

**CONVENTION DE COLLABORATION ENTRE BRUSSELS AIRLINES ET EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A.**  
- CONDITIONS GENERALES ASSURANCE ANNULATION(d'application à partir du 31 août 2017)

**TABLE DES MATIERES**

<b>1.GARANTIES</b>	<b>1</b>
1.1. La garantie annulation et modification	1
a) Etendue de la garantie	1
b) Les aléas couverts	1
c) Les montants garantis	3
d) Les obligations de l'assuré	4
1.2. La garantie « compensation de voyage »	4
a) Etendue de la garantie et aléas couverts	4
b) Les montants garantis	4
c) Les obligations de l'assuré	5
<b>2.CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT</b>	<b>5</b>
2.1. Définitions	5
2.2. Etendue territoriale	7
2.3. Durée	7
2.4. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur	7
2.5. Assurances souscrites préalablement	7
2.6. Droit de contrôle de l'assureur	8
<b>3.CADRE JURIDIQUE</b>	<b>8</b>
3.1. Subrogation	8
3.2. Prescription	8
3.3. Plaintes	8
3.4. Loi du contrat	9
3.5. Reconnaissance de dette	9
3.6. Attribution de juridiction	9
3.7. Protection de la vie privée	9
3.8. Fraude	10
<b>4. EXCLUSIONS</b>	<b>11</b>

Cette convention constitue les conditions générales du contrat conclu entre Europ Assistance et preneur d'assurance. Elle détermine les prestations garanties aux assurés par Europ Assistance.

## 1. GARANTIES

### 1.1. La garantie annulation et modification

---

#### a) Etendue de la garantie

---

Europ Assistance s'engage à couvrir dans les limites des montants garantis, les frais relatifs à l'annulation ou modification du billet d'avion (voir 1.1c), acheté chez Brussels Airlines, par suite de la survenance d'un des aléas couverts

#### b) Les aléas couverts

---

a) Maladie, accident, décès, transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur):

- De l'assuré;
- Son conjoint, pour autant qu'il soit domicilié au même endroit que l'assuré, ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement sous son toit, ou ses parents ou apparentés jusque et y compris le 2<sup>ème</sup> degré;

L'assureur garantit contre les conséquences de maladie chronique ou préexistante de l'assuré si le médecin traitant atteste que celui-ci était en état de voyager lors de la réservation du billet d'avion et qu'à la date de départ, il s'avère qu'il n'est plus en mesure de réaliser son voyage suite à un état nécessitant un traitement médical.

b) Au cas où l'assuré, pour des raisons médicales, ne peut subir les vaccinations nécessaires pour le voyage ;

c) Complications ou troubles de la grossesse de l'assuré ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme;

- d) Licenciement économique par l'employeur de l'assuré et/ou son conjoint domicilié avec lui, à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après réservation du voyage ;
- e) Retrait des vacances de l'assuré et/ou son conjoint déjà accordées par l'employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer l'assuré pendant son voyage) en raison de maladie, accident ou décès de celui-ci, et à condition que l'assuré puisse fournir une attestation de l'employeur ainsi qu'un certificat médical ou, le cas échéant, un certificat de décès relatif au remplaçant professionnel;
- f) Présence obligatoire de l'assuré et/ou son conjoint domicilié avec lui, prévue en raison d'un nouveau contrat de travail conclu après la réservation du voyage pour une durée minimum de trois mois, pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage;
- g) Convocation de l'assuré et/ou de son conjoint domicilié avec lui:
  - Pour l'aide humanitaire ou pour une mission militaire ;
  - A titre de témoin ou comme membre du jury devant un tribunal ;
  - En raison de l'accomplissement d'actes juridiques d'organismes officiels, lors de l'adoption d'un enfant ;et pour autant que l'assuré n'en ait pas eu connaissance au moment de la réservation du voyage ;
- h) Examen de rattrapage que l'assuré doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et trente jours après la date de retour du voyage et qui ne peut pas être reporté (pas connu au moment de la souscription d'assurance, ni au moment de la réservation du voyage) ;
- i) Divorce, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel ;
- j) Dommages matériels importants (plus de 2.500,00 EUR) au domicile, à la résidence secondaire ou aux locaux professionnels appartenant à ou loués par l'assuré et/ou son conjoint domicilié avec lui, survenus dans les trente jours précédant la date du départ, et causés par un incendie, une explosion, un dégât des eaux ou un vol, à condition que le rapport d'expertise et/ou une facture de réparation soient fournis ;
- k) Absence d'embarquement prévu dans le contrat de voyage, suite à une immobilisation totale, le jour du départ, du véhicule privé de l'assuré

et/ou de son conjoint domicilié avec lui, causé par un accident de la circulation en se rendant vers le lieu de l'embarquement (aéroport). La garantie est étendue au retard causé par la panne dudit véhicule le jour du départ, à condition qu'une attestation ou facture d'une société d'assistance ou d'une entreprise de dépannage, certifiée conforme, soit produite. Toutefois, si l'événement à l'origine de cette immobilisation survient moins d'une heure avant l'heure d'embarquement prévue, il n'est pas pris en compte par cette garantie;

- l) Le refus d'un visa, par les autorités du pays de destination, pour l'assuré, son conjoint domicilié à la même adresse ou un parent jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, voyageant avec l'assuré, pour autant que le refus ne soit pas la conséquence d'une demande tardive.
  
- m) Annulation d'une personne qui était inscrite avec l'assuré sur le bon de réservation du voyage et qui est indemnisée par le même contrat ou par un autre contrat d'assurance annulation souscrit chez Europ Assistance Belgium S.A. et labellisé « Europ Assistance », sur la base d'une des raisons mentionnées.

### **c) Les montants garantis**

---

a) En cas d'annulation l'assureur rembourse les frais suivants :

- le prix du billet initialement émis à concurrence de 2 500 €/personne/billet, à l'exception de la partie du billet remboursée par Brussels Airlines (selon les conditions du tarif du billet)

-ne sont pas remboursés par l'assureur

- Les services ou extras achetés après la réservation initiale sur le site [brusselsairlines.com](http://brusselsairlines.com) (par ex. : surclassement, bagages supplémentaires, réservation de siège anticipée ne sont pas remboursés lorsqu'ils n'ont pas été achetés lors de la réservation initiale)
- Tous les autres frais tels que les frais de transaction, les frais administratifs, la prime d'assurance, les taxes d'aéroport

Le montant garanti ne pourra jamais excéder le tarif du billet.

b) En cas de transformation l'assureur rembourse les frais suivants :

- la différence entre le prix du billet initial et le nouveau billet acheté, à concurrence du prix du billet initial taxes d'aéroport inclus.

- tous les autres frais tels que les frais administratifs, frais de transaction, la prime d'assurance ne sont pas remboursés.

#### **d) Les obligations de l'assuré**

---

Si l'assuré ne peut partir en voyage pour l'une ou l'autre raison couverte et souhaite modifier son voyage, il doit contacter Brussels Airlines le plus vite possible.

Dans les 5 jours suivant la déclaration effectuée auprès de Brussels Airlines, l'assuré doit informer Europ Assistance Belgique de sa déclaration et en tout cas avant la date du départ prévue initialement en utilisant le formulaire de déclaration standard (à télécharger du site [www.brusselsairlines.com](http://www.brusselsairlines.com))

Cette déclaration doit être faite par écrit, par fax, au numéro 02.533.77.76. ou par mail à [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be).

L'assuré doit se conformer aux instructions de l'assureur et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux, sauf titres de transport) que celui-ci juge nécessaires ou utiles.

Enfin, l'assuré s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires ou utiles afin de limiter au maximum les frais d'annulation.

### **1.2. La garantie « compensation de voyage »**

---

#### **a) Etendue de la garantie et aléas couverts**

---

En cas de rapatriement anticipé pour raison médicale ou pour toute autre raison prévue contractuellement et organisé par Europ Assistance ou par une autre compagnie d'assistance et si cette compagnie a donné son accord préalable pour ce rapatriement, l'assureur rembourse dans la limite des montants garanties le vol retour à partir du moment où Europ Assistance ou une autre compagnie d'assistance a reçu la demande de rapatriement, jusqu'au dernier jour de la durée de voyage.

#### **b) Les montants garantis**

---

- le prix du vol retour mentionné dans confirmation de réservation délivré à l'assuré au moment de la réservation du voyage, sera le montant maximum de l'indemnité ;
- en cas d'interruption du voyage, l'assureur rembourse à l'assuré le prix du vol retour.

L'indemnisation ne pourra toutefois jamais dépasser EUR 2500 par personne ou EUR 12.500 par famille et par voyage pour l'ensemble des assurés et par voyage, quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de l'assureur ;

### **c) Les obligations de l'assuré**

---

Si l'assuré est victime d'un incident sur son lieu de villégiature lui donnant droit à un rapatriement anticipatif, il doit introduire une demande de rapatriement auprès d'Europ Assistance ou d'une autre compagnie d'assistance et cette dernière doit être acceptée par Europ Assistance ou une autre compagnie d'assistance.

Dans les cinq jours qui suivent le retour en Belgique, l'assuré doit informer l'assureur de sa déclaration.

L'assuré doit se conformer aux instructions de l'assureur et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) qu'il juge nécessaire ou utiles.

## **2.CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT**

### **2.1. Définitions**

---

#### **a) Le preneur d'assurance**

Toute personne qui prend et paie une annulation via le module de réservation de Brussels Airlines est automatiquement assurée.

#### **b) Les assurés**

Toutes les personnes nommément désignées au titre de transport de Brussels Airlines, à la condition qu'elles soient domiciliées dans un des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf îles Canaries) Finlande, France (sauf outre-mer), Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse

#### **c) L'assureur**

Europ Assistance (Belgium) S.A., TVA BE0457.247.904 R.P.M. Bruxelles, agréée par la Banque Nationale de Belgique, Bd du Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles sous le numéro de code 1401, pour pratiquer les branches 1, 9, 13, 15, 16 et 18, dont le siège social est établi Boulevard de Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

#### **d) Le domicile**

C'est le lieu où le preneur d'assurance et/ou tout autre personne visée au présent contrat est inscrit dans les registres de l'état civil prévus à cet effet.

#### **e) Compagnie aérienne**

Brussels Airlines.

**f) Maladie**

L'altération de la santé qui se présente d'une manière soudaine et inattendue, qui est constatée de manière irréfutable par un médecin agréé et qui rend immédiatement impossible toute exécution ultérieure du contrat de voyage conclu.

**g) Accident corporel**

Toute atteinte à l'intégrité physique ayant pour cause un cas fortuit indépendant de la volonté de l'assuré, constatée de manière irréfutable par un médecin agréé et rendant toute exécution ultérieure du contrat de voyage conclu immédiatement impossible.

**h) Le licenciement économique**

Le motif économique est celui qui est lié à la situation de l'entreprise, il est donc étranger à la personne du salarié. Il doit avoir pour origine soit des difficultés économiques, soit des mutations technologiques, soit la nécessité de réorganiser l'activité de l'entreprise.

**i) Conjoints**

Par conjoints, on entend tant les personnes mariées ensemble et domiciliées sous le même toit que celles qui, quoique non mariées, sont domiciliées ensemble et vivent maritalement sous le même toit, en ce compris les co-habitants légaux.

**j) Immobilisation**

Résultant d'une collision (choc contre un corps fixe ou mobile), versement, sortie de route ou incendie du véhicule assuré, que le véhicule soit ou non en circulation, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le véhicule de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

**k) 2<sup>ème</sup> degré de parenté**

Cela comprend : le père, la mère, le/les frère(s), la/les sœur(s), le fils, la fille, le/les beau(x)-frère(s), la/les belle(s)-sœur(s), le/les gendre(s), la/les belle(s)-fille(s), le beau-père, la belle-mère, les grands-parents et les petits-enfants.

**l) Rechute récurrente**

Apparitions symptomatiques de la maladie préexistante ou chronique se produisant plus d'une fois par an.

**m) Maladie mentale**

Maladie qui provoque des perturbations faibles ou graves dans la pensée et/ou les comportements, ayant pour résultat une incapacité à faire face aux exigences et aux routines ordinaires de la vie.

### **n) Terrorisme**

Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

## **2.2. Etendue territoriale**

---

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

## **2.3. Durée**

---

### **a) Durée et fin de contrat**

Le contrat est valable dès que le client a réservé le billet d'avion et a souscrit l'option annulation auprès de Brussels Airlines et ce jusqu'au moment de son retour.

### **b) Prise d'effet de la garantie**

La garantie « Transformation » et « Annulation » prend cours à la date de réservation et du paiement du billet d'avion et de l'option annulation auprès de Brussels Airlines et se termine au moment du départ.

Le voyage garanti commence le jour de départ initial et au moment que l'assuré quitte son domicile pour prendre son vol.

## **2.4. Souscription de différentes assurances auprès de l'assureur**

---

Lorsque le preneur d'assurance souscrit différentes polices, couvrant les mêmes risques, les conditions de la police avec les garanties les plus élevées seront d'application. En cas d'annulation, la garantie ne pourra jamais être supérieure au montant assuré, quel que soit le nombre de contrats que le preneur d'assurance a souscrit contre ce risque.

## **2.5. Assurances souscrites préalablement**

---

Lorsqu'un même intérêt est assuré auprès de différents assureurs pour le même risque, l'assuré peut, en cas de sinistre, exiger de chaque assureur un dédommagement dans les limites des obligations de chacun et à concurrence du dédommagement auquel il a droit. L'assureur ne peut pas invoquer l'existence



d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie, sauf en cas de fraude.

Le dédommagement se fera conformément à l'article 99 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014.

## **2.6. Droit de contrôle de l'assureur**

---

L'assuré reconnaît à l'assureur le droit de vérifier le contenu de l'ensemble des déclarations faites par l'assuré et/ou tous documents produits par l'assuré.

# **3. CADRE JURIDIQUE**

## **3.1. Subrogation**

---

L'assureur est subrogé dans vos droits à concurrence de ses débours et pourra exercer tous vos recours contre les tiers. Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

## **3.2. Prescription**

---

Toute action découlant du contrat est prescrite dans un délai de trois ans, à compter du jour de l'événement qui lui a donné naissance.

## **3.3. Plaintes**

---

Toute plainte relative au contrat doit être adressée à :

- Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles ([complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)), Tél + 32 2 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h ou à
- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

### **3.4. Loi du contrat**

---

Le présent contrat est régi par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (MB du 30 avril 2014).

### **3.5. Reconnaissance de dette**

---

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenties à titre d'avance

### **3.6. Attribution de juridiction**

---

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

### **3.7. Protection de la vie privée**

---

#### **3.7.1. Protection de la vie privée-généralités**

Chaque personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées par l'assureur est informée quant aux points énumérés ci-dessous conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel :

- Le responsable du traitement est Europ Assistance, dont le siège social est établi à B-1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172;
- Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités l'identification du preneur d'assurance, des assurés et des bénéficiaires dans le cadre de la gestion des contrats, comprenant la gestion des assurances, la gestion des coûts, le règlement de l'assurance et la gestion des éventuels litiges. Les données à caractère personnel sont en outre collectées à des fins statistiques, permettant à l'assureur d'analyser ces données en vue d'évaluer et d'optimiser ses services à l'égard de ses clients;
- En aucun cas les données à caractère personnel ne seront communiquées à des tiers, à moins que cela s'avère nécessaire pour notre service, dans ce cas, la personne concernée en sera préalablement informée et donnera son accord à moins que cela ne soit rendu obligatoire ou ne soit autorisé par ou en vertu d'une loi (moyennant le strict respect des dispositions légales);
- Toute personne qui apporte la preuve de son identité (par exemple via une copie du recto de sa carte d'identité) a le droit d'obtenir l'accès aux données conservées dans les fichiers d'Europ Assistance la concernant et a le droit de demander la rectification de ses données à caractère personnel si elles sont inexactes.

Pour pouvoir exercer ces droits la personne concernée doit adresser une demande datée et signée au Customer Data Control d'Europ Assistance à l'adresse susmentionnée ou via e-mail à l'adresse [customerdatacontrol@europ-assistance.be](mailto:customerdatacontrol@europ-assistance.be). Il est également possible de s'adresser de la même manière à Europ Assistance pour toute question complémentaire quant au traitement des données personnelles.

La personne concernée peut en outre consulter en ligne un registre public relatif au traitement des données à caractère personnel, géré par la Commission de la protection de la vie privée.

### **3.7.2. Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles**

Par la présente, le preneur d'assurance donne également son consentement à l'Assureur pour le traitement, si nécessaire, de ses données relatives à la santé et/ou autres données à caractère personnel sensibles et ce, aux fins énumérées à l'article 3.7.1

Ceci permet à l'assureur d'évaluer la demande d'assistance ou de remboursement. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable à l'adresse mentionnée ci-dessus au 3.7.1 ou via e-mail à l'adresse [customerdatacontrol@europ-assistance.be](mailto:customerdatacontrol@europ-assistance.be).

### **3.7.3. Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires**

Le preneur d'assurance, agissant au nom et pour le compte des assurés et/ou des bénéficiaires, garantit avoir obtenu et à tout le moins se porte fort à l'égard de l'Assureur de ce qu'il a obtenu le consentement de ces personnes quant au traitement par l'Assureur de leurs données à caractère personnel dans le cadre de ce contrat.

Le preneur d'assurance s'engage par les présentes à fournir aux assurés et/ou aux bénéficiaires les informations nécessaires telles que mentionnées aux articles 3.7.1 à 3.7.3 de ce contrat.

## **3.8. Fraude**

---

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

## 4. EXCLUSIONS

Sont toujours exclus les dommages, maladies, accidents ou décès résultant :

- Des événements causés par négligence ou intentionnellement par l'assuré ;
- De maladies préexistantes à un stade terminal ou fort avancé ;
- D'un état d'intoxication d'alcool (supérieur à 0,5 grammes/litre) ou sous influence de stupéfiants, de calmants ou de médicaments non prescrits par un médecin agréé ;
- D'un accident occasionné par le fait que le conducteur se trouvait en état d'intoxication d'alcool ou sous l'influence de drogue ou de stupéfiants et où la personne qui est à l'origine de la demande d'intervention de l'assureur était passager ou convoyeur ;
- ;
- Des interventions volontaires de grossesse ;
- D'un tremblement de terre, d'une éruption volcanique, d'un raz-de-marée, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle ;
- Des actes terroristes, des guerres, des révoltes, des insurrections, des grèves ou de tout autre événement entraînant une situation de danger ;
- Des incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant d'un concurrent ;
- Des effets thermiques, mécaniques, radioactifs et autres, résultant de toute modification dans les parties d'atomes ou radiations de radio-isotopes ;
- De l'insolvabilité de l'assuré ;
- Des retards causés par les embarras de circulation récurrents et prévisibles ;
- De toute raison donnant lieu à l'annulation, la transformation ou la compensation qui était connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit ;
- D'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat ;
- De tout ce qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat.

Les exclusions sont d'application tant vis-à-vis de l'assuré que vis-à-vis des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.



EUROP ASSISTANCE BELGIUM SA/NV, TVA BE 0457.247.904 R.P.M. Bruxelles, agréée par la Banque Nationale de Belgique, Bd du Berlaimont à 1000 Bruxelles sous le n° de code 1401, pour pratiquer les branches 1, 9, 13, 15, 16 et 18, dont le siège social est établi Boulevard de Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.