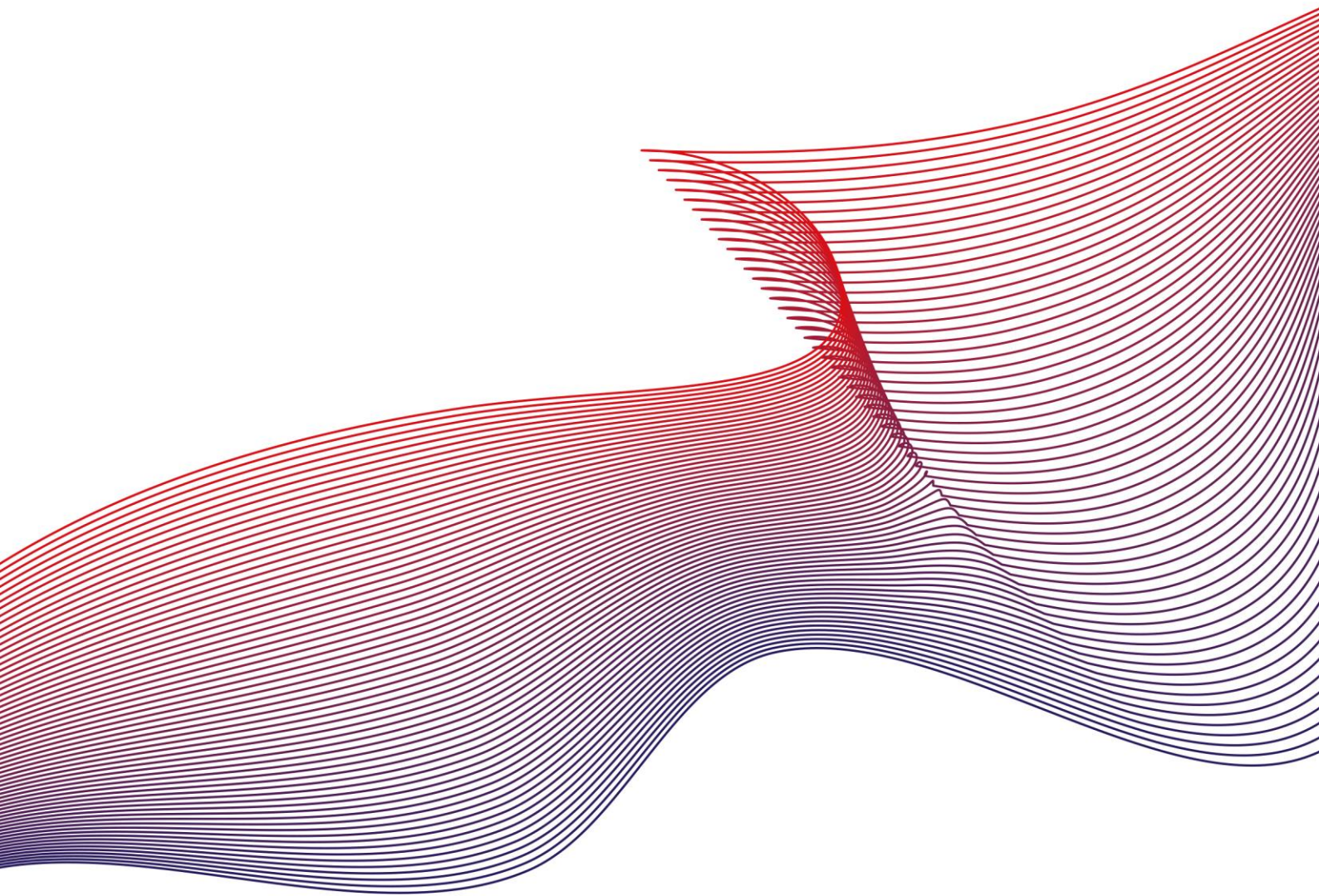




Assurance insolvabilité Agence de voyage

Conditions Générales – Edition 2018



Introduction

Structure du contrat d'assurance

Votre contrat d'assurance est constitué de deux parties :

- Les **conditions générales** : les droits et obligations réciproques de l'assureur et de l'Assuré, le contenu des garanties et des exclusions.
- Les **conditions particulières** : elles complètent les conditions générales et sont spécifiquement d'application pour votre contrat d'assurance. Elles sont prioritaires sur les conditions générales si celles-ci leurs sont contraires et contiennent les données qui vous sont propres, les garanties souscrites, les montants Assurés et la prime.

Consulter votre contrat

- La **table des matières** vous donne un aperçu clair des conditions générales de votre contrat.
- Le **lexique** figurant au début de ce document vous donne la définition et la portée exacte de plusieurs concepts. Ces derniers sont repris dans les conditions générales de votre contrat en italique et avec une majuscule.

Informations et sinistre

Si vous avez des questions ou des problèmes au sujet de ce contrat ou d'un sinistre, vous pouvez toujours contacter votre courtier ou nos services. Nous vous invitons à les contacter en toute tranquillité, ils mettent tout en œuvre pour vous offrir le meilleur service possible.

Pour vérifier qu'il s'agit d'un Sinistre assuré, consultez les conditions particulières de votre contrat et la garantie concernée dans les conditions générales. Les actions à prendre sont décrites en détail au chapitre « Sinistres » des conditions générales.

Plaintes

Si, en votre qualité de client, vous avez une plainte concernant un produit de MS Amlin, nos prestations de services ou un tiers agissant en notre nom, nous vous conseillons de commencer par contacter le gestionnaire du dossier et/ou son supérieur.

Si vous n'obtenez pas de résultat satisfaisant, vous pouvez introduire une plainte officielle adressée par courrier électronique à gestiondeplaintes.be@msamlin.com ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

MS Amlin Insurance SE, à l'attention du département de Gestion des plaintes,
Belgique, Boulevard Roi Albert II 37, B-1030 Bruxelles

Si vous ne pouvez pas accepter la réponse définitive de notre service clients, vous pouvez introduire un recours auprès du Médiateur des assurances, square de Meeûs, 35 à 1000 Bruxelles (voir également www.ombudsman.as).

Le fait d'avoir soumis une plainte au sujet des contrats à la compagnie ou au service de l'ombudsman des assurances, est sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

Avis relatif à la protection des données

Vos données ont été ou seront collectées ou reçues par MS Amlin plc. Nous gérons les Données à caractère personnel conformément aux principes et aux lois en matière de protection des données. Nous avons besoin de Données à caractère personnel pour fournir des services d'assurance de qualité et nous ne collecterons que les données nécessaires. Il peut s'agir d'informations personnelles telles que le nom, l'adresse, les coordonnées, les numéros d'identification, les informations financières et le profil de risque. L'avis complet est disponible sur www.msamlin.com/en/site-services/data-privacy-notice/avis-de-la-protection-des-donnees-des-clients-.html. Une version papier est également disponible en contactant le Data Protection Officer (Responsable de la Protection des Données) par email (dataprotectionofficer@msamlin.com) ou par courrier à l'adresse ci-dessous.

Délégué à la protection des données (The Data Protection Officer)
MS Amlin plc
The Leadenhall Building
122 Leadenhall Street
Londres
EC3V 4AG

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Lexique | 5 |
| Les garanties | 7 |
| Article 1 : Prestation d'assurance | 7 |
| Article 2 : Durée de l'assurance | 7 |
| Article 3: Procédure d'indemnisation du dommage | 8 |
| Article 4 : Obligations de l'assuré | 9 |
| Article 5 : Non-respect des obligations de l'assuré | 10 |
| Article 6 : Contrôle de l'assuré | 10 |
| Article 7 : Paiement de la prime | 10 |
| Article 8 : Début, fin et durée du contrat d'assurance | 12 |
| Article 9 : Litiges | 12 |
| Article 10 : Dispositions finales | 12 |

Lexique

L'A.R.

L'Arrêté Royal du 29 mai 2018 relatif à la protection en cas d'insolvabilité en exécution de la loi du 21 novembre 2017 relatif à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Assuré

Le Preneur d'assurance Ou l'agence de voyage affiliée, en tant que professionnel, en sa qualité d'organisateur, de détaillant et/ou de professionnel qui facilite une prestation de voyage liée au sens de la *loi sur les voyages à forfait*, si le *contrat d'assurance* est souscrit au bénéfice de plusieurs agences de voyages (par exemple, une police collective via une organisation professionnelle).

Assureur

Amlin Insurance SE., dont le siège social est établi à Londres, Royaume Uni - Companies House numéro SE0 00095 – Succursale en Belgique – Zenith Building - B-1030 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II 37 – inscrite au Registre des personnes morales sous le numéro 0644.921.425 – Entreprise agréée sous le code 2943.

Bénéficiaire

Tout voyageur tel que visé à l'article 2, 6° de la *loi relative aux voyages à forfait*, bénéficiaire des prestations d'assurance

Chiffre d'affaires

Le total des factures de ventes à l'exception des rubriques qui ne sont pas liées au voyage ou au séjour proprement dit.

Contrat d'assurance

Le contrat conclu entre l'*Assureur* et le *Preneur d'assureur*

Données personnelles

Toutes les informations sur une personne physique identifiée ou identifiable.

Insolvabilité

Sera considéré en situation d'insolvabilité, tout *Assuré* qui est déclaré en faillite ou se trouve dans une situation de liquidation judiciaire ou encore contre lequel une mesure judiciaire similaire a été prononcée et qui peut être invoquée à l'encontre de tous ses créanciers ou tout assuré qui a passé un arrangement à l'amiable avec tous ses créanciers qui ne lui permet plus de continuer à honorer ses obligations vis-à-vis du voyageur.

Loi sur les voyages à forfait

La loi du 21 novembre 2017 sur la vente des voyages à forfait, prestations de voyage liées et de services de voyage.

Preneur d'assurance

Le *Preneur d'assurance* est celui qui souscrit le contrat d'assurance, notamment l'agence de voyages en tant que professionnel en sa qualité d'organisateur, de détaillant et/ou de professionnel qui facilite une prestation de voyage liée au sens de la loi sur les voyages à forfait.

Représentant chargé du règlement de sinistre

Tout expert désigné par l'*Assureur* et chargé des aspects techniques et administratifs du règlement du sinistre.

Les garanties

Article 1 : Prestation d'assurance

1. Objet

Conformément à la *loi sur les voyages à forfait* et à l'A.R. (article 8) en cas d'insolvabilité de l'Assuré, le *Contrat d'assurance* a pour objet :

- a. Le remboursement au voyageur des montants payés à l'Assuré au moment de / ou après la souscription d'un « *Package* » de voyage, d'un contrat en vue de faciliter une prestation de voyage liée ou d'un contrat en matière de voyages d'affaires spécifique ;
- b. Le rapatriement des voyageurs lorsque le voyage a commencé ;
- c. La poursuite du voyage si c'est possible.

2. Options de l'Assureur

- a. Si le voyage n'a pas encore commencé : remboursement des montants qui ont déjà été payés ou exécution du contrat original ou fourniture d'un voyage de remplacement moyennant l'accord du bénéficiaire ;
- b. Si le voyage a commencé : exécution du contrat par la poursuite du voyage réservé, avec ou sans prolongation de séjour dans un hébergement équivalent choisi par l'assureur ou rapatriement à l'aide d'un moyen de transport défini par l'assureur, le plus proche possible en termes de lieu et de date de ceux fixés dans le contrat.

3. Couverture en devises étrangères

L'Assureur a le droit de procéder à la conversion des devises étrangères en euro au cours moyen officiel du jour du règlement du sinistre.

Article 2 : Durée de l'assurance

Tout voyageur qui a souscrit un contrat valide avec l'Assuré pendant la durée du contrat d'assurance insolvabilité bénéficie de cette assurance et ce indépendamment du moment du voyage.

Article 3: Procédure d'indemnisation du dommage

1. Obligations en cas de sinistre

A. Annulation du fait de l'insolvabilité de l'Assuré

Dès que le *Bénéficiaire* a été informé de l'insolvabilité de l'Assuré, le *Bénéficiaire* doit, immédiatement, avant le début du voyage et au plus tard dans les huit jours suivant la prise de connaissance de l'insolvabilité, adresser à l'Assureur ou à son mandataire une demande de remboursement des montants qui ont déjà été payés.

B. Assistance suite à l'insolvabilité de l'Assuré

Si le voyage a déjà commencé, le *Bénéficiaire* doit immédiatement, après avoir eu connaissance de l'insolvabilité de l'Assuré, déposer une demande de rapatriement auprès de l'Assureur ou son mandataire.

C. Documents

Le *Bénéficiaire* est tenu de présenter les documents suivants pour étayer sa demande : le bon de commande et/ou contrat de voyage et/ou confirmation et/ou facture, preuve de paiement, éventuellement les documents de voyage déjà délivrés comme des billets de transports, tickets, vouchers, ou encore d'autres documents à la demande de l'Assureur.

D. Paiements à l'Assuré insolvable

Le *Bénéficiaire* n'a plus l'obligation d'effectuer de paiement à l'Assuré après avoir pris connaissance de l'insolvabilité de ce dernier.

2. Subrogation

L'Assureur est subrogé dans les droits du *Bénéficiaire* par simple paiement, même partiel, de l'indemnité au *Bénéficiaire* et ce à concurrence du montant des paiements réalisés par l'Assureur.

3. Prescription

Les demandes d'indemnisation du *Bénéficiaire* sur la base de son contrat et dans le cadre de l'assurance Insolvabilité sont prescrites après un délai de trois ans.

Article 4 : Obligations de l'assuré

1. Respect de la loi

L'Assuré est tenu de respecter les critères légaux tels que définis dans l'A.R.

Si l'Assureur constate que l'Assuré ne satisfait pas (plus) à ces critères légaux pendant la période assurée et que celui-ci n'accepte pas sa proposition visant l'adaptation de la police, l'Assureur se réserve le droit de résilier la police à tout moment par lettre recommandée, moyennant un délai de préavis d'un mois. Dès lors, l'Assureur devra en informer l'autorité administrative compétente et sera libéré de son obligation d'indemnisation.

2. Obligation d'information dans le chef de l'Assuré

- A. L'Assuré a l'obligation de communiquer immédiatement à l'Assureur ou à son mandataire toutes les informations qui sont importantes pour l'appréciation du risque ainsi que l'ensemble des modifications qui peuvent avoir une influence sur le risque.
- B. Ces modifications concernent notamment :
- i. La structure du capital de l'entreprise ;
 - ii. Les modifications importantes dans l'actionnariat de l'entreprise ;
 - iii. Toute modification dans l'administration, en ce compris la gestion quotidienne et la personne chargée de la gestion quotidienne de l'entreprise et/ou le point de vente ;
 - iv. La résiliation ou la réduction des lignes de crédit ;
 - v. L'octroi de garanties à des tiers qui pourraient mettre l'entreprise en péril ;
 - vi. La conclusion de contrats qui peuvent influencer le respect des contrats de voyage ;
- C. Chaque année dans les trois mois suivant la clôture de l'exercice comptable, l'Assuré transmet les données suivantes :
- i. Son chiffre d'affaires total ;
 - ii. Son chiffre d'affaires réparti par activité : organisation et revente ;
- D. De plus, l'Assuré a l'obligation d'informer immédiatement dans les cas suivants :
- i. Si l'Assuré n'est plus en mesure, même de manière fortuite ou temporaire, de remplir ses obligations en matière de T.V.A., de cotisations ONSS et de précompte professionnel ;
 - ii. Si sa domiciliation bancaire au bénéfice d'un fournisseur ne peut être exécutée ;
 - iii. Si des garanties professionnelles sont réclamées ;
 - iv. Si une suspension et/ou un retrait d'autorisation est demandé ou proposé à son encontre. L'Assuré informe alors immédiatement l'Assureur de toute décision en la matière, prise par les instances qui octroient les autorisations et les instances consultatives.
- E. L'Assuré est tenu d'informer les bénéficiaires de leurs obligations, tel que défini dans les conditions générales.

Article 5 : Non-respect des obligations de l'assuré

- A. En cas de dissimulation intentionnelle ou de communication intentionnellement erronée de données sur le risque qui ont trompé l'Assureur dans son appréciation du risque, l'assurance est nulle et non avenue et les primes échues restent acquises par l'Assureur.
- B. En cas de dissimulation non intentionnelle et/ou de non-respect de l'obligation d'information en cas de modification intervenant dans la situation d'assurance tel que défini à l'art. 4.2 précité, l'Assureur a le droit d'adapter la police en fonction du risque et ce dans un délai d'un mois à compter du jour où il a pris connaissance du risque réel.
- C. En cas de non-acceptation de la proposition d'adaptation de la police ou après écoulement du délai d'un mois à compter de la réception de la proposition, l'Assureur a le droit de résilier la couverture de la police par lettre recommandée, moyennant un préavis de quinze jours. Par conséquent, l'Assureur informera l'autorité administrative compétente et sera libéré de son obligation d'indemnisation.
- D. Si un sinistre survient avant l'adaptation ou la résiliation de la police et que l'on peut reprocher à l'Assuré sa dissimulation, la communication erronée ou le défaut d'information, l'Assureur applique le rapport entre la prime payée et la prime qu'il aurait dû payer si le risque lui avait été dûment communiqué.
- E. Si l'Assureur peut démontrer qu'il n'aurait jamais assuré le risque réel dans ce cas, l'assureur peut résilier le contrat d'assurance dans le mois à compter du jour où il a pris connaissance du risque réel.

Article 6 : Contrôle de l'assuré

L'Assureur a le droit, à tout moment et à sa première demande, de faire procéder à une enquête sur la liquidité et la solvabilité de l'Assuré. A cette occasion, l'Assuré est tenu de permettre au preneur d'assurance de consulter tous les livres et documents.

Si l'Assuré refuse de collaborer, l'Assureur a le droit de résilier la police à tout moment, moyennant un préavis d'un mois. Dès lors, il en informera l'autorité et sera libéré de son obligation d'indemnisation.

Article 7 : Paiement de la prime

A la réception de l'avis d'échéance, la prime doit être payée de la manière indiquée dans l'avis d'échéance ;

1. Prime provisoire

Au début du contrat et à chaque échéance annuelle, l'Assuré est redevable d'une prime provisoire à l'égard de l'Assureur, telle que déterminée dans les conditions particulières.

2. Prime définitive

L'Assuré est tenu de communiquer le chiffre d'affaires à l'Assureur après le terme de l'année d'assurance, dans les trois mois après la clôture de l'exercice comptable, de sorte que le décompte final puisse être établi, conformément à l'article 4.2.C.

Si le chiffre d'affaires n'est pas communiqué dans les délais, l'Assureur a le droit d'établir le décompte de la prime définitive sur la base de 150 % de la dernière prime définitive ou de la dernière prime provisoire.

L'Assureur a le droit de contrôler la déclaration du chiffre d'affaires.

3. Non-paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime, nous vous adresserons par exploit d'huissier ou par lettre recommandée un rappel valant mise en demeure. Nous nous réservons le droit de vous réclamer à cette occasion un montant forfaitaire couvrant les frais administratifs.

À défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de cette mise en demeure, l'ensemble des garanties prévues au contrat sera suspendu ou le contrat sera résilié.

La suspension n'aura d'effet qu'à l'expiration de ce délai de 15 jours.

Lorsque nous avons suspendu notre obligation de garantie, nous pouvons résilier le contrat si nous nous en sommes réservé la faculté dans la mise en demeure. Dans ce cas, la résiliation prend effet au plus tôt à l'expiration d'un délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

Les primes venant à échéance pendant la période de suspension nous restent dues à condition que vous ayez été mis en demeure comme indiqué ci-avant. Dans ce cas, la mise en demeure rappelle la suspension des garanties. Nous ne pouvons toutefois pas vous réclamer les primes afférentes à plus de deux années consécutives.

Les garanties seront remises en vigueur à 0 heure, le lendemain du jour où nous aurons reçu le paiement intégral des primes réclamées.

Nous pouvons résilier le contrat si cette possibilité a été prévue par la première mise en demeure.

Dans l'affirmative, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

Si nous ne nous sommes pas réservé cette possibilité dans la mise en demeure, la résiliation n'interviendra que moyennant une nouvelle mise en demeure, suivant les modalités précitées.

4. Charges et coûts

Tous les coûts, taxes et cotisations fiscales dus du chef de ce contrat sont supportés par le *Preneur d'assurance*.

Article 8 : Début, fin et durée du contrat d'assurance

- A. La couverture prend cours à partir de la date indiquée aux conditions particulières.
- B. La durée du *Contrat d'assurance* est d'un an. Le contrat est reconduit tacitement pour des périodes successives d'une année calendrier, sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant la date d'échéance, par lettre recommandée, par exploit d'huissier de justice ou par remise d'une lettre de résiliation contre un récépissé.
- C. Le contrat d'assurance prend fin de plein droit et sans mise en demeure préalable ou préavis à la date de la cessation des activités de l'*Assuré* du fait de son insolvabilité ou, pour autant que d'application, du fait du retrait de l'agrément en tant qu'agence de voyage, en cas de cession du fonds de commerce de l'*Assuré*, de fusion et/ou scission de la société de l'*Assuré* ou si le siège d'exploitation de l'*Assuré* n'est plus établi en Belgique.

Article 9 : Litiges

En cas de contestation, seuls les cours et tribunaux belges sont compétents.

Article 10 : Dispositions finales

1. Modifications

Les modifications au contrat d'assurance sont actées dans des avenants et signées par l'*Assuré* et l'*Assureur*.

2. Traitement des données à caractère personnel

L'*Assureur* s'engage à protéger la vie privée du *Preneur d'assurances*, des *Assurés* et des *Bénéficiaires* ainsi qu'à traiter leurs *Données personnelles* conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (RGPD) et à la législation nationale adoptée sur la base du RGPD.

A. Identité et données de contact du responsable du traitement des données

L'*Assureur* agit en tant que responsable du traitement de vos *Données personnelles*. L'*Assureur* est Amlin Insurance SE dont le siège social est situé au Leadenhall Building, 122 Leadenhall Street, London, EC3V 4AG. Companies House No. SE000095 avec une succursale belge agréée par la Banque nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 2943 RPM Bruxelles – TVA BE0644 921 425.

B. Données personnelles traitées

Selon son objectif, l'Assureur peut collecter et traiter les *Données personnelles* renseignements personnels suivants: coordonnées, informations financières, informations concernant un crédit et la solvabilité, ainsi que d'autres *Données personnelles* fournies par le *Preneur d'assurance* ou collectée par l'Assureur et ce en rapport avec sa relation avec le *Preneur d'assurance*.

C. Finalité du traitement des données

Les *Données personnelles* peuvent être traitées pour les raisons suivantes :

- la gestion du contrat : ex. la communication, la gestion des sinistres et les paiements;
- l'évaluation et la prise de décisions concernant les couvertures, les conditions d'assurance et le règlement des sinistres;
- fournir du support et des conseils;
- la gestion des activités commerciales et des infrastructures informatiques;
- la prévention, la détection et la recherche d'infractions telles la fraude et le blanchiment d'argent;
- Préparation, exercice ou justification d'une action en justice;
- le respect des lois et règlements (y compris les lois et prescriptions en dehors du pays où vous êtes établi);
- surveiller et enregistrer les conversations téléphoniques pour des raisons de qualité, de formation et de sécurité; et
- marketing (direct), études de marché et analyses.

D. Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Selon ses objectifs, l'Assureur s'appuie sur les bases légales suivantes pour justifier le traitement des *Données personnelles* nécessaires à : (i) la l'exécution de la police, (ii) pour se conformer aux obligations légales en tant qu'Assureur et/ou (iii) ses intérêts légitimes. Lorsque l'Assureur se base sur ses intérêts légitimes, cela comprend le développement de l'activité commerciale et la poursuite des objectifs commerciaux, l'analyse et le renforcement de sa position sur le marché, le commerce et la promotion de ses services (y compris par le marketing direct) ainsi que l'entretien et le et développement de la relation avec ses clients.

E. Destinataires des *Données personnelles*

Les *Données personnelles* peuvent circuler en interne chez l'Assureur (ex : marketing, sales, etc.), mais ne seront accessibles qu'aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. L'Assureur peut également transmette les *Données personnelles* à des sous-traitants, des fournisseurs et autres prestataires de services (ex : agences de marketing, fournisseurs de services informatiques, etc.). En outre, les *Données personnelles* pourront être partagées au sein des filiales du groupe MS Amlin et/ou avec les intermédiaires et/ou réassureurs avec lesquels l'Assureur collabore. Elles pourront également être transmises aux autorités de contrôle ou des tiers si le contrat l'exige dans sa totalité ou en partie.

F. Confidentialités

Toutes les *Données personnelles* seront traitées avec la plus grande discrétion.

G. Délais de conservation

Les Données personnelles seront conservées pendant la durée du contrat, et au-delà jusqu'au moment où elles ne sont plus nécessaires pour les fins spécifiées ci-dessus. De plus, il existe des lois et des règlements applicables en la matière qui imposent à l'assureur des délais minimums pour la conservation de certains documents et/ou informations.

H. La transmission des *Données personnelles* est une condition nécessaire la conclusion du contrat

Le refus par le Preneur d'assurance potentiel de transmettre ses *Données personnelles* réclamées par l'Assureur peut empêcher la conclusion du contrat.

I. Droits du *Preneur d'assurance*, de l'*Assuré* et du *Bénéficiaire*

Le *Preneur d'assurance*, l'*Assuré* et, si nécessaire, le *Bénéficiaire* et, à condition que certaines conditions soient remplies, ont un droit d'accès à leurs *Données personnelles* pour la consultation, la rectification des données incorrectes et la suppression de ces dernières. Ils peuvent demander à l'Assureur d'en limiter le traitement. Ils ont également le droit, sous certaines conditions, de transférer leurs *Données personnelles* à une autre organisation, de s'opposer à leur utilisation de par l'Assureur, de demander que certaines décisions automatisées soient prises avec une intervention humaine et pour le *Preneur d'assurance* de retirer son consentement et de déposer une plainte auprès des autorités de contrôle.

J. Contact et personne responsable pour la protection des données

Pour plus d'informations sur le traitement des Données personnelles, ou si vous désirez exercer vos droits, vous pouvez soumettre une demande écrite et datée au responsable pour la protection des données via DataProtectionOfficer@msamlin.com.

3. Sanctions

L'Assureur n'est pas tenu de proposer une couverture ou une indemnisation en vertu de cette assurance si cela risque de constituer une infraction au règlement sur les sanctions du fait qu'il est interdit à l'Assureur de proposer une couverture en vertu dudit règlement ou de verser un dédommagement.