TABLE DES MATIÈRES DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

I. Dispositions générales
II. Le contrat d'assurance
III. Assurance voyage
IV. Assurance annulation
V. Assurance bagages

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

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 Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique. L'assureur garantit les prestations énumérées aux chapitres I 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.

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 le contrat.

II. LE CONTRAT D'ASSURANCE

1. Paiement et prise d'effet du contrat

Le Formule vacances avec bagages temporaire VAB doit être souscrite, pour la garantie annulation, au moins 30 jours avant le départ. Si la réservation a lieu dans ces 30 jours avant le départ, le contrat peut uniquement être établie à la date de la réservation.

En cas d'immobilité ou maladie inattendue à l'étranger, il n'est pas possible d'affilier à VAB SA sur place.

Pour que le contrat d'assurance soit valable, la première prime doit être payée avant la date de début du contrat et avant la date de départ du voyage au départ de la Belgique. La demande de paiement de la prime émane de VAB sa ou du courtier.

VAB SA se réserve toujours le droit de refuser une affiliation ou un renouvellement pour quelque raison que ce soit.

Que faire en cas de non-paiement de la prime d'assurance ?

Le non-paiement d'une prime d'assurance peut entraîner la suspension et la résiliation du contrat d'assurance par l'assureur.

Toutes les factures supplémentaires éventuelles doivent être payées au siège de l'entreprise au plus tard dans les 14 jours suivant le dépannage.

Que faire en cas de non-paiement?

- ✓ Sans préjudice de son droit à exiger une indemnisation plus élevée à condition de fournir la preuve d'un préjudice réellement subi plus élevé, faute de paiement intégral et à temps d'une ou de plusieurs factures, VAB SA a droit à ce qui suit:

a) si le client est un consommateur et n'a pas procédé au paiement dans une période de 14 jours calendaires suivant l'envoi d'une première sommation de payer: des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, et ce à partir de la date de la deuxième sommation, et des dommages et intérêts forfaitaires comme suit:

- 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 €

- 30 € majorés de 10% du montant dû sur la tranche entre 150,01 € et 500 € si le solde dû se situe entre 150,01 € et 500 €

- 65 € majorés de 5% du montant dû sur la tranche au-dessus de 500 € avec un maximum de 2.000 € si le solde dû est supérieur à 500 €

b) si le client est une entreprise, de plein droit et sans mise en demeure préalable: (i) des intérêts de retard au taux d'intérêt fixé dans la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à partir de l'échéance de la facture concernée et (ii) des dommages et intérêts forfaitaires de 10% du montant dû, avec un minimum de 75 €.

- ✓ VAB SA remettra au client, à la demande de celui-ci, tous les justificatifs de la dette et les informations relatives à une contestation.
- ✓ En l'absence de paiement à l'échéance, tous les montants dus deviennent immédiatement exigibles, quels que soient les délais de paiement accordés;
- ✓ VAB SA a également le droit, en cas de non-paiement, de suspendre toute prestation de services jusqu'au paiement intégral de la facture et des frais susmentionnés;
- ✓ En l'absence de paiement dans les 15 jours suivant le dépannage, VAB SA a le droit de déclarer la demande d'affiliation caduque et de facturer le coût réel de l'intervention.

Les sommes déjà payées sont considérées comme étant définitivement acquises.

Contestations

Sous peine de nullité, une facture contestée par le client doit être portée à la connaissance de VAB SA par courrier recommandé dans les 8 jours calendaires, avec l'indication du ou des motifs de contestation. Chaque facture qui n'a pas été contestée de la manière précitée, est réputée irrévocablement acceptée.

Si la facture n'est pas contestée dans un délai de 8 jours après la date de facturation, VAB SA n'acceptera plus aucune contestation. Le bénéficiaire est parfaitement conscient qu'en cas de non-paiement de factures à l'échéance ou de retard de paiement, il sera tenu d'acquitter immédiatement sans aucune autre formalité ni mise en demeure, les factures encore ouvertes à son nom.

Les parties conviennent expressément et reconnaissent que le lieu d'exécution du contrat est le siège social du fournisseur et que tous les litiges concernant la facture sont régis par le droit belge et doivent être soumis aux tribunaux de l'arrondissement d'Anvers conformément à l'art. 624.2° du Code judiciaire.

2. Durée du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est conclue lors de son établissement et est acceptée par le paiement intégral de la (première) prime avant la date de départ du voyage depuis la Belgique. L'assurance s'applique à des événements imprévus survenus durant la période couverte indiquée dans le contrat.

La période couverte est indiquée dans le contrat, 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 le contrat.

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

La garantie reste limitée à maximum 90 jours de séjour ininterrompu à l'étranger. Ce séjour doit comprendre le voyage aller, le séjour sur place et le voyage retour.

Le contrat n'est pas prolongé à la date de fin.

3. Prescription

Le délai de prescription légal pour un sinistre est de 3 ans, après quoi vous ne pouvez plus prétendre à cette assurance et vous ne pouvez donc plus demander de remboursement dans le cadre de ce sinistre. Cette période commence à courir à partir de la date 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.

4. Comment puis-je résilier mon contrat ?

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

5. Où l'assurance est-elle valable?

'Assistance aux personnes à l'étranger': En Europe géographique, à l'exception de la Belgique.

'Assurance bagages et annulation': En Europe géographique, y compris la Belgique, pour autant qu'au moins 1 nuitée ait lieu en dehors du domicile.

Europe correspond à l'Europe géographique - excl. de la Belgique et de la partie asiatique de la Turquie - incl.: Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries), Estonie, Finlande, France (à l'exclusion des territoires d'outre-mer), Fyrom (Macédoine du Nord), Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Grand-Duché de Luxembourg, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exclusion de Madère et des Açores), Roumanie, Fédération de Russie (partie européenne: la partie située à l'ouest des montagnes de l'Oural), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Royaume-Uni (incl. Irlande du Nord), Turquie (partie européenne: la partie située à l'ouest et au nord du Bosphore, de la mer de Marmara et des Dardanelles), Ukraine et Cité du Vatican.

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

- ✓ Les prestations de toute nature, organisationnelles ou financières, qui n'ont pas été demandées à la Centrale d'alarme de VAB au moment de l'événement proprement dit ou lorsque l'assistance n'a pas été réalisée par nos soins ou avec notre accord ou lorsque les procédures n'ont pas été suivies, y compris le fait de ne pas fournir la charge de la preuve nécessaire;
- ✓ Les actes intentionnels et/ou illégaux de votre part, ainsi que la confiscation du véhicule par les autorités locales consécutive 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;
- ✓ Les sports/activités où les précautions de sécurité nécessaires ne sont pas prises en compte. 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;
- ✓ La pratique d'un sport / d'activités à titre professionnel ou contre rémunération est exclue, y compris les compétitions et les entraînements;
- ✓ 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;
- ✓ Pays ou villes pour lesquelles les Affaires étrangères ou les autorités officielles locales ont émis un avis de voyage négatif ou qui sont soumises à une interdiction d'entrée au moment de la réservation du voyage et/ou du départ;
- ✓ 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 antérieurs à la date de début du contrat;
- ✓ Les frais qui ne sont pas expressément déclarés comme 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..

VAB n'est pas responsable

- ✓ des dommages, retards, défauts ou obstacles qui peuvent survenir dans l'exécution des services si ceux-ci ne sont pas dus à VAB ou s'ils résultent d'un cas de force majeure. Il en va de même pour tout dommage résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement des marchandises ou de toutes les pertes ou dépenses qui en résultent ou de toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou causée en tout ou en partie par l'allumage (spontané) de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique ou hybride après ou pendant l'intervention de la personne désignée par VAB, malgré le respect de toutes les consignes de sécurité prescrites par le fabricant.

7. Vos obligations

Les prestations financières que nous fournissons sont toujours limitées aux dépenses imprévues et supplémentaires, c'est-à-dire les frais que vous n'auriez pas engagés si l'événement pour lequel une assistance a été demandée ne s'était pas produit.

En cas d'accident corporel ou de maladie, nous pouvons procéder à un éventuel contrôle médical. Par l'achat de ce produit d'assurance, vous nous autoriserez, suite à votre demande d'intervention, à avoir accès à vos données médicales par l'intermédiaire de notre propre médecin *(dans le respect de la protection de la vie privée, mais avec une expertise médicale approfondie*).

Les indemnités octroyées et/ou les services prestés pour lesquels VAB SA n'était pas tenue d'intervenir, doivent être remboursés dans les 30 jours. Ces services ne seront fournis qu'à la demande de l'assuré ou de son ayant-droit.

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.

8. Subrogation

En souscrivant ce produit d'assurance, vous acceptez que nous subrogions 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.

9. Contacter VAB ?

Que dois-je faire en cas de sinistre ?

En cas de panne, d'accident, de maladie ou autres prestations, prévenez immédiatement notre centrale d'alarme afin que nous puissions vous donner les premières instructions et prévenir immédiatement notre patrouilleur. Si vous ne nous avez pas prévenus, nous pouvons refuser des frais par la suite.

En cas de panne, d'accident ou de maladie à l'étranger, vous pouvez contacter notre centrale d'alarme sur +32 3 253 65 65

10. Que faire en cas de plaintes?

Si vous avez une plainte, vous pouvez vous adresser au service des plaintes de VAB (*plaintes@vab.be*). 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-insurance.be*. Vous conservez toutefois toujours le droit d'introduire une procédure judiciaire devant un tribunal belge.

III. ASSURANCE VOYAGE

A. Assurance voyage à l'étranger

1. Frais médicaux

Si vous tombez malade ou êtes victime d'un accident accompagné de lésions corporelles pendant votre voyage, 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 et par police d'assurance.

Les plafonds suivants sont inclus dans cette somme:

- ✓ 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*), les lentilles de contact, les verres correcteurs et les lunettes à la suite d'un accident corporel;
- ✓ 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 organisons à nos frais le voyage retour de tous les assurés vers la Belgique ou le voyage aller et retour d'un seul assuré, si le retour est nécessaire:

- ✓ Parce qu'un membre du ménage ou de la famille jusqu'au 2e degré est décédé;
- ✓ Parce qu'un membre du ménage ou de la famille jusqu'au 2e 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;
- ✓ 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. 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.

13. Garanties sportives

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

- ✓ 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.

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 assurance voyage:

- ✓ 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 24e 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.

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, d'un parent ou allié jusqu'au 2e 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 1er 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.
- Un traitement médical urgent et imprévu de l'assuré ou d'un membre de la famille jusqu'au 2e 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 1er 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 1er 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;
- 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, pour autant que celle-ci exige un déménagement.

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;
- La résiliation d'un contrat de location, lorsque le domicile doit être libéré dans les 30 jours précédant le départ ou pendant le voyage et que la résiliation n'a été communiquée qu'après la réservation et a eu lieu dans les 3 mois précédant 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 1er 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 2e 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 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 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. Cette exclusion ne s'applique pas quand il s'agit d'une affection pour laquelle aucun nouveau traitement médical ou médicament n'ait été nécessaire pendant au moins un mois avant la réservation du voyage et pour laquelle, selon votre médecin traitant, il n'existe aucune contre-indication médicale pour entamer ce voyage;

- ✓ 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.

- ✓ 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, sauf si elles constituent un cas de force majeure parce que l'infrastructure locale est en grande partie détruite;

- ✓ 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 du 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;

- ✓ En cas de motifs médicaux: un certificat médical.

- ✓ Si la maladie ou l'accident s'est produit pendant le séjour à l'étranger, le certificat doit être établi par un médecin local. Pour une interruption du voyage, vous êtes tenu d'effectuer auprès de nous une déclaration écrite, dans les 7 jours du retour en Belgique.

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 48 h 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 débuter 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:

- Le montant mentionné dans la police jusqu'à un maximum de 2.500 € par assuré et par voyage, et jusqu'à un maximum de 10.000 € par voyage pour l'ensemble du groupe de 4 personnes ou plus.
- Aucune franchise ne s'applique.

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'émail 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 d'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, sauf 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, accompagnée des factures originales, des étiquettes des bagages et des billets d'avion.

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.