avec petit-déjeuner, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant une durée maximale de 7 jours.

Pour les bagages:

- ✓ Les frais de transport supplémentaires pour le transfert de vos bagages à votre domicile en Belgique, à concurrence de 250 € maximum, si vous êtes contraint de laisser une partie de vos bagages sur place.



3. Indisponibilité du véhicule (en cas de réparation prenant moins de 3 jours ouvrables)

Si le véhicule peut être réparé dans les 3 jours ouvrables, nous indemnisons, après la réception de la preuve de réparation:

- ✓ Les frais de séjour supplémentaires établis, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant une durée maximale de 3 jours. En cas de frais de séjour supplémentaires, nous intervenons sur la base de la nuitée et du petit-déjeuner;
- ✓ Si le véhicule a été réparé à l'étranger, vous avez en outre droit à une vérification gratuite de la réparation dans le centre de diagnostic de VAB à Zwijndrecht ou dans le garage VAB à Sint-Niklaas;
- ✓ Les frais du voyage retour vers le lieu de résidence en Belgique si vous ne pouvez attendre sur place la fin de la période de vacances pour des motifs impérieux. Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport. Nous mettons ensuite à votre disposition un seul billet de voyage pour aller rechercher le véhicule réparé. Si vous avez choisi l'option voiture de remplacement, la garantie ci-dessus est remplacée par les garanties décrites dans cette option.

4. Vol du véhicule

En cas de vol de votre véhicule, nous organisons à nos frais le retour en Belgique des occupants assurés. Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport.

Si votre véhicule volé est retrouvé en état de marche après votre retour en Belgique:

- ✓ Nous organisons à nos frais le rapatriement de votre véhicule jusqu'à votre lieu de résidence en Belgique ou jusqu'au garage proche de chez vous;
- ✓ Ou nous vous remboursons les frais de déplacement pour aller rechercher le véhicule sur place. Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport.

5. Mise à disposition d'un chauffeur de remplacement

Si pour cause de maladie, d'accident corporel ou de décès pendant le voyage, le conducteur du véhicule assuré n'est plus en mesure de conduire et si aucun des autres occupants ne peut le remplacer pour des raisons médicales justifiées rendant impossible la conduite du véhicule, nous envoyons à nos frais un chauffeur de remplacement chargé de rapatrier le véhicule et les autres assurés par le chemin le plus court jusqu'à votre lieu de résidence en Belgique.

- ✓ VAB SA n'est pas tenue responsable si le véhicule ne se trouve pas en état de marche ou s'il ne répond pas aux prescriptions légales;
- ✓ VAB SA intervient uniquement dans les frais de rémunération et de voyage du chauffeur;
- ✓ Moyennant l'acceptation préalable de VAB SA, vous pouvez désigner vous-même un chauffeur de remplacement. Dans ce cas, nous payons le transport et une indemnité forfaitaire de 50 € par jour pour les frais de nuitée et autres dépenses, sur la base de trajets quotidiens de minimum 500 km. Vos propres frais de voyage retour (hôtels, restaurants, carburant, péages et réparations éventuelles au véhicule) restent à votre charge. Si du fait de la présence du chauffeur de remplacement, un ou plusieurs des assurés ne trouvent plus place à bord du véhicule, nous remboursons les frais du voyage retour de cette/ces personne(s). Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport.

B. Voiture de remplacement à l'étranger (option)

La voiture de remplacement ne s'applique qu'au véhicule dont le numéro d'immatriculation est mentionné dans l'option voiture de remplacement à l'étranger, et à la condition que vous ayez payé la prime. Sauf indication contraire, les garanties décrites ci-après ne sont pas cumulables avec les conditions générales régissant le contrat de base, dont cette option constitue une extension et/ou une formule alternative.

1. Le droit à une voiture de remplacement

Vous avez droit à une voiture de remplacement ou à un mode de transport alternatif lorsque le véhicule en panne n'est pas réparable ou n'est pas retrouvé dans les 48 h. En Belgique, le droit est acquis lorsque le véhicule est immobilisé à la suite d'un accident survenu au cours des 7 jours précédant la date de départ à l'étranger et pour autant que la réparation ne puisse être effectuée à temps. En concertation avec notre centrale d'alarme VAB, vous pouvez utiliser une voiture de tourisme en remplacement de votre propre véhicule en panne à l'étranger. Si nous ne sommes pas en mesure de

mettre une voiture de remplacement à disposition, nous prévoyons un autre mode de transport.

Le bénéficiaire doit être détenteur d'une pièce d'identité et/ou d'un passeport valide(s) et il doit disposer d'un permis de conduire valide.

D'éventuelles conditions spécifiques de la société de location de véhicules locale sont également d'application. Le conducteur doit aussi pouvoir présenter une carte de crédit pour réceptionner une voiture de location.

2. Intervention

Nous indemnisons:

- ✓ Soit les frais de location réels pendant la durée résiduelle du voyage, plafonnée à 30 jours, avec un maximum de 50 € par jour et jusqu'à 1.500 € maximum. Si la panne mécanique ou l'accident intervient à la fin du voyage, la garantie est limitée à un maximum de 7 jours, ou de 5 jours si vous rentrez avec un moyen de transport autre qu'une voiture de location. Si le propre véhicule de l'assuré est réparable avant la fin de sa période de vacances ou dans un délai raisonnable et si la distance jusqu'au lieu de résidence ne dépasse pas 100 km, nous pouvons lui demander de restituer éventuellement lui-même le véhicule loué et d'aller récupérer lui-même son véhicule réparé. L'assuré autorise le garagiste à procéder à la réparation si celle-ci peut être réalisée de manière raisonnable et professionnelle. Par frais de location réels, nous entendons le prix de location, majoré des éventuelles 'drop charges', c'est-à-dire le montant supplémentaire que l'on paie lorsqu'on dépose la voiture de location à un autre endroit que celui où elle a été prise en charge;
- ✓ Les frais de transports en commun en seconde classe vers l'endroit de prise en charge et de restitution de la voiture de location sont également remboursés. Si vous souhaitez une voiture de location d'une catégorie supérieure à un véhicule de catégorie B (compacte), nous nous efforcerons de vous donner satisfaction. Les frais supplémentaires seront néanmoins à votre charge. Notre centrale d'alarme VAB peut exiger une garantie de la part de l'assuré pour le paiement de ces frais supplémentaires;
- ✓ Soit les frais de transports en commun vers la destination de vacances à justifier et/ou retour à concurrence de 620 € maximum si vous ne souhaitez pas faire usage d'une voiture de remplacement ou si nous ne pouvons pas en mettre une à votre disposition. Si votre véhicule ne peut être réparé à l'étranger, nous prévoyons également un rapatriement éventuel à partir de la résidence de vacances. Les frais supplémentaires pour le transport de bagages sont indemnisés à concurrence de 250 € maximum si vous ne pouvez pas les emmener avec vous.

3. Obligations

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir et limiter les conséquences d'un sinistre. Vous êtes également tenu de nous fournir tous renseignements utiles que nous jugeons nécessaires concernant le sinistre.

Si vous recevez une voiture de remplacement, vous êtes tenu(e):

- ✓ De signaler au loueur ou à son assureur les dégâts de la manière la plus complète possible et dans les délais les plus brefs possibles;
- ✓ De restituer le moyen de transport à l'endroit et à l'heure convenus, dans l'état où vous l'avez réceptionné;
- ✓ De vous conformer aux conditions générales du contrat de location de l'entreprise de location ayant mis le moyen de transport à votre disposition.

VAB SA pourra vous refacturer les frais éventuellement liés au non-respect des conditions.

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

Nous n'octroyons pas d'intervention pour (d'application sur toutes les garanties du Chapitre III):

- ✓ Les frais d'entretien normaux, le prix des pièces détachées ou de main-d'œuvre facturés par le garage;
- ✓ Les frais de carburant ou de lubrifiants;
- ✓ Le mauvais état manifeste du véhicule;



- ✓ Les sinistres survenus en dehors de la zone de couverture;
- ✓ Aucune couverture n'est accordée pour des voitures louées en Belgique ou à l'étranger;
- ✓ Tous les sinistres survenus avant la souscription de la garantie;
- ✓ Les réparations, les dommages occasionnés, les frais liés aux primes d'assurance supplémentaires pour la réduction ou le rachat de la franchise conclu auprès du loueur après le sinistre, ainsi que la couverture des occupants en cas de lésions corporelles;
- ✓ L'utilisation impropre du véhicule en toutes circonstances;
- ✓ Les véhicules qui ne se trouvent pas sur la voie publique ou une route privée en dur ou qui ne sont pas accessibles aux véhicules réguliers de VAB SA, par exemple si le véhicule ne se trouve pas sur un sol en dur ou si une ou plusieurs roues du véhicule ne touchent plus le sol. Le cas échéant, s'il doit être fait appel à des services de dépannage spécialisés, ces frais vous seront facturés.

Lors de la mise à disposition d'une voiture de location:

- ✓ Les frais pour un conducteur supplémentaire;
- ✓ Le rachat facultatif de la franchise en cas de dommage (*par ex. Super CDW: Collision Damage Waiver*);
- ✓ Le rachat facultatif de la franchise en cas de vol (*par ex. Super TW: Theft Waiver*);
- ✓ L'assurance passagers facultative (*par ex. PAI: Personal Accident Insurance*);
- ✓ Les frais facturés par le loueur si la voiture de location n'est pas ramenée au bureau de location conformément à ce qui est mentionné dans le contrat de location;
- ✓ Les frais de carburant; il convient de faire le plein avant de restituer la voiture de location;
- ✓ Les dommages au véhicule non assurés qui se sont produits pendant la période de location.

IV. ANNULATION ET INTERRUPTION DU VOYAGE

A. Garantie

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

1. Raisons de santé

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

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

- ✓ Décès, maladie ou accident:
 - ✓ de l'assuré, de son partenaire domicilié au même adresse, d'un parent ou allié jusqu'au 2^e degré, en ce compris les membres de la belle-famille;
 - ✓ de la personne qui cohabite avec l'assuré au même lieu de résidence et dont il a la charge ou la garde;
 - ✓ du fiancé/de la fiancée ou de la personne avec laquelle l'assuré a déjà pris des dispositions de mariage, ainsi que les membres de sa famille jusqu'au 1^{er} degré;

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

2. Travail et études

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

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

- ✓ D'importants dégâts matériels aux biens immobiliers appartenant à l'assuré ou loués par ce dernier, survenus dans les 30 jours précédant la date de départ ou pendant le voyage;
- ✓ Le préavis d'un logement en location s'il faut quitter l'habitation dans les 30 jours avant le départ ou pendant le voyage. Le préavis a eu lieu après la réservation et dans les 3 mois avant le départ.



4. Motifs juridiques

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

5. Crime

- ✓ Lorsque l'assuré a été victime d'un car-jacking ou d'un homejacking dans les 7 jours précédant la date de départ;
- ✓ Lorsque l'assuré ou un membre de la famille jusqu'au 2^e degré a été victime d'un kidnapping, y compris la disparition ou le rapt d'enfants par l'un des parents;
- ✓ Le vol avec violence ou effraction, dans les 5 jours précédant le départ, des documents d'identité ou des titres de transport indispensables pour le voyage;
- ✓ Le vol, l'accident ou l'incendie du véhicule de l'assuré au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances.

6. Autres motifs

- ✓ Une maladie ou un accident qui affecte la condition physique de l'assuré à ce point que, sans rendre impossible le voyage proprement dit, cela l'empêche de participer aux activités réservées à l'avance, p. ex. vacances sportives ou actives (ski, trekking, etc.);
- ✓ Un retard au moment de l'embarquement prévu dans le contrat de voyage, au départ ou au cours d'une escale, à la suite d'une immobilisation de plus d'une heure due à un accident de circulation de l'assuré survenue sur le trajet vers le lieu de l'embarquement. La garantie est étendue aux retards en raison d'une panne mécanique, à condition qu'une attestation émanant d'une entreprise de dépannage ou d'un prestataire d'assistance agréé puisse être produite;
- ✓ Une grève sauvage non annoncée au lieu de départ en Belgique, ayant fait en sorte que le lieu d'embarquement a été atteint trop tardivement.

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

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

Nous n'octroyons pas d'intervention pour:

- ✓ Événements dont vous aviez connaissance au moment où vous avez réservé votre voyage ou souscrit cette assurance et qui sont à ce point certains que l'annulation ne peut plus être considérée comme inattendue;
- ✓ Les lésions corporelles des suites d'un accident ou d'une maladie pour laquelle, au moment de la réservation du voyage et de la souscription du contrat d'assurance, un traitement (para)médical était déjà prescrit par le médecin traitant;
- ✓ Les voyages qui ont été réservés pendant le congé de maladie;
- ✓ Une maladie congénitale évolutive;

- ✓ En cas de maladies prédiagnostiquées en phase terminale ou à un stade très avancé au moment de la réservation du voyage, les garanties sont limitées au décès ou à une menace de décès imminent;
- ✓ Les accidents ou troubles résultant:
 - ✓ de la pratique d'ascension en montagne par voies non frayées, de la chasse au gros gibier, de la spéléologie, de la pêche sous-marine ou des sports de combat;
 - ✓ de la participation à toutes courses, essais ou épreuves de vitesse;
 - ✓ de la pratique de sports à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.
- ✓ Les troubles psychiques, psychosomatiques, mentaux ou nerveux, y compris les états anxieux, la dépression, la névrose, la psychose, sauf si une hospitalisation d'urgence est nécessaire à cet effet suite à une première manifestation;
- ✓ L'interruption volontaire de grossesse;
- ✓ L'insolvabilité de l'assuré;
- ✓ Les retards causés par des problèmes de circulation et autres incidents ordinaires;
- ✓ Les frais administratifs, de visa et autres frais analogues;
- ✓ Les conditions climatiques au lieu de destination;
- ✓ Les événements dus à la consommation excessive d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants qui n'ont pas été prescrits par un médecin;
- ✓ Les épidémies et les pandémies;
- ✓ Les symposiums;
- ✓ La mort volontaire, le suicide ou la tentative de suicide;
- ✓ Les conflits de travail et les attentats, la guerre (*civile*) ou des faits similaires, les émeutes ou le terrorisme;
- ✓ Les conséquences d'accidents ou de radiations nucléaires ou atomiques.

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

C. Comment demander le remboursement?

Le remboursement peut être demandé en complétant le formulaire de déclaration ou disponible sur vab.be/fr/assistance/remboursement-de-frais/declaration-frais-d-annulation et ce, en l'envoyant en même temps que les justificatifs ci-dessous. Le formulaire de déclaration contient tous les renseignements utiles sur les circonstances, la nature et l'ampleur des dommages.

- ✓ Le bon de commande et/ou la facture d'annulation;
- ✓ En cas de motifs médicaux: un certificat médical vab.be/-/media/vab-online/files/producten/terugbetalings-kosten/aangifte-medisch.
- ✓ Si la maladie ou l'accident dans le cadre d'une interruption du voyage s'est produit pendant le séjour à l'étranger, le certificat doit être établi par un médecin local.

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

Pour une annulation, il y a lieu de prendre toutes les mesures nécessaires et utiles pour limiter les frais d'annulation à un minimum, c'est-à-dire qu'à partir du moment où l'assuré aura pris connaissance d'un événement susceptible d'engendrer l'annulation du voyage, il en informera immédiatement l'agence de voyage ou le tour-opérateur. L'intervention sera toujours calculée sur la base des frais d'annulation dus conformément aux conditions du contrat de voyage, en cas d'annulation dans les 48h après que l'assuré a pris connaissance de l'événement ayant provoqué l'annulation.

Nous indemnisons:



En cas d'annulation:

- ✓ 100% de l'indemnité de rupture due contractuellement par l'assuré. Si le montant assuré n'est pas égal au coût total du voyage, la règle proportionnelle est d'application. Dans ce cas, l'indemnité sera calculée sur la base du rapport entre le montant assuré et le coût total du voyage;
- ✓ Les suppléments de frais d'hôtel et/ou de modification occasionnés lorsque le compagnon de voyage assuré annule et que l'autre assuré décide de partir seul en voyage. Notre intervention ne dépassera en aucun cas les frais d'annulation contractuels;
- ✓ En cas d'immobilisation du véhicule privé, l'assuré peut quand même débiter le voyage avec une voiture de location. Dans ce cas, nous intervenons dans le prix de location net de la voiture jusqu'à concurrence du montant des frais d'annulation imputables. Les frais de péage, d'essence ou d'assurance éventuels ne sont pas pris en charge.

En cas d'interruption du voyage:

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

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

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

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

- ✓ Maximum de 10.000 € par assuré et par voyage, et jusqu'à un maximum de 35.000 € par voyage pour tous les membres de la famille réunis.
- ✓ Aucune franchise n'est appliquée.

V. ASSURANCE BAGAGES

A. Bagages assurés

Tous les objets et effets que vous emportez de chez vous en voyage pour votre usage personnel:

- ✓ Les vêtements ou objets portés sur vous;
- ✓ Des objets de valeur tels que bijoux, montres, fourrures, jumelles et du matériel électronique;
- ✓ Des équipements sportifs;
- ✓ Du matériel de camping, c'est-à-dire des tentes, des sacs de couchage, etc.

Ces objets sont assurés dans les circonstances suivantes:

- ✓ La détérioration totale ou partielle, le vol ainsi que la non-livraison des bagages confiés à une entreprise de transport;
- ✓ L'achat d'articles de première nécessité lorsque les bagages sont livrés à l'étranger par une entreprise de transport avec un retard de 12 h minimum et jusqu'à un montant de 250 € par assuré;
- ✓ La détérioration totale ou partielle de biens transportés dans une voiture (*y compris dans un motor-home ou une caravane*) à la suite d'un accident de circulation, d'un incendie ou d'un vol;

- ✓ Les biens volés à bord d'une voiture à condition qu'il y ait des traces d'effraction, que l'effraction ait eu lieu entre 6 h et 22 h et que les biens se soient trouvés dans un coffre totalement séparé (*non visible de l'extérieur*);
- ✓ Les bagages sous la surveillance de l'assuré ou portés au corps par l'assuré en cas de détérioration à la suite d'un incendie, d'une explosion, de forces de la nature, d'un dégât des eaux ou d'un vol commis avec violence sur la personne;
- ✓ Des bagages dans une chambre d'hôtel ou une résidence de vacances en cas de détérioration à la suite d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux ou d'un vol avec traces d'effraction;
- ✓ Du matériel de camping entreposé dans un camping réglementé en cas de détérioration à la suite d'un incendie, d'une inondation, de la foudre, d'une tempête ou d'autres forces de la nature, ainsi qu'à la suite d'une tentative de vol;
- ✓ Le bris de skis lors de la pratique de sports d'hiver;
- ✓ Le vol de skis ou d'un snowboard appartenant à l'assuré, même s'ils étaient abandonnés sans surveillance dans les endroits prévus à cet effet;
- ✓ La perte, la dégradation ou la non-livraison de fauteuils roulants, confiés à un transporteur, est couverte jusqu'à 2.000 € maximum en plus du montant normalement assuré.

B. Comment l'indemnité est-elle calculée?

Si des bagages sont perdus, volés ou endommagés de façon irréparable:

- ✓ Les bagages sur la base de la valeur actuelle. Cette valeur est calculée sur la base du prix d'achat du bien, diminué d'une dépréciation forfaitaire fixée à 10% par année entamée à compter de la date de la facture. Si le montant du dédommagement ne peut être fixé à l'amiable, il sera estimé par deux experts choisis par les deux parties et éventuellement par un troisième expert pour les départager. Leur décision est contraignante pour les deux parties;
- ✓ Chaque objet (*à l'exception d'un fauteuil roulant*) est assuré jusqu'à 30% max. du montant total assuré. Spécifiquement pour le bris de skis, la valeur assurée ne dépasse jamais 250 €;
- ✓ Une franchise de 50 € est appliquée.

Si les bagages ont été endommagés de façon réparable:

- ✓ Remboursement des frais de réparation. L'indemnité prévue dans ce cas ne peut jamais dépasser celle prévue pour un bien irréparable.

Si les bagages ont été retardés:

- ✓ Indemnisation des achats de première nécessité sur la base des factures d'achat, jusqu'à un montant de 250 € maximum par assuré.

Le montant total assuré s'élève à ce qui suit:

- ✓ 1.250 € par personne assurée

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

Nous n'octroyons pas d'intervention pour:

- ✓ Objets d'art, antiquités, tapis, meubles, instruments de musique, matériel vidéo et audio non portable, marchandises à usage professionnel, prothèses, lentilles de contact, lunettes, documents, argent ou papiers de valeur, collections, toutes armes et munitions;
- ✓ La détérioration totale ou partielle de bagages causée par des conditions climatiques, la vermine, le vice propre, l'usure normale, un emballage insuffisant, les pannes d'ordre électrique, électronique ou mécanique, ou apparue à la suite d'une réparation, d'un nettoyage ou d'une restauration;
- ✓ L'écoulement de récipients, les coups, les rayures, les éclats d'email et les bris d'objets fragiles, sauf si ces dégâts résultent d'un accident de circulation;
- ✓ La détérioration totale ou partielle et le vol de matériel de sport (*à l'exception de skis*), motocyclettes, vélos, voitures d'enfants, chaises roulantes, etc. pendant leur utilisation, ou les bagages transportés par un véhicule à deux roues ou à



bord d'un véhicule ouvert ou à l'extérieur du véhicule, sauf à la suite d'un accident de circulation;

- ✓ Le vol d'objets précieux laissés dans une voiture, un autre moyen de transport, une tente ou une caravane;
- ✓ La non-livraison d'objets précieux s'ils ont été confiés à une entreprise de transport;
- ✓ Le vol de tous bagages laissés dans un véhicule entre 22h et 6h ou dans une voiture non fermée;
- ✓ L'oubli, la perte ou le vol de bagages laissés sans surveillance, ainsi que les dommages subis en cette circonstance;
- ✓ La confiscation, la détention ou la saisie de bagages par une autorité;
- ✓ La perte de jouissance et tous les autres dommages indirects;
- ✓ Les frais de remplacement de serrures.

Les assurés doivent prendre toutes les mesures nécessaires et utiles par rapport à la protection des bagages. En cas de perte ou de vol de votre carte bancaire, il est préférable de contacter Card Stop (tél. 0032 70 344 344) pour faire bloquer votre carte.

D. Comment demander le remboursement?

En cas de dommages, vous devez demander le remboursement à VAB. Vous pouvez utiliser pour ce faire le document disponible sur vab.be/fr/assistance/remboursement-de-frais.

En dehors des factures d'achat, vous devez également joindre plusieurs justificatifs:

- ✓ Le procès-verbal établi par les autorités locales en cas de détérioration dans l'intention de nuire par un tiers, à l'occasion d'un accident de circulation ou d'un vol;
- ✓ En cas de détérioration ou de non-livraison par une société de transport, vous devez d'abord introduire une demande auprès de la société de transport. Vous pouvez ensuite nous communiquer le décompte avec les copies des factures et des comptes. Si la société de transport refuse d'intervenir, nous vous demandons une attestation de refus.

Vous ne pouvez pas souscrire à un abandon de recours à l'égard d'éventuels tiers responsables.



MENTION LÉGALES OBLIGATOIRES

Vie privée

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

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

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

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

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

Ces droits peuvent être exercés de deux manières:

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

VAB SA, Gestion des risques – Protection des données

Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

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

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

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

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

Fraude

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



Formule Vacances VAB + Assurance Bagages temporaire

Document d'information sur le produit d'assurance. KBC Assurances SA - Belgique - entreprise agréée pour toutes les branches sous le code 0014. KBC Assurances

Le présent document d'information expose les principales garanties et exclusions de l'assurance en question. Il n'est pas personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour de plus amples informations sur l'assurance choisie et les obligations qui vous incombent, veuillez consulter les conditions précontractuelles et contractuelles y afférentes.

De quel type d'assurance s'agit-il?

La formule temporaire Vacances avec Bagages de VAB est une assurance collective conclue par VAB SA auprès de KBC Assurances et à laquelle vous pouvez vous affilier à tout moment. Cette assurance propose toute l'année une solution pour les personnes et les bagages lorsqu'un incident se produit pendant vos vacances ou votre voyage ou lorsque vous devez annuler ou interrompre vos vacances ou votre voyage. Vous pouvez souscrire l'Assistance Dépannage pour votre véhicule en option.



Qu'est-ce qui est couvert?

Assurance Assistance voyage (personnes)

- ✓ Cette assurance couvre principalement les problèmes de santé à la suite d'une maladie, d'un accident, etc. en voyage, et les désagréments qui y sont liés, tels qu'une hospitalisation, un rapatriement, un séjour prolongé forcé, la venue de membres de la famille, une aide urgente, etc.
- ✓ Les frais médicaux à l'étranger sont indemnisés à concurrence de 1.000.000 € par personne.

Assurance bagages

Nous assurons vos bagages et effets jusqu'à un montant de 1.250 € par personne:

- ✓ Vol avec violence, menace ou effraction dans un véhicule, dans votre lieu de séjour ou sur votre personne;
- ✓ Détérioration ou destruction à la suite d'un événement soudain et imprévu, comme une collision;
- ✓ Non-livraison des bagages ou dégâts causés à ceux-ci par l'entreprise de transport.

Assurance annulation

Les événements suivants constituent des motifs valables pour annuler ou interrompre prématurément votre voyage:

- ✓ Raisons de santé: maladie, accident, décès, etc.;
- ✓ Études et travail: examens de repêchage, licenciement, etc.;
- ✓ Motifs juridiques et formalités de voyage;
- ✓ Départ raté de l'avion, du bateau ou du train ;
- ✓ Le remboursement pour les jours de vacances non profités en cas d'interruption de votre voyage pour raison de maladie, d'accident ou de rapatriement.

Assurances optionnelles:

Assistance dépannage pour le véhicule

Nous proposons une assistance dépannage pour un véhicule en Europe géographique, à l'exception de la partie asiatique de la Turquie. En Belgique seulement au voyage d'aller et de retour de vos vacances à l'étranger:

- ✓ Remise en état du véhicule sur place;
- ✓ En cas d'impossibilité de remise en état du véhicule, transport vers le lieu de réparation le mieux indiqué du véhicule et du conducteur;
- ✓ Rapatriement du véhicule en Belgique si nécessaire, y compris le conducteur et les personnes assurées.



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

Assurance Assistance voyage (personnes)

- ✗ Les complications de la grossesse après la 24^e semaine, l'accouchement ou l'interruption volontaire de grossesse;
- ✗ Les maladies connues au moment du départ en voyage, sauf si la situation devait empirer de manière anormale ou inattendue pendant le voyage;
- ✗ La pratique de sports tels que les sports moteurs, les sports de vitesse, l'alpinisme, les sports de combat et les sports aériens.

Assurance bagages

- ✗ Dommages au bien proprement dit dus au simple fait que vous l'utilisez;
- ✗ Dommages au bien à la suite d'un nettoyage, d'une restauration ou d'une réparation;
- ✗ Dommages que vous avez causés intentionnellement;
- ✗ Détérioration totale ou partielle et vol de matériel de sport (à l'exception des skis) pendant leur utilisation;
- ✗ Dommages à la suite de la pratique d'un sport à titre professionnel ou contre rémunération et les entraînements qui s'y rapportent.

Assurance annulation

- ✗ Événements dont vous aviez connaissance au moment où vous avez réservé votre voyage ou souscrit cette assurance et qui sont à ce point certains que l'annulation ne peut plus être considérée comme inattendue;
- ✗ Les complications ou aggravations d'une maladie existante pouvant être considérées comme une évolution normale de la maladie et qui étaient connues au moment où vous avez réservé le voyage ;
- ✗ L'insolvabilité de l'assuré.

Assurances optionnelles:

Assistance dépannage pour le véhicule

- ✗ Les frais d'entretien normaux ou le prix des pièces détachées ou la main-d'œuvre facturés par le garage;
- ✗ Les frais de carburant ou de lubrifiants;
- ✗ Les événements survenus en dehors de la zone de couverture;
- ✗ Les événements survenus avant la souscription de cette assurance.



Y a-t-il des restrictions à la couverture?

- ! Il s'agit d'une assurance temporaire limitée à la durée du voyage. L'assurance est valable pour un maximum de 120 jours;
- ! L'Assistance Dépannage pour votre véhicule doit être souscrite en option;
- ! L'Assistance Dépannage en Belgique se limite au voyage d'aller et de retour;
- ! En ce qui concerne l'assurance bagages, le dédommagement est déduit d'une franchise de 50 € par sinistre;
- ! Cette police d'assurance temporaire doit prendre effet au moins 30 jours avant le départ. Si la réservation a lieu dans ces 30 jours avant le départ, l'assurance annulation temporaire peut uniquement être établie à la date de la réservation;
- ! Il existe un plafond de remboursement standard de 10 000 € par voyage par personne assurée et de 35 000 € par voyage pour tous les membres de la famille réunis ;



- ! Par voyage, nous entendons un déplacement en Belgique ou à l'étranger avec au moins 1 nuitée réservée, ou dont il est possible de démontrer au moyen d'un billet retour qu'il s'agit d'un séjour d'au moins 2 jours consécutifs;
- ! La force majeure peut être invoquée comme motif valable d'exclusion des garanties.



Où la couverture s'applique-t-elle?

- ✓ L'Assistance aux personnes, l'Assurance Bagages et l'Assurance Annulation sont valables dans le monde entier;
- ✓ Assistance Dépannage de véhicules en Europe géographique, à l'exclusion de la Belgique et de la partie asiatique de la Turquie. En Belgique seulement sur le trajet aller et retour de votre voyage à l'étranger.



Quelles sont mes obligations?

- À la souscription du contrat, vous êtes tenu(e) de nous communiquer des informations honnêtes, précises et complètes à propos du risque à assurer;
- Tout changement au niveau du risque assuré survenu en cours de contrat, doit nous être signalé;
- Toutes les mesures de précaution doivent être prises pour éviter qu'un sinistre se produise;
- Tout sinistre doit être déclaré dans les délais prévus dans les conditions générales, et toutes les mesures raisonnables visant à en limiter les conséquences doivent être prises.



Quand et comment payer la prime?

La prime doit être payée au moment de la souscription de l'assurance, sur réception d'un avis de paiement.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

Les assurances prennent cours à la date indiquée comme date de début du voyage dans les conditions particulières, à condition que la prime soit payée. L'Assurance Annulation prend toutefois cours à minuit au lendemain du paiement de la prime. Les assurances sont valables pour la durée du séjour mentionnée dans les conditions particulières. Cette durée doit comprendre le voyage aller, le séjour sur place et le voyage retour.



Comment puis-je résilier mon contrat?

Les assurances prennent fin à minuit à la date indiquée comme date de fin du voyage dans les conditions particulières. La police n'est pas prolongée à la date de fin.

Siège de la société: KBC Assurances SA, Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Louvain, Belgique, TVA BE 0403.552.563, RPM Louvain, IBAN BE43 7300 0420 0601, BIC KREDBEBB. Entreprise agréée pour toutes les branches sous le code 0014 (AR 4 juillet 1979, M.B. 14 juillet 1979) par la Banque nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique.