



**ASSURANCE ANNULATION
CANCELLATION INSURANCE**



**CONDITIONS GÉNÉRALES
GENERAL TERMS AND CONDITIONS**

ASSURANCE ANNULATION

Document d'information sur le produit d'assurance

AG

Entreprise d'assurance belge agréée sous le numéro 0079



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. L'étendue exacte des garanties et les limites d'intervention sont précisées dans les conditions générales du contrat. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les informations précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

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

Ce contrat d'assurance Annulation de voyage temporaire permet à l'assuré d'obtenir une indemnité lorsqu'il ne peut pas participer à un voyage qu'il a acheté ou si son voyage est interrompu avant le terme prévu.

Cette assurance annulation couvre la partie qui n'est pas remboursée à l'assuré ou les frais supplémentaires qu'il doit faire pour modifier son voyage avant le départ.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Pour l'assurance annulation, les frais d'annulation ou de modification sont remboursés et les événements suivants sont couverts :

- ✓ Décès, maladie ou accident de l'assuré, du partenaire ou d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré ;
- ✓ Complications graves et inattendues pendant la grossesse ;
- ✓ Suppression d'un congé ;
- ✓ Licenciement ;
- ✓ Nouveau contrat de travail ;
- ✓ Examen de rattrapage ;
- ✓ Rappel d'un militaire de profession ou réserviste ;
- ✓ Dommages matériels importants au domicile de l'assuré ;
- ✓ Divorce ou séparation de fait.

Pour la **Compensation en cas d'interruption de voyage/retour anticipé** pour une des causes citées ci-dessus, l'indemnisation sous la forme d'un bon de valeur au prorata des nuits dont l'assuré n'a pas pu bénéficier.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Tout événement connu lors de la souscription du contrat et/ou le départ à l'étranger ;
- ✗ Tout sinistre survenu en dehors de la période d'assurance ;
- ✗ Tout sinistre causé par un acte délibéré de l'assuré ou avec sa complicité ;
- ✗ Tout sinistre causé par l'absence des documents de voyage et/ou du visa de voyage ;
- ✗ Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle ou à une épidémie ;
- ✗ Les frais administratifs et les frais de dossier.



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

- ! L'assurance annulation doit être conclue dans les 24 heures après la réservation ou la confirmation du voyage ;
- ! La limite d'intervention est de 40.000 EUR par assuré et par période d'assurance ;
- ! En cas d'annulation, une franchise de 50 EUR par assuré est toujours d'application.

Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ La garantie annulation est valable dans le monde entier.
- ✓ Selon sa destination, à savoir en Europe ou dans le reste du monde, telle qu'indiquée dans le document de confirmation, l'assuré bénéficie de la couverture Compensation de voyage en Europe ou dans le monde entier.

Quelles sont mes obligations ?

- Lors de la conclusion du contrat, vous devez nous informer de manière complète et exacte sur le risque à assurer.
- En cas de modification apportée en cours de contrat, vous devez nous le déclarer.
- Vous devez prendre toutes les précautions d'usage pour éviter la survenance d'un sinistre.
- Vous devez déclarer un sinistre et ses circonstances dès que possible. Vous devez également prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences du sinistre.

Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée lors de la souscription du contrat, après réception de l'invitation à payer.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties souscrites prennent effet à la date fixée dans le document de confirmation, au plus tôt le jour qui suit l'achat du voyage à condition que la prime ait été payée et sous réserve des délais d'attente spécifiques prévus par les conditions générales.

La durée des couvertures est fixée dans le document de confirmation.

La garantie annulation prend fin à la date de départ tel que spécifiée notamment dans le document de confirmation.

La durée des garanties ne peut jamais dépasser 364 jours.

Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat prend fin de plein droit à son échéance sans notification nécessaire de l'assuré.



Annulation de voyage

Conditions générales

PRÉAMBULE

Structure du contrat

Le contrat se compose de deux parties :

1. Les conditions générales décrivent les engagements réciproques et le contenu des garanties et des exclusions.
2. Le document de confirmation [voir Définitions]. Il complète les conditions générales auxquelles il renvoie et y déroge dans la mesure où il leur serait contraire.

Comment consulter les conditions générales du contrat ?

La table des matières donne une vue d'ensemble des conditions générales du contrat et permet de retrouver facilement un article spécifique.

Information ou sinistre

En cas de questions, remarques ou problèmes relatifs au contrat ou à un sinistre, l'assuré peut toujours s'adresser à Protections qui mettra tout en œuvre pour apporter le meilleur service.

Adresses de correspondance

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent, sauf mention contraire, être adressées à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgique).

Celles qui sont destinées aux assurés sont valablement faites, même à l'égard d'héritiers ou ayants cause, à l'adresse indiquée dans le document de confirmation ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui aurait été communiquée.

Une plainte

Sans préjudice de son droit d'exercer un recours en justice, l'assuré peut adresser une plainte par écrit à :

Protections,

Sleutelplasstraat 6,

1700 Dilbeek (Belgique).

E-mail : claims@protections.be

Si la solution proposée ne lui donne pas satisfaction, il peut soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Website : www.ombudsman-insurance.be

Législation applicable et délai de prescription

La législation belge s'applique au présent contrat et en particulier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances qui stipule notamment que le délai de prescription est de trois ans pour toute action découlant du contrat d'assurance [articles 88 et 89]. La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

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

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	2
1. DÉFINITIONS.....	4
1.1. Touring.....	4
1.2. L'Assureur.....	4
1.3. L'Agent.....	4
1.4. Le preneur d'assurance.....	4
1.5. L'Assuré.....	4
1.6. Le document de confirmation.....	4
1.7. Accident.....	4
1.8. Compagnon de voyage.....	5
1.9. Contrat de voyage.....	5
1.10. Maladie.....	5
1.11. Membre de la famille.....	5
1.12. Membre de la famille jusqu'au 2ème degré.....	5
2. VALIDITÉ - EFFET - DURÉE.....	5
3. PAIEMENT DE LA PRIME.....	5
3.1. Montant à payer.....	5
3.2. Moment du paiement.....	5
3.3. Non-paiement de la prime.....	5
4. RÉSILIATION.....	6
5. MONTANT ASSURÉ.....	6
6. ASSURANCES SOUSCRITES PRÉALABLEMENT.....	6
7. SUBROGATION.....	6
8. EXPERTISE MÉDICALE.....	6
9. GARANTIE.....	6
10. EXCLUSIONS.....	8
11. FIXATION DE L'INDEMNISATION.....	8
12. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ.....	8
13. DONNÉES PERSONNELLES.....	9

1. Définitions

1.1. Touring

Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12,1000 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0403.471.401, dénommée « Touring » dans les présentes conditions générales.

Pour cette couverture Annulation de voyage, il agit comme prestataire de services pour le compte de l'Assureur. Il reçoit les appels et rembourse les frais prévus par les garanties.

Toutes les communications ayant trait à un sinistre dans une des garanties citées ci-dessus doivent être adressées à Touring dont les coordonnées sont reprises ci-dessus.

L'Assureur se réserve le droit de changer de prestataire de services en cours de contrat.

1.2. L'Assureur

AG Insurance (en abrégé AG) SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849 - Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles désigné par « l'Assureur » ou par « nous » dans les conditions générales.

Il prend en charge financièrement les prestations prévues par le présent contrat dans les limites et conditions qui y sont prévues.

1.3. L'Agent

L'Assureur est représenté par Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique (RPM Bruxelles 0881.262.717). Protections SRL est un intermédiaire d'assurance (agent) agréée par la FSMA (sise 12/14 Rue du Congrès, 1000 Bruxelles, Belgique).

Dans les conditions générales, Protections est désignée par le terme « agent ».

1.4. Le preneur d'assurance

Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique (RPM Bruxelles 0881.262.717).

Dans les conditions générales, le preneur d'assurance est désigné par « le preneur d'assurance ».

1.5. L'Assuré

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans le document de confirmation, qui ont le même domicile, pour autant que ce domicile soit situé dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen (EEE).

1.6. Le document de confirmation

E-mail ou un autre document (par exemple le contrat de voyage) remis par l'organisateur de voyages ou l'agent de voyages qui reprend les principales informations relatives au voyage et aux assurances souscrites (les coordonnées des assurés, les garanties souscrites, un renvoi vers les conditions générales et les fiches IPID de ces garanties, la prime, les dates de début et de fin du voyage).

1.7. Accident

Un événement soudain dont la cause est extérieure à l'organisme de l'assuré et qui cause une lésion corporelle, attestée par un médecin agréé, qui rend impossible l'exécution du contrat de voyage conclu pour des raisons médicales.

1.8. Compagnon de voyage

La personne seule ou le couple, y compris les membres de la famille domiciliés à la même adresse, avec laquelle ou lequel l'assuré ou le couple d'assurés a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances pour lesquels ils se sont simultanément inscrits, et dont la présence est indispensable à l'accomplissement du voyage.

1.9. Contrat de voyage

Le contrat concernant le transport, le séjour ou la location d'un logement de vacances.

1.10. Maladie

Une détérioration de la santé, attestée par un médecin agréé, qui rend impossible l'exécution du contrat de voyage conclu pour des raisons médicales.

1.11. Membre de la famille

Toute personne qui vit habituellement sous le même toit avec l'assuré.

1.12. Membre de la famille jusqu'au 2ème degré

Epoux/épouse, la personne avec laquelle l'assuré cohabite durablement en fait ou en droit, toute autre personne qui fait partie de la famille, [beaux-]parents, enfants, [beaux-]frères, [belles-]soeurs, grands-parents et petits-enfants.

2. Validité - effet - durée

L'assurance annulation doit être conclue dans les 24 heures après la réservation ou la confirmation du voyage.

La couverture entre en vigueur à la date indiquée dans le document de confirmation et se termine à la fin du contrat de voyage, à condition que la prime ait été payée.

3. Paiement de la prime

3.1. Montant à payer

L'assuré doit payer le montant mentionné sur la demande de paiement, qui comprend les taxes, cotisations et frais.

3.2. Moment du paiement

La prime doit être payée au moment de la conclusion du contrat de voyage/du contrat d'assurance.

3.3. Non-paiement de la prime

En cas de non-paiement de la prime, le contrat ne prend pas cours.

4. Résiliation

La prime n'est pas remboursable, en tout ou en partie, après la date de prise d'effet du contrat d'assurance.

5. Montant assuré

Le montant assuré (max. 40.000 EUR par assuré) représente l'intervention totale maximale par assuré au cours de la période d'assurance et est mentionné dans le document de confirmation.

6. Assurances souscrites préalablement

L'assuré peut, en cas de dommages, réclamer une indemnité de chaque assureur dans les limites des obligations de chacun et à concurrence de l'indemnité à laquelle il a droit.

Touring ne pourra invoquer l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie, sauf en cas de fraude.

Lorsqu'un même intérêt est assuré auprès de plusieurs assureurs contre le même risque, l'assuré doit en informer Touring et lui communiquer l'identité de cet (ces) assureur(s) et le(s) numéro(s) de police.

7. Subrogation

Jusqu'à concurrence du montant des indemnités, Touring est subrogée aux droits de l'assuré à l'égard des tiers responsables. Si la subrogation par Touring n'est pas possible par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, Touring peut réclamer le remboursement de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

8. Expertise médicale

Touring peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

9. Garantie

L'assurance garantit le remboursement des frais d'annulation ou de modification encourus par l'assuré, ainsi que par chaque membre de sa famille, à l'exclusion de tous les frais administratifs et de dossier, en cas d'annulation ou de modification avant le début proprement dit du voyage pour une des raisons suivantes :

- décès, maladie ou accident de l'assuré ;
- décès, maladie ou accident avec danger de mort ou hospitalisation (48 heures minimum) d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré qui rend la présence de l'assuré indispensable ;
- décès, maladie ou accident avec danger de mort ou hospitalisation (48 heures minimum) de la personne (ou un membre de la famille jusqu'au 2ème degré) chez qui devaient se dérouler les vacances ;

Pour les 3 raisons susmentionnées, la compagnie couvre les conséquences de maladie chronique ou préexistante si médicalement il n'existait aucune contre-indication pour l'accomplissement du voyage au moment de la réservation du voyage et de la souscription du contrat d'assurance.

- suicide ou tentative de suicide d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ;
- des complications graves et inattendues pendant la grossesse de l'assurée ou de l'épouse de l'assuré qui ne voyage pas avec lui ou de la personne qui cohabite en fait ou en droit avec l'assuré ;
- grossesse de l'assurée ou de sa compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les dernières 12 semaines de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage ;
- lorsque l'assuré ne peut pas recevoir les vaccinations requises pour le voyage pour des raisons médicales, à condition que cela n'était pas connu au moment de la réservation du voyage ;
- le licenciement de l'assuré pour des motifs économiques ;
- si l'assuré conclut un contrat de travail de 6 mois au minimum, à condition qu'il fût au chômage au moment de la réservation du voyage ;
- la suppression du congé déjà accordé par l'employeur en raison de l'indisponibilité du collègue qui aurait dû remplacer l'assuré, à la suite du décès de cette personne, d'une maladie ou d'un accident ;
- la suppression du congé déjà accordé d'un militaire de carrière en raison de la participation à des missions à l'étranger dans le cadre d'une organisation internationale dont la Belgique ou la France sont membres, ou dans le cadre du rapatriement de compatriotes de l'étranger. Cette garantie est applicable pour autant que la période effective de la mission coïncide avec le voyage réservé ;
- la présence indispensable de l'assuré qui exerce une profession indépendante ou libérale en raison de l'indisponibilité de son remplaçant prévu à la suite du décès de cette personne, d'une maladie ou d'un accident ;
- des dommages matériels graves aux biens immobiliers qui appartiennent à l'assuré ou qui sont loués par lui au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ, en raison desquels la présence de l'assuré est exigée et ne peut être différée ;
- le fait de devoir passer des examens de repêchage à la fin de l'année scolaire ou universitaire [uniquement valable pour les étudiants d'enseignement secondaire, universitaire ou supérieur non universitaire] pendant la période de vacances réservée ou dans les 30 jours qui suivent la date de retour, à condition que le voyage ait été réservé avant le mois de juin ;
- redoublement par l'assuré de son année scolaire ;
- échec aux épreuves pour l'obtention du baccalauréat pour les assurés domiciliés en France ;
- en cas de décès du parent ou du représentant légal du participant, ou de perte d'emploi [si employé, salarié] ou de perte significative de revenu [minimum 50 % si activité d'indépendant] du participant, du parent ou du représentant légal du participant, Touring versera un montant forfaitaire de € 150 par mois acheté de séjour jusqu'à la fin du séjour pour que le participant puisse profiter de la fin de son séjour. La couverture est acquise même si cela survenait avant le départ et à condition qu'un emploi ne soit pas retrouvé avant le départ ;
- le divorce, à condition que la procédure ait été introduite devant le tribunal après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel ;
- la séparation de fait, si l'un des partenaires a changé de domicile après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel ;
- un home- ou carjacking dont l'assuré est la victime et qui se produit dans les 7 jours avant la date de départ, sur présentation du procès-verbal ;
- le vol ou immobilisation totale du véhicule à la suite d'un accident de la circulation ou de l'incendie du véhicule privé de l'assuré dans les 48 heures avant le départ ou sur le trajet vers la destination de vacances ;
- le fait de rater l'embarquement, comme il était prévu dans le contrat de voyage, en raison d'une immobilisation de plus de 1 heure du moyen de transport [en commun] causée par un accident de la circulation, un incendie ou une grève sauvage ;
- la convocation de l'assuré :
 - en qualité de témoin ou de juré devant un tribunal ;
 - en raison de l'adoption d'un enfant ;
 - en raison d'une transplantation d'organe ;
- si un compagnon de voyage annule le voyage pour un des motifs susmentionnés, et que l'assuré doit par conséquent voyager seul ou avec 1 seul compagnon de voyage.

10. Exclusions

Les cause d'annulation suivantes sont exclues de l'assurance :

- l'état d'ébriété, de trouble mental ou de confusion sous l'empire de stupéfiants ;
- l'acte délibéré de l'assuré ou avec sa complicité ;
- le suicide ou la tentative volontaire de suicide de l'assuré même ;
- les catastrophes naturelles ou épidémies ;
- les actions terroristes, la guerre, la guerre civile, la révolte, l'insurrection et la révolution ;
- les maladies préexistantes en stade terminal ou très avancé ;
- les dépressions, troubles psychiques, psychosomatiques, psychiques ou d'origine nerveuse, sauf en cas d'hospitalisation de 7 jours au minimum ;
- l'insémination artificielle ou l'interruption volontaire de grossesse ;
- l'insolvabilité de l'assuré ;
- l'absence des documents de voyage et/ou du visa de voyage ;
- toute raison qui était connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit.

11. Fixation de l'indemnisation

Le remboursement des frais d'annulation ne dépassera jamais le montant assuré et se fera toujours sur la base des frais d'annulation dus en cas d'annulation immédiate après qu'un événement s'est produit qui donne lieu à cette annulation. Une franchise de € 50 par personne sera toujours déduite de l'indemnisation.

En cas de modification du voyage, les frais administratifs relatifs à cette modification sont couverts au maximum à concurrence des frais qui seraient dus en cas d'annulation.

En cas de rupture de vacances conformément aux garanties de l'article 9, Touring rembourse la partie non récupérable du prix de la location au prorata des nuits perdues, à compter du jour du retour anticipé.

12. Obligations de l'assuré

L'assuré ou le bénéficiaire s'engage expressément :

- à prévenir l'agent de voyage et l'agent [Service clients Protections] dans les 24 heures et en tout cas avant la date de début, et à faire parvenir dans les 5 jours une déclaration écrite à Touring ;
- à fournir à Touring ou à ses agents tous documents, informations et pièces justificatives que celle-ci jugera nécessaires ;
- à prendre toutes les mesures nécessaires et utiles afin de limiter les frais d'annulation au strict minimum, ce qui veut dire qu'à partir du moment où l'assuré est au courant d'un événement pouvant donner lieu à l'annulation, il en informera immédiatement l'agent de voyage ;
- à se soumettre à un contrôle médical éventuel et à faire tout ce qui est nécessaire pour que toute autre personne, dont l'état médical est à l'origine de l'annulation, se soumette à un tel contrôle.

Données de contact de l'Agent [Service clients Protections]

- Par téléphone : +32 2 463 50 00
- Par e-mail : claims@protections.be

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour Touring, l'Assureur ou l'Agent, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

Si le manquement par l'assuré à l'une des obligations précitées résulte d'une intention frauduleuse, Touring peut refuser toute intervention ou récupérer l'indemnité déjà payée.

13. Données personnelles

Les données à caractère personnel liées à un contrat d'assurance d'AG Insurance SA, souscrit auprès de Protections SRL, peuvent être traitées par AG Insurance SA en tant que responsable de traitement et/ou par Protections SRL en tant que responsable de traitement ou sous-traitant d'AG Insurance SA.

1) En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par AG

Lorsque AG Insurance, dont le siège est sis Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles et portant le numéro d'entreprise 0404.494.849 [ci-après « AG »] agit en tant que responsable de traitement, elle le fait conformément au Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à la Notice Vie privée d'AG [disponible via le bouton « Privacy » sur le site web www.ag.be].

AG traite ces données à caractère personnel en particulier pour les finalités suivantes :

- la gestion et l'exécution des services d'assurance, en ce compris la gestion des relations avec les clients communs des deux entités, et ce sur la base de l'exécution du contrat ;
- la réalisation de toutes les finalités imposées à AG par une disposition légale, réglementaire ou administrative, et ce sur la base de ladite disposition ;
- l'analyse des données, l'établissement de statistiques, de modèles et de profils, la détection et la prévention des abus et de la fraude, la constitution de preuves, la sécurité des réseaux et systèmes informatiques d'AG, la sécurité des biens et des personnes, l'optimisation des processus [par exemple d'évaluation et d'acceptation des risques, des processus internes, etc.], le développement de nouveaux produits, ainsi que, le cas échéant, le profilage et la prise de décisions sur base d'un profil pour les finalités mentionnées ci-avant, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'AG.

Dans certains cas, vos données peuvent également être traitées avec votre consentement.

Le cas échéant, ces données pourront être communiquées à votre intermédiaire d'assurance [Protections SRL], à d'autres compagnies d'assurances intervenantes, à leurs représentants en Belgique, à leurs correspondants à l'étranger, aux entreprises de réassurance concernées, à des bureaux de règlement de sinistres, à un expert, à un avocat, à un conseiller technique ou à une autre personne ou instance agissant purement en tant que sous-traitant d'AG et conformément à ses instructions. En outre, ces données peuvent être transmises à toute autre personne ou instance en vertu d'une obligation légale ou d'une décision administrative ou judiciaire.

AG est susceptible de transmettre vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays qui n'assure pas un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Dans ce cas, AG offre des garanties appropriées en renforçant la sécurité informatique et en exigeant contractuellement un niveau de sécurité renforcé de la part de ses contreparties internationales. En ce qui concerne spécifiquement l'assistance en dehors de l'EEE, si AG ne pouvait proposer de telles garanties appropriées, les données à caractère personnel nécessaires seront occasionnellement fournies à nos partenaires dans le pays concerné où vous avez besoin d'assistance, et ce, sur la base de la stricte nécessité pour l'exécution de votre contrat.

Les données traitées sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables.

Dans les limites fixées par la réglementation applicable, vous avez le droit de prendre connaissance de vos données et, le cas échéant, de les faire rectifier ou d'en demander la communication à des tiers. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, le droit de demander la limitation du traitement de celles-ci ainsi que le droit à leur effacement. Dans ces cas, il se pourrait qu'AG se trouve dans l'impossibilité de poursuivre la relation contractuelle.

Vous pouvez exercer vos droits au moyen d'une demande datée et signée, accompagnée d'un document d'identification ou d'un autre moyen d'identification, à envoyer par courrier à AG, Data Protection Officer, Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles ou par e-mail à : AG_DPO@aginsurance.be.

Vous pouvez obtenir davantage d'informations via la même adresse, ainsi que dans la Notice Vie privée d'AG, disponible via le bouton « Privacy » sur le site web www.ag.be].

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

2) En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par Protections

Les données à caractère personnel sont également traitées par Protections SRL, dont le siège est sis Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek et portant le numéro d'entreprise 0881.262.717 (ci-après « Protections ») en tant que sous-traitant lorsqu'elle agit comme intermédiaire d'assurance pour AG. Dans ce cas, Protections agit exclusivement selon les instructions d'AG.

En outre, Protections traite vos données à caractère personnel en tant que responsable de traitement pour ses propres finalités de traitement en tant qu'intermédiaires d'assurance. Pour ce faire, Protections traite chacune de vos données à caractère personnel conformément au Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi que conformément à sa [Privacy Policy](#) [disponible via le bouton « Privacy policy » en bas de page du site web www.protections.be].

Comme indiqué dans cette [Privacy Policy de Protections](#), vous pouvez exercer les droits qui y sont énumérés en envoyant une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de pièce d'identité, par courrier à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek ; ou par e-mail à privacy@protections.be.

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

TRIP CANCELLATION INSURANCE

Insurance Product Information Document

AG

Belgian insurance company licensed under code 0079



The purpose of this product information document is to summarise the main covers and exclusions featured in this insurance policy. It has not been individually tailored to meet your specific needs, and the information contained herein is not intended to be exhaustive. The exact scope of coverage and the maximum caps will be specified in the general terms and conditions of the policy. For additional details about the selected insurance product as well as your obligations, please review the pre-contractual and contractual information provided in the policy documentation.

What kind of insurance is this?

This is a temporary Trip Cancellation insurance policy entitling the insured to compensation if s/he is unable to go on a trip that s/he has purchased, or if his/her trip is curtailed. This Trip Cancellation insurance will cover the non-refundable portion to the insured or the additional costs incurred by the insured to modify his/her trip prior to departure.



What exactly is covered?

With Trip Cancellation insurance, the cost of cancelling or modifying a booking will be refunded and the following events will be covered:

- ✓ Death, illness or accident of the insured, his/her partner or a relative up to the second degree;
- ✓ Serious and unexpected complications during pregnancy;
- ✓ Cancellation of leave;
- ✓ Dismissal;
- ✓ New employment contract;
- ✓ Repeat exam;
- ✓ Recall of a professional soldier or reservist to active duty;
- ✓ Significant material damage to the insured's home;
- ✓ Divorce or *de facto* separation.

Compensation in the event of curtailment/early return for one of the above-listed causes will be payable in the form of a voucher corresponding to the *pro rata* value of the nights unused by the insured.



What is not covered?

- ✗ Any event known when the insurance policy was taken out or prior to departure;
- ✗ Any loss event arising outside the coverage period;
- ✗ Any loss event caused by a wilful act of the insured or with his/her complicity;
- ✗ Any loss event caused by not having the appropriate travel documents and/or travel visa;
- ✗ Incidents following a natural disaster or epidemic;
- ✗ Administrative and handling fees.



Are there any restrictions?

- ! Trip Cancellation insurance must be taken out within 24 hours of booking or confirmation of travel;
- ! Coverage will be capped at €40,000 per insured and per period of insurance;
- ! In the event of a cancellation, a deductible of €50 will apply.



Where can coverage be claimed?

- ✓ Cancellation coverage will be valid worldwide.
- ✓ Depending on the destination, i.e. Europe or the rest of the world, as specified in the confirmation document, the insured will be entitled to Trip Compensation coverage in Europe or worldwide.



What are the obligations?

- When drafting the policy, you must provide us with complete and accurate information about the risk to be insured.
- You must notify us of any changes made during the lifetime of the policy.
- You must take all standard precautions to prevent the occurrence of a loss event.
- You must report all loss events and their circumstances as soon as possible. You must also take all reasonable measures to minimise the consequences of the loss event.



How and when to pay?

The premium must be paid when the policy is taken out, upon receiving the request for payment.



When does the coverage start and end?

The coverage will take effect on the date specified in the confirmation document, at the earliest on the day following the purchase of the trip, provided that the premium has been paid and subject to the specific waiting periods stipulated in the general terms and conditions.

The coverage period will be specified in the confirmation document.

The Trip Cancellation coverage will end on the departure date, as specified in the confirmation document.

The coverage period can never exceed 364 days.



How can the policy be cancelled?

The contract will automatically end on its expiration date, with no formal notice given to the insured.



Trip Cancellation

General Terms and Conditions

This English translation has been provided as a convenience and should be used for reference purposes only.
In the event of a dispute, the French and Dutch versions remain the authoritative texts.

INTRODUCTION

Policy Structure

This policy is divided into two parts:

1. The general terms and conditions describe the mutual duties and obligations as well as the content of the covers and exclusions.
2. The confirmation document [see Glossary of Terms]. It supplements the applicable general terms and conditions and supersedes any conflicting provisions contained therein.

How Are the General Terms and Conditions of the Policy Organised?

The table of contents gives an overview of the general terms and conditions of the policy, making it easy to find a specific article.

Information or Claim

If you have any questions, comments or problems relating to your policy or a claim, feel free to contact Protections, which will do everything in its power to provide the best possible service.

Correspondence

Unless otherwise stated, communications to us must be addressed to: Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek [Belgium] in order to be valid.

All communication and notices sent to the insured will be considered legally binding, even for the heirs or rightful claimants, if sent to the address indicate in the confirmation document or to any other address, including e-mail addresses, that we have in our records.

Complaints

Without prejudice to his/her right to take legal action, the insured may submit a complaint in writing to:

Protections

Sleutelplasstraat 6

1700 Dilbeek [Belgium]

E-mail: claims@protections.be

If you remain dissatisfied with the company's final response to your complaint, you can ask the Insurance Ombudsman to formally review your case:

Insurance Ombudsman

35 Square de Meeûs

1000 Brussels [Belgium]

Website: www.ombudsman-insurance.be

Governing Law and Statute of Limitations

This policy will be governed and construed in accordance with the laws of Belgium, particularly the Law of 4 April 2014 on insurance which specifies, among other stipulations, that the statute of limitations for any legal action deriving from the insurance contract is three years [Articles 88 and 89]. The limitation period for minor-age children, banned persons and other beneficiaries rated as legally incompetent does not run until the day they come of age or the day their incapacity is lifted

The benefits described in this document only apply if the policy has been validly taken out and is in force at the time of the claim.

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION.....	2
1. GLOSSARY OF TERMS.....	4
1.1. Touring.....	4
1.2. The Insurer.....	4
1.3. The Agent.....	4
1.4. The Policyholder.....	4
1.5. The Insured.....	4
1.6. The Confirmation Document.....	4
1.7. Accident.....	4
1.8. Travel Companion.....	5
1.9. Travel Contract.....	5
1.10. Illness.....	5
1.11. Family Member.....	5
1.12. Relative up to 2nd Degree.....	5
2. VALIDITY - EFFECT - TERM.....	5
3. PAYMENT OF PREMIUM.....	5
3.1. Amount Due.....	5
3.2. Payment Due Date.....	5
3.3. Non-Payment of Premium.....	5
4. TERMINATION.....	6
5. INSURED AMOUNT.....	6
6. MULTIPLE INSURANCE POLICIES.....	6
7. SUBROGATION.....	6
8. MEDICAL ASSESSMENT.....	6
9. OBJECT.....	6
10. EXCLUSIONS.....	8
11. REIMBURSEMENT RULES.....	8
12. OBLIGATIONS OF THE INSURED.....	8
13. PERSONAL DATA.....	9

1. Glossary of Terms

1.1. Touring

Touring SA/NV, 4 boulevard Roi Albert II, box 12, 1000 Brussels, RPM/RPR Brussels VAT BE 0403.471.401, referred to as "Touring" in these general terms and conditions.

For this Trip Cancellation cover, it acts as the service provider on behalf of the Insurer. It receives calls and refunds the costs covered by the policy.

All communications relating to a claim under one of the above covers must be addressed to Touring, whose contact details are given above.

The Insurer reserves the right to switch to a different Assistance Provider during the lifetime of the policy.

1.2. The Insurer

AG Insurance [a.k.a. AG] SA/NV - 53 boulevard E. Jacqmain, 1000 Brussels - RPM/RPR Brussels VAT BE 0404.494.849 - Belgian insurance company licensed under code 0079, under the supervision of the National Bank of Belgium, 14 boulevard de Berlaimont 1000 Brussels referred to as "the Insurer" or "we" in the general terms and conditions. It takes financial responsibility for the benefits stipulated in this policy within the limits and conditions provided for therein.

1.3. The Agent

The Insurer is represented by Protections SRL/BV, headquartered at 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgium [RPM/RPR Brussels 0881.262.717]. Protections SRL/BV is an insurance intermediary [agent] accredited by the Financial Services and Markets Authority [FSMA - located at 12-14 rue du Congrès, 1000 Brussels, Belgium].

In the general terms and conditions, Protections is referred to as the "Agent".

1.4. The Policyholder

Protections SRL/BV, headquartered at 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgium [RPM/RPR Brussels 0881.262.717]. In the general terms and conditions, the policyholder is referred to as "the policyholder".

1.5. The Insured

The insured persons are the natural persons named in the confirmation document, and who live in the same household, provided that this home is located in a Member State of the European Economic Area [EEA].

1.6. The Confirmation Document

E-mail or other document [e.g. the travel contract] issued by the tour operator or the travel agent which includes the main details of the trip and the insurance policies taken out [contact details of the insured, the coverage taken out, a reference to the general terms and conditions and Insurance Product Information Documents [IPIDs] for the risks covered, the premium, the start and end dates of the trip].

1.7. Accident

A sudden event whose cause is external to the insured's body and which causes bodily injury, certified by an approved physician, which makes it impossible to carry out the travel contract concluded for medical reasons.

1.8. Travel Companion

The single person or couple, including relatives living at the same address, with whom the insured or insured couple has decided to travel or book a holiday rental for which they simultaneously registered, and whose presence is essential to the completion of the trip.

1.9. Travel Contract

The contract for the transport, stay or rental of holiday accommodation.

1.10. Illness

A deterioration in health, certified by a licensed physician, which makes it impossible to perform the travel contract concluded for medical reasons.

1.11. Family Member

Any person who officially lives in the same household as the insured.

1.12. Relative up to 2nd Degree

Husband/wife, the person with whom the insured, de facto or de jure, is officially residing, any other person who is part of the family, parents [-in-law], children, brothers [-in-law], sisters [-in-law], grandparents and grandchildren.

2. Validity - Effect - Term

Cancellation insurance must be taken out within 24 hours of booking or confirmation of travel.

Coverage takes effect on the date indicated in the confirmation document and ends at the end of the travel contract, provided the premium has been paid.

3. Payment of Premium

3.1. Amount Due

The insured must pay the amount mentioned on the request for payment, which includes taxes, contributions and costs.

3.2. Payment Due Date

The premium must be paid when the travel contract/insurance policy is concluded/taken out.

3.3. Non-Payment of Premium

If the premium is not paid, the policy will not take effect.

4. Termination

Unearned premiums are not refundable, in whole or in part, after the policy effective date.

5. Insured Amount

The insured amount (max €40.000 per insured person) represents the maximum total contribution per insured person during the coverage period and is stated in the confirmation document.

6. Multiple Insurance Policies

The insured may claim compensation for damage from each insurer within the limits of each insurer's obligations and up to the compensation amount to which the insured is entitled.

Touring may not invoke the existence of other contracts covering the same risk to reject the claim, except in the event of fraud.

If the same interest is insured with several insurers against the same risk, the insured must inform Touring and provide the identity of the insurer[s] and the policy number[s].

7. Subrogation

Touring is subrogated to the rights of the insured against liable third parties up to the compensation amount. If subrogation by Touring is not possible due to the fault of the insured or the beneficiary, Touring may claim reimbursement of the compensation paid to the extent of the loss incurred.

8. Medical Assessment

Touring may appoint an advisory physician to carry out a physical examination, verify the diagnosis and its medical consequences.

9. Object

The insurance covers the reimbursement of the cancellation or modification costs incurred by the insured and each of his/her relatives, excluding all administrative and handling costs, in the event of cancellation or modification before the actual start of the trip for one of the following reasons:

- death, illness or accident of the insured;
- death, life-threatening illness or accident or hospitalisation (48 hours minimum) of a relative up to 2nd degree, making the insured's presence essential;
- death, life-threatening illness or accident or hospitalisation (48 hours minimum) of the person (or a relative up to the 2nd degree) at whose home the holiday was to take place.

For the three aforementioned reasons, Touring covers the consequences of chronic or pre-existing illness if, at the time of booking the trip and taking out the insurance policy, there was no medical contraindication to taking the trip.

- suicide or attempted suicide of a relative up to the 2nd degree;
- serious and unexpected complications during the pregnancy of the insured or of the insured's spouse who is not travelling with him/her or of the person who is de facto or de jure residing with the insured;
- pregnancy of the insured or her travel companion, provided that the trip was planned during the last 12 weeks of pregnancy and that the pregnancy was not known at the time of booking the trip;
- when the insured cannot receive the vaccinations required for the trip for medical reasons, provided that this was not known at the time of booking the trip;
- dismissal of the insured for economic reasons;
- if the insured has entered into an employment contract of at least 6 months, provided that s/he was unemployed at the time of booking the trip;
- the cancellation of the leave already granted by the employer due to the unavailability of the colleague who should have replaced the insured, following the death, illness or accident of that person;
- the abolition of leave already granted to career military personnel in order to take part in missions abroad within the framework of an international organisation of which Belgium or France is a member, or for the repatriation of compatriots from abroad. This coverage is applicable insofar as the effective period of the mission coincides with the trip booked;
- the essential presence of the insured who is self-employed or a member of a profession due to the unavailability of his/her planned replacement following the death, illness or accident of that person;
- serious material damage to property owned by the insured or rented by him/her during the 30 days preceding the date of departure, as a result of which the insured's presence is required and cannot be postponed;
- having to take repeat exams at the end of the academic year [only valid for students of secondary, university or higher non-university education] during the holiday period booked or within 30 days of the return date, provided that the trip was booked before June;
- repetition of the academic year by the insured;
- failing baccalaureate examinations for insured persons residing in France;
- in the event of the death of the insured's parent or legal guardian, or the redundancy [if in paid employment] or significant loss of income [minimum 50% if self-employed] of the insured, his/her parent or legal guardian, Touring will pay a lump sum of €150 per holiday month purchased until the end of the stay to allow the insured to enjoy the end of his/her stay. Coverage is acquired even if this occurred before departure and provided that a job is not found before departure;
- divorce, provided that the procedure was introduced after the trip was booked and upon presentation of an official document;
- de facto separation, if one of the partners has left the home after booking the trip and upon presentation of an official document;
- a home invasion or carjacking of which the insured is the victim and which occurs within 7 days of the date of departure, upon presentation of the police report;
- the theft or total immobilisation of the vehicle following a traffic accident or fire of the insured's private vehicle within 48 hours of departure or on the way to the holiday destination;
- missing boarding, as stipulated in the travel contract, as a result of the [public] means of transport being immobilised for more than 1 hour because of a traffic accident, fire or wildcat strike;
- the insured being summoned:
 - as a witness or juror in a court of law;
 - due to child adoption proceedings;
 - because of an organ transplant;
- if a travel companion cancels the trip for one of the above reasons, and the insured must therefore travel alone or with only one travel companion.

10. Exclusions

The following causes of cancellation are excluded from the insurance coverage:

- a state of intoxication, mental disorder or confusion under the influence of narcotics;
- the wilful act of the insured or with his or her complicity;
- the suicide or attempted suicide of the insured by his/her own hand;
- natural disasters and epidemics;
- terrorist acts, war, civil war, revolt, insurrection and revolution;
- pre-existing conditions in terminal or very advanced stages;
- depression, psychological, psychosomatic, mental or nervous disorders, unless hospitalised for at least 7 days;
- artificial insemination or voluntary termination of pregnancy;
- insolvency of the insured;
- the absence of travel documents and/or travel visa;
- any reason that was known at the time the insurance policy was taken out.

11. Reimbursement Rules

The reimbursement of cancellation costs will never exceed the insured amount and will always be based on the cancellation costs due in the event of immediate cancellation after the occurrence of an event that gives rise to said cancellation. An exemption of €50 per person will always be deducted from the payout.

Where the trip is modified, the administrative costs relating to this modification are covered up to the costs that would be due in the event of cancellation.

In the event of curtailment in accordance with the coverage listed under Article 9, Touring will refund the non-recoverable part of the rental price in proportion to the nights lost, from the day of the early return.

12. Obligations of the Insured

The insured or the beneficiary expressly agrees:

- to notify the travel agent and the agent [Protections Customer Service] within 24 hours and in any case before the start date, and to send a written claim form to Touring within 5 days;
- to provide Touring or its agents with any documents, information and supporting evidence that Touring or its agents deem necessary;
- to take all necessary and useful measures to limit cancellation costs to the strict minimum, which means that as soon as the insured is aware of an event that could give rise to cancellation, s/he will immediately inform the travel agent;
- to undergo any medical check-up and to do everything necessary to ensure that any other person whose medical condition is the cause of the cancellation undergoes such a check-up.

Agent contact details [Protections Customer Service]

- By telephone: +32 2 463 50 00
- By e-mail: claims@protections.be

If the insured does not fulfil one of the aforementioned obligations and this results in damage to Touring, the Insurer or the Agent, the latter is entitled to claim a reduction in the benefit up to the damage suffered.

If the insured's failure to fulfil one of the above obligations is the result of fraudulent intent, Touring may refuse to provide any services or may recover compensation already paid.

13. Personal Data

Personal data relating to an AG Insurance SA/NV insurance policy taken out with Protections SRL/BV may be processed by AG Insurance SA/NV as the data controller and/or by Protections SRL/BV as the data processor or subcontractor of AG Insurance SA/NV.

1) With regard to personal data processed by AG

When AG Insurance, headquartered at 53 boulevard Emile Jacqmain, 1000 Brussels and with company number 0404.494.849 [hereinafter "AG"] acts as the data controller, it does so in accordance with the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, as well as the Privacy Notice of AG [accessible via the "Privacy" button on the website www.ag.be, in French and Dutch only].

AG processes this personal data for the following purposes in particular:

- the management and performance of insurance services, including the management of relations with mutual customers of the two entities, based on the execution of the policy;
- the achievement of all the purposes imposed on AG by a legal, regulatory or administrative provision, and this on the basis of said provision;
- data analysis, compilation of statistics, models and profiles, abuse and fraud detection and prevention, compilation of evidence, security of AG's networks and IT systems, security of property and people, process optimisation [e.g. risk assessment and acceptance, internal processes, etc.], new product development, as well as, where appropriate, profiling and decision-making on the basis of a profile for the purposes mentioned above, and this on the basis of AG's legitimate interest.

In certain cases, your data may also be processed subject to your consent.

If necessary, this data may be communicated to your insurance intermediary (Protections SRL), to other intervening insurance companies, to their representatives in Belgium, to their correspondents abroad, to the reinsurance companies concerned, to claims offices, an adjuster, a lawyer, a technical adviser or other person or body acting purely as a processor of AG and in accordance with its instructions. Moreover, this data may be forwarded to any other person or body by virtue of a statutory obligation or an administrative or judicial decision.

AG is likely to transmit your data outside the European Economic Area (EEA), to a country which does not ensure an adequate level of protection of personal data. In such a case, AG offers appropriate guarantees by reinforcing IT security and by contractually requiring an increased level of security from its international counterparts. Specifically in relation to assistance outside the EEA, if AG is unable to provide such appropriate safeguards, the necessary personal data will occasionally be provided to our partners in the relevant country where you require assistance on a need-to-know basis for the performance of your policy.

The data processed is kept for the entire duration of the insurance policy, the statute of limitations and any other retention period that may be imposed by applicable legislation and regulations.

Within the limits set by applicable regulations, you have the right to view your data and, if necessary, to have it rectified or to request that it be communicated to third parties. You have the right to oppose the processing of your data, the right to request the limitation of the processing of this data, as well as the right to its erasure. In these cases, AG may find it impossible to maintain the contractual relationship.

You can exercise your rights by means of a dated and signed request, accompanied by an identification document or other means of identification, to be sent by post to AG, Data Protection Officer, 53 boulevard Emile Jacqmain, 1000 Brussels (Belgium) or by e-mail to: AG_DPO@aginsurance.be.

You can obtain more information from the same address, as well as in [AG's Privacy Notice](#), available via the "Privacy" button on the www.ag.be website, in French and Dutch only.

A complaint may be lodged with the Data Protection Authority.

2) With regard to personal data processed by Protections

Personal data is also processed by Protections SRL/BV, headquartered at Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgium) and with company number 0881.262.717 [hereinafter "Protections"] as a subcontractor when acting as insurance intermediary for AG. In this case, Protections acts exclusively in accordance with AG's instructions.

In addition, Protections processes your personal data as data controller for its own processing purposes as insurance intermediaries. To this end, Protections processes each of your personal data in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, as well as in accordance with its Privacy Policy [available via the "Privacy policy" button at the bottom of the www.protections.be website, in French and Dutch only].

As indicated in this [Protections Privacy Policy](#), you may exercise the rights listed therein by sending a dated and signed request, together with a copy of your identity document, by post to: Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgium); or by e-mail to privacy@protections.be.

A complaint may be lodged with the Data Protection Authority.