

# Assurance Voyage

## Document d'information sur le produit d'assurance

AXA Belgium - Belgique - SA d'assurances - BNB n° 0039

Assurance Voyage et  
Assurance Voyage eTravel



Ce document d'information a pour but de vous donner un aperçu des principales couvertures et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'est pas personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les conditions précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

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

**Le produit Assurance Voyage** est une assurance multirisque qui comprend en **formule temporaire** (Horizon - séjour de 45 jours maximum) une assistance personnes et les garanties optionnelles suivantes : assurance annulation/interruption de voyage, assurance bagages, assistance véhicule et, en **formule annuelle** (Horizon : séjours de 90 jours maximum ; Premium : séjours de 180 jours maximum) : une assistance personnes et/ou une assurance annulation/interruption de voyage ainsi que les garanties optionnelles suivantes : assurance bagages, assistance véhicule, assurance en cas d'incapacité permanente ou d'un décès consécutif à un accident dans le cadre de votre vie privée.

**Le produit Assurance Voyage eTravel** est une assurance multirisque à souscrire en ligne, qui comprend en **formule temporaire** (Horizon - séjour de 45 jours maximum) ou en **formule annuelle** (Horizon : séjours de 90 jours maximum) une assistance personnes et les garanties optionnelles suivantes : assurance annulation/interruption de voyage et assurance bagages.



### Qu'est ce qui est assuré ?

#### Assistance Personnes

##### En Belgique :

- ✓ assistance médicale aux assurés, assistance aux enfants de moins de 18 ans, aide-ménagère ou gardienne pour enfants de moins de 18 ans en cas d'hospitalisation d'un parent (25 €/jour, pendant 8 jours max.), assistance en cas de décès, mise à disposition d'un chauffeur, Doctors online
- ✓ Formule Premium : une gardienne pour enfants de moins de 18 ans en cas de maladie/de blessures de l'enfant (max 10 heures consécutives par jour et max 10 jours par an avec max. 5 jours consécutifs), annulation de ticket d'entrée à un évènement (max. 1000 €/assuré/événement)

##### À l'étranger :

- ✓ Assistance à l'étranger en cas de maladie, accident ayant entraîné un dommage corporel ou le décès :
  - rapatriement de l'assuré et des autres assurés s'ils ne peuvent rentrer en Belgique par les moyens initialement prévus.
  - paiement des frais médicaux à l'étranger suite à une hospitalisation à l'étranger jusqu'à 250.000 € (formule Horizon temporaire) – 750.000 € (formule Horizon annuelle) - 1.250.000 € (formule Premium).  
En cas de pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), nous couvrons, à concurrence de max. 6 500 €, les frais suivants : frais médicaux, rapatriement, prise en charge des assurés de moins de 18 ans et mise à disposition d'un chauffeur, si les autorités belges ou les autorités du pays dans lequel se rend l'assuré ou les autorités européennes ont strictement déconseillé le voyage le jour du départ.
  - prolongation du séjour à l'étranger jusqu'à 125 € /nuit/ chambre avec un plafond de 1.250 € au total
- ✓ Retour anticipé de l'/des assuré(s) de l'étranger
- ✓ Indemnisation suite à une interruption du voyage en formule Horizon annuelle: max. 1000 € /assuré/voyage (formule Premium : max. 2.500 €) avec max. 2.000 €/assuré/année d'assurance (formule Premium : max. 5000 €)
- ✓ Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger jusqu'à 6.250 € par assuré (formule Premium : max.10.000 €)
- ✓ Remplacement d'urgence des vêtements, des médicaments et des produits de toilette en cas de non-délivrance ou de retard de délivrance des bagages lors de l'aller du voyage (max. 125 €/assuré)
- ✓ Mise à disposition d'un chauffeur
- ✓ Avance de la caution pénale et des honoraires de l'avocat



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

La liste ci-dessous n'est pas exhaustive. Consultez les conditions générales et/ou particulières pour plus de détails :

#### Assistance Personnes

- ✗ les dommages consécutifs à une faute lourde de l'assuré
- ✗ les dommages consécutifs à la pratique des sports suivants sans accompagnement par un moniteur : vol à voile, parachutisme, parapente, deltaplane, ULM
- ✗ les dommages consécutifs à la pratique des sports suivants : wingsuit, base jumping, saut à l'élastique ou benji, saut à ski sur tremplin, skeleton et bobsleigh
- ✗ les sinistres survenus à l'étranger en cas de pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS si les autorités belges ou les autorités du pays dans lequel se rend l'assuré ou les autorités européennes ont interdit de s'y rendre au moment de son départ
- ✗ ...

#### Annulation et interruption de voyage

- ✗ les tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, inondation ou autre catastrophe naturelle
- ✗ les frais déjà remboursés ou pris en charge par l'organisateur de voyage ou l'organisme de location
- ✗ les séjours en Belgique de moins de 2 nuitées
- ✗ les annulations et interruptions de voyage en cas de pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS si les autorités belges ou les autorités du pays dans lequel se rend l'assuré ou les autorités européennes ont déconseillé strictement, voire interdit de s'y rendre au moment de son départ
- ✗ ...

#### Bagages

- ✗ les griffes, coups et déchirures survenus au cours du transport aux valises et sacs de voyage
- ✗ les valeurs, marchandises, espèces, les lunettes et les verres de contact, les objets acquis au cours du voyage et dont l'assuré ne serait pas en possession d'une preuve d'achat
- ✗ les retards de livraison des bagages du fait des services douaniers
- ✗ ...

- ✓ Assistance en cas de perte ou vol de documents de voyage (max. 65 € pour les frais de taxi pour un aller/retour à l'ambassade), frais de communication à l'étranger afin de nous contacter (max. 100 € avec un seuil d'intervention de 30 €)
- ✓ Prise en charge des frais vétérinaires (max. 65 €) du chat/ chien qui accompagne l'assuré en cas de maladie ou accident
- ✓ Doctors online
- ✓ Rachat de la franchise du véhicule de location (formule Premium uniquement - max. 2.500 €/sinistre)
- ✓ Remboursement des activités prépayées (formule Horizon : max. 125 €/assuré/voyage ; formule Premium : max. 250 €/assuré/voyage), des cours de sports réservés (formule Horizon : max. 125 €/assuré/voyage ; formule Premium : max 250 €/assuré/voyage) et, en formule Premium, de la location du matériel de sport (max. 20 €/jour/assuré pendant 6 jours max.).

**Annulation et interruption de voyage (pour le produit Assurance Voyage, en formule annuelle, cette garantie peut être souscrite sans la garantie Assistance Personnes)**

- ✓ Prise en charge des frais d'annulation, suite à un événement couvert, que vous devez supporter et que vous ne pouvez pas récupérer auprès de l'organisme de voyage à concurrence de 4 000 €/ assuré et dans la limite du montant de la valeur du voyage en formule Horizon temporaire (en formules Horizon annuelle & Premium: max.2500 €/assuré/voyage avec un plafond de 12.500 € par an pour l'ensemble des assurés).
- ✓ Prise en charge des frais d'interruption du voyage suite à un événement couvert calculés au prorata des jours non profités, que vous devez supporter et que vous ne pourrez pas récupérer auprès de l'organisme de voyage à concurrence de 4000 €/assuré et dans la limite du montant de la valeur du voyage en formule Horizon temporaire (en formules Horizon annuelle & Premium : max. 2500 €/assuré/voyage avec un plafond de 12.500 € par an pour l'ensemble des assurés).

**Options:**

**Bagages**

- ✓ Vol, dommages, destruction ou perte des bagages. Formule Horizon temporaire : max. 1.500 €/assuré/voyage – Formules Horizon annuelle & Premium: max. 2.500 €/assuré/voyage
- ✓ Remplacement des documents d'identité (max. 250 €/voyage pour l'ensemble des documents)
- ✓ Remplacement d'urgence des vêtements, des médicaments et des produits de toilette en cas de non-délivrance ou de retard de délivrance des bagages lors de l'aller du voyage (max. 250 €/voyage)

**Assistance Véhicule (pour le produit Assurance Voyage uniquement)**

- ✓ Dépannage, remorquage, transport du véhicule suite à une panne, un accident ou un vol du véhicule en Belgique et à l'étranger
- ✓ Rapatriement du véhicule assuré depuis l'étranger
- ✓ Entreposage du véhicule assuré (max. 10 jours, max. 125 € au total)
- ✓ Véhicule de remplacement (catégorie B) : en Belgique, en cas d'accident, d'incendie, de panne ou de tentative de vol pour une durée de 7 jours consécutifs maximum et pour une durée de 30 jours consécutifs maximum en cas de vol. A l'étranger : pour une durée de 7 jours consécutifs maximum. En formule Horizon temporaire, le véhicule de remplacement est limité à l'étranger.
- ✓ Assistance en cas de panne sèche, erreur de carburant ou d'AdBlue, pneu crevé, perte/vol/oubli des clés du véhicule

**Incapacité permanente/décès (uniquement pour le produit Assurance Voyage, en formules Horizon annuelle & Premium)**

- ✓ En cas d'accident dans la vie privée lors d'activités de la vie courante ou d'événements exceptionnels, prise en compte à concurrence d'un montant maximum de 1.000.000 EUR par accident et par assuré victime, des conséquences :
  - d'une incapacité permanente (avec un seuil d'incapacité de 5 ou 30 %)
  - d'un décès: frais funéraires (jusqu'à 5.000 € max.); perte de revenus de la personne décédée et dommage moral des ayants droits (uniquement si le contrat couvre une famille)

**Assistance véhicule**

- ✗ véhicules de plus de 10 ans
- ✗ les frais d'entretien ou de réparation du véhicule, les frais d'autoroute, les frais de signalisation, les frais de carburant (sauf les frais pour la quantité limitée de carburant en cas de panne sèche)
- ✗ l'assistance en cas de panne si nous sommes déjà intervenus 2 fois pour la même panne ou 3 fois pour le même véhicule en 1 an
- ✗ ...

**Incapacité permanente/décès (uniquement en formule Horizon annuelle & Premium)**

- ✗ les maladies
- ✗ les accidents médicaux
- ✗ les accidents du travail et sur le chemin du travail
- ✗ les dommages consécutifs à la pratique des sports suivants sans accompagnement par un moniteur : vol à voile, parachutisme, parapente, deltaplane, ULM
- ✗ les dommages consécutifs à la pratique des sports suivants : wingsuit, base jumping, saut à l'élastique ou benji, saut à ski sur tremplin, skeleton et bobsleigh
- ✗ les accidents de circulation en cas de conduite d'un véhicule automoteur soumis à l'assurance obligatoire des véhicules automoteurs
- ✗ ...

Dans les différentes garanties, sont exclus les faits intentionnels, les suicides et tentatives de suicide, ...



**Y a-t-il des restrictions de couverture ?**

- ! **Franchise frais médicaux** : 80 € par sinistre
- ! **Annulation et interruption de voyage** : la garantie doit être souscrite dans les 7 jours après la réservation du voyage et au moins 30 jours avant la date de départ.
- ! **Sports d'hiver** : en formule Horizon temporaire, notre intervention n'est acquise en cas de sinistres consécutifs à une activité de sports sur neige ou sur glace que si vous déclarez, à la souscription du contrat, pratiquer cette activité.
- ! **Bagages** : notre intervention pour l'ensemble des objets spéciaux (montres, bijoux, ordinateur portable, ...) est limitée à 50% de la somme assurée et pour les autres objets, notre intervention par objet est limitée à 25% max. de la somme assurée.
- ! **Franchise véhicule de location (formule Premium)** : 80 € par sinistre
- ! **Pas de cumul d'intervention** des garanties prévues :
  - en Assistance Personnes et en Annulation et Interruption de voyage en cas d'interruption de voyage
  - en Assistance Personnes et en Bagages pour les achats de 1ère nécessité suite au retard, la perte, le vol ou la destruction des bagages.



## Où suis-je couvert(e) ?

Pour autant que vous ayez votre résidence habituelle en Belgique, vous choisissez la zone de couverture que vous souhaitez :

- Monde entier, y compris Etats-Unis/Canada/Caraïbes
- Monde entier, sans Etats-Unis/Canada/Caraïbes
- Europe

L'assistance véhicule est toutefois limitée aux pays mentionnés sur le certificat d'assurance qui vous est délivré par votre assureur Responsabilité Civile Auto.



## Quelles sont mes obligations ?

- A la conclusion du contrat : déclarer exactement toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant pour nous des éléments d'appréciation du risque.
- En cours de contrat : déclarer toute modification de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré.
- En cas de sinistre :
  - prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre
  - déclarer le sinistre dès que possible, nous fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui vous sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue de l'accident ou du sinistre



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Vous avez l'obligation de payer la prime avant son échéance.

- Produit Assurance Voyage : vous recevez une invitation à payer.
- Produit Assurance Voyage eTravel
  - Formule temporaire : le paiement se réalisera en ligne au moment de la souscription.
  - Formule annuelle : le paiement se réalisera en ligne au moment de la souscription ou dès réception de votre invitation à payer selon l'information qui vous sera donnée à l'écran de paiement.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Contrat annuel (formules Horizon annuelle & Premium) : la durée, l'échéance annuelle et la date de prise d'effet de l'assurance sont indiquées dans les conditions particulières de votre contrat. Le contrat se souscrit pour un an et est reconductible tacitement.
- Contrat temporaire (formule Horizon temporaire) : la durée, la date de prise d'effet et la date de fin de l'assurance sont indiquées dans les conditions particulières de votre contrat. Le contrat se souscrit pour une durée déterminée et prend fin à l'expiration de cette durée.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

- Contrat annuel (formules Horizon annuelle & Premium) : vous pouvez résilier votre contrat d'assurance au plus tard trois mois avant la date d'échéance annuelle du contrat. Vous pouvez le faire par envoi recommandé, par exploit d'huissier ou par la remise d'une lettre de résiliation avec accusé de réception.
- Contrat temporaire (formule Horizon temporaire) : ce contrat d'assurance prend fin automatiquement à la date de fin du contrat mentionnée dans les conditions particulières de votre contrat.
- Contrat d'Assurance Voyage eTravel (formules Horizon annuelle et temporaire) : parce que ce contrat est conclu en ligne, s'il y a 30 jours ou plus entre le jour de la conclusion en ligne de votre contrat et le jour où il prend fin (il s'agit du jour de la fin de votre séjour en cas de contrat d'assurance voyage temporaire), vous pouvez faire valoir votre droit à la rétractation dans les 14 jours calendrier qui suivent la conclusion du contrat, soit, à partir de la date d'envoi de l'e-mail confirmant la souscription, via :
  - e-mail : [etravel@axa.be](mailto:etravel@axa.be)
  - ou par envoi recommandé à AXA Belgium, place du Trône 1, 1000 Bruxelles.Vous ne devez pas motiver votre demande et aucune pénalité ne vous sera imposée.

S'il y a 29 jours ou moins entre le jour de la conclusion en ligne de votre contrat d'assurance voyage et le jour où il prend fin (il s'agit du jour de la fin de votre séjour en cas de contrat d'assurance voyage temporaire), vous ne possédez pas de droit de rétractation pour ce contrat.