

# CONDITIONS GÉNÉRALES POUR L'ASSURANCE BUREAUX DE VOYAGE - Assurance Voyages ACL du 01.11.2021

## I. CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. Bases générales du contrat

---

Le contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance.

Les droits et obligations réciproques des parties contractantes sont déterminés par les Conditions Générales, les Conditions Administratives, les Définitions ainsi que par les Conditions Particulières du contrat et de ses avenants.

**Les garanties assurables sur base des présentes Dispositions Générales sont acquises à condition qu'elles soient expressément désignées comme assurées aux Conditions Particulières. Sont assurées les prestations expressément stipulées dans les Dispositions Générales ainsi que dans les circonstances précisées pour chaque garantie. Pour chaque garantie sont exclus les dommages assurables dans le cadre d'une autre garantie des présentes.**

**Elles seront accordées sous réserve des exclusions spécifiques et communes, des limitations prévues par le présent contrat et à concurrence des sommes assurées stipulées au contrat sous déduction des éventuelles franchises. Les stipulations des Conditions Particulières priment sur celles des Conditions Générales.**

La charge de la preuve des exclusions incombe à la compagnie.

### 2. Garanties accordées

---

Les couvertures, en application des limites mentionnées dans les présentes Conditions Générales, sont les suivantes. Dépendant de la formule/les formules choisie(s), la compagnie assure les couvertures suivantes :

**Formule 1 :**

1. Protection juridique
2. Avance pour caution pénale
3. Frais d'annulation
4. Départ manqué
5. Retard d'avion et/ou prolongation de séjour

**Formule 2 :**

1. Bagages et Retard de bagages

### 3. Définitions

---

#### Étendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

#### Compagnie

LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, établie et ayant son siège social à L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach ci-après désignée « La Luxembourgeoise »

#### Preneur d'assurance

Le bureau de voyage désigné aux Conditions Particulières.

#### Assuré

La ou les personnes ayant souscrit une ou plusieurs assurances de voyage optionnelles auprès du preneur d'assurances et qui sont nommément désignées sur la pièce justificative délivré par le preneur d'assurance mentionnant également les dates, la destination et le coût du voyage.

#### Bagages

Les objets emportés en voyage pour leur usage personnel par l'assuré

## Accident

Un événement survenant indépendamment de la volonté de l'assuré et agissant soudainement et violemment de l'extérieur sur le corps de l'assuré

## Maladie

Toute altération involontaire et imprévue de l'état fonctionnel ou organique constatée par un médecin diplômé et affectant les activités normales de l'assuré

## Compagnon de voyage

La personne qui a réservé et assuré avec l'assuré un voyage en commun y compris les membres de la famille du compagnon de voyage

## Membres de la famille

Les parents ou alliés qui ont un lien de parenté **jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré** et les personnes vivant en partenariat légal ou en communauté domestique ainsi que les beaux-parents, beaux-frères et belles-sœurs.

## Voyage

Un voyage souscrit par un membre de L'ACL

## 4. Durée du contrat

---

L'assurance prend cours au moment où l'Assuré quitte son domicile à la date de départ en voyage fixée par son billet et/ou autre pièce justificative et se termine lorsque l'Assuré a rejoint ledit domicile, au plus tard à minuit du dernier jour de la validité prévu par son billet et/ou autre pièce justificative.

## 5. Subrogation

---

La Compagnie qui a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'Assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'Assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de la Compagnie, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'Assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, par préférence à la Compagnie.

Ces dispositions sont inapplicables à la garantie « Accidents de voyage ».

## 6. Notifications

---

Toutes notifications de la Compagnie à l'Assuré sont adressées valablement au dernier domicile connu de l'Assuré. Les notifications à la Compagnie doivent être faites au siège social de la Compagnie.

## 7. Prestations en cas de sinistre

---

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage.

## 8. Prescription

---

**Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans après la date de l'évènement sur lequel elle est fondée.**

## 9. Contestations

---

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, une réclamation écrite peut être adressée soit à la Direction Générale de **LA LUXEMBOURGEOISE** L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach, soit au Médiateur en Assurance (par exemple l'Association des Compagnies d'Assurances, ou l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs), sans préjudice de la possibilité pour l'Assuré d'intenter une action en justice.

## 10. Juridiction

---

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

## 11. Exclusions communes à toutes les garanties

---

Ne sont pas couverts les sinistres survenant:

- a. par le fait dolosif ou intentionnel ou par la faute lourde du/des Assuré(s) ou du bénéficiaire;
- b. à l'Assuré et dus à son état d'ivresse ou d'ébriété, à son absorption de produits hallucinogènes, de stupéfiants ou de drogues et de l'usage abusif de médicaments;
- c. à l'occasion de la participation de l'Assuré à une rixe (sauf légitime défense), un duel ou un crime;
- d. à l'occasion de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à des courses et compétitions, ainsi qu'à leurs essais préparatoires, lorsqu'il est fait usage d'engins motorisés; les exercices de vitesse, de régularité ou d'adresse même autorisés, sont assimilés à des courses ou concours;
- e. à l'occasion d'un tremblement de terre ou autres cataclysmes;
- f. à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère;
- g. par les effets directs ou indirects d'incendie, d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiations, provenant de transmutations de noyaux d'atome ou de radioactivité, ainsi que par les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules nucléaires;
- h. suite à une activité professionnelle au lieu de destination,

Un avocat ne peut être désigné par l'Assuré qu'avec l'accord écrit de la Compagnie.

## 12. Durée du contrat

---

L'assurance prend cours au moment où l'Assuré quitte son domicile à la date de départ en voyage fixée par son billet et/ou autre pièce justificative et se termine lorsque l'Assuré a rejoint ledit domicile, au plus tard à minuit du dernier jour de la validité prévu par son billet et/ou autre pièce justificative.

## II. GARANTIES ET RISQUES ASSURÉS

### 1. Protection Juridique

#### 1.1. Garanties de base

---

La Compagnie rembourse à l'Assuré les frais et honoraires **jusqu'à concurrence de 5 000 EUR** :

- pour sa défense devant une juridiction pénale où il est cité. **Les amendes et les dépens de l'instance pénale ne sont pas remboursés;**
- pour demander à des tiers responsables des dommages-intérêts en cas de dommages corporels ou matériels subis par l'Assuré à la suite d'un événement couvert par le présent contrat.

**L'avocat ne peut être désigné par l'Assuré qu'avec l'accord écrit de la Compagnie.**

#### 1.2. Protection juridique - Exclusions spécifiques

---

1. **les demandes en réparation de dommages contre le preneur d'assurance ;**
2. **les demandes en réparation de dommages inférieurs à 150 EUR ;**
3. **lorsque le recours de l'Assuré n'est fondé ni en droit, ni en fait ;**
4. **en cas de poursuites pénales de l'Assuré à la suite:**
  - **de faits provoqués en état d'ivresse ou de délire alcoolique ainsi qu'après usage de stupéfiants ;**
  - **de duel, de lutte ou de rixe, sauf légitime défense.**

### 2. Avance pour Caution Pénale

#### 2.1. Avance pour caution pénale - Garanties de base

---

En cas de poursuites judiciaires à l'étranger, la Compagnie avance le montant de la caution pénale, exigée par les autorités **à concurrence d'un montant maximal de 5 000 EUR** et ce, par Assuré poursuivi et prendra en charge les honoraires d'un avocat **jusqu'à concurrence de 1 500 EUR**.

Un délai de 3 mois, à compter du jour de l'avance, est accordé à l'Assuré pour le remboursement de la caution. Si la caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à la Compagnie.

#### 2.2. Avance pour caution pénale - Exclusions spécifiques

---

**Les suites judiciaires au pays de résidence ne sont pas prises en charge par la Compagnie.**

### 3. Bagages

#### 3.1. Bagages - Garanties assurés

---

##### Perte et Vol des Bagages

La Compagnie garantit jusqu'à concurrence de 1 750 EUR par sinistre les bagages contre les pertes, destructions ou détériorations résultant de vols, agressions, incendies, explosions, ou d'une autre cause accidentelle. **La garantie est étendue à la perte, endommagement partiel ou total des bagages se trouvant sous garde d'un transporteur, d'hébergement ou d'une consigne.**

##### Retard de bagages

La Compagnie rembourse sur justificatifs, **jusqu'à concurrence de 750 EUR**, les achats d'urgence et de première nécessité (vêtements et articles de toilette strictement nécessaires), si les bagages dûment enregistrés auprès d'une entreprise de transport, arrivent plus de 8 heures après l'heure d'arrivée de l'Assuré à la destination. **Cette garantie n'est pas valable au retour dans le pays de résidence.** S'il s'avère que ces bagages sont définitivement perdus, l'indemnité due au titre de la perte et vol de bagages est cumulative avec celle due par la Compagnie au titre de la garantie retard de bagages.

## 3.2. Bagages - Bagages remis à une entreprise de transport

---

Les bagages confiés en tout ou en partie à une entreprise de transport ne sont assurés qu'aux conditions suivantes:

- l'Assuré doit avoir pris les précautions normales dans la confection des bagages et de leur emballage ;
- un récépissé certifiant la consignation doit être délivré par l'entreprise de transport.

Si les bagages consignés à une entreprise de transport n'ont pas encore été rendus à leur destinataire le dernier jour de validité, la Compagnie maintient sa garantie jusqu'à la remise des bagages.

## 3.3. Bagages - Paiement de l'indemnité

---

Si les objets sont réparables, la Compagnie paie, sur présentation de la facture, le coût des réparations. Si ce coût dépasse la valeur de l'objet au moment du sinistre, en cas de dommage irréparable ou si l'objet a disparu, la Compagnie procède au remplacement dudit objet.

La valeur de remplacement correspond à la valeur à neuf de chaque objet sous déduction de la vétusté résultant de l'usure et de l'état d'entretien.

**Aucun remplacement ou réparation ne peut être effectué aux frais de la Compagnie sans son accord préalable.**

Si les objets sont retrouvés en tout ou en partie, l'Assuré s'oblige à en aviser immédiatement la Compagnie.

Si ces objets sont retrouvés avant paiement de l'indemnité, l'Assuré devra en prendre possession et **la Compagnie ne sera tenue qu'au paiement des détériorations éventuellement subies**. Si les objets sont retrouvés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité **sous déduction des détériorations**.

## 3.4. Bagages - Exclusions spécifiques

---

- les objets simplement oubliés, égarés ou perdus;
- les bijoux lorsqu'ils se trouvent dans les bagages consignés ;
- la casse ou la perte de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèse en général
- le vol des objets laissés sans surveillance dans les lieux publics, les plages, les campings et tous autres endroits accessibles au public ;
- le vol commis entre 22h du soir et 6h du matin dans un véhicule garé sur la voie publique (sauf vol simultané du véhicule) ou dans un véhicule non fermé à clé ;
- les espèces, billets de banque, chèques, billets de voyage, documents, titres ou valeurs de quelque nature que ce soit ;
- les perles fines et pierres précieuses non montées ou tombées de leur monture;
- le bris d'objets fragiles et les dommages résultant de coulage de liquide ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc), à moins que ce bris ou ces dommages ne soient causés par un accident au moyen de transport, par un incendie, une explosion, par une tentative de vol ou d'agression ou par un cas de force majeure;
- les dommages causés par l'usure naturelle, le vice propre, la combustion spontanée ou roussissement, un emballage défectueux, des procédés de nettoyage, de réparation ou de restauration;
- les dégâts causés aux articles de sports du fait de leur utilisation;
- les dommages ou pertes non déclarés à la police ou à la compagnie de transport ;
- les dommages dus à une confiscation, une saisie ou une détention par la douane ou une quelconque autorité ;
- le dommage ou la perte de tout bagage qui est couvert par toute autre assurance ou qui est de la responsabilité de la Compagnie de transport : dans ces cas la Compagnie paiera seulement en complément des indemnités que doit verser la Compagnie de transport ou l'autre contrat d'assurance, sans pouvoir excéder le montant initial prévu aux Conditions Générales ;

# 4. Frais d'Annulation ou de Retard

## 4.1. Frais d'annulation ou de retard - Garanties de base

---

La Compagnie garantit **jusqu'à concurrence de 35 000 EUR les frais d'annulation, hormis les frais de dossier**, dus au preneur d'assurances par l'Assuré, **lorsque ce dernier est tenu d'annuler ou d'interrompre son voyage à la suite des circonstances ci-après, pour autant qu'elles soient imprévisibles au moment de la souscription du présent contrat :**

1. maladie attestée médicalement comme étant incompatible avec l'accomplissement du voyage, accident corporel nécessitant plus de 48 heures d'hospitalisation, décès, transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur) de l'Assuré, du conjoint, d'un membre de sa famille jusqu'au deuxième degré, du compagnon de voyage ou d'une personne vivant en communauté domestique avec l'Assuré ;
2. annulation du voyage par l'Assuré suite à son impossibilité, justifiée par des raisons médicales, de subir les vaccinations nécessaires et requises pour le voyage;
- a. complications graves de la grossesse de l'assuré pour autant qu'au moment de la souscription du contrat de voyage l'Assurée n'était pas enceinte de plus de trois mois ou de plus de six mois au moment du départ;
3. licenciement économique de l'Assuré à condition qu'il ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après réservation du voyage;
4. maladie, accident nécessitant plus de 48 heures d'hospitalisation ou décès de celui qui devait assurer le remplacement professionnel de l'assuré durant son voyage ou de la personne chargée de la garde de l'enfant mineur de l'assuré.
5. vol des documents d'identité ou visa, refus de visa par les autorités du pays de destination ;
6. présence obligatoire de l'Assuré en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de trois mois ininterrompus conclu après la réservation du voyage pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage;

7. convocation de l'assuré:
  - à titre de témoin devant un tribunal;
  - au titre de sa procédure de divorce, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel;
  - au titre d'une procédure de séparation de corps, pour autant que l'un des conjoints ait changé de domicile après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel;
8. dommages matériels importants (**plus de 25 000 EUR**) au domicile, à la résidence secondaire et aux locaux professionnels appartenant à ou loués par l'Assuré, survenus dans les 30 jours précédant la date du départ, et causés par un incendie, une explosion, un dégât des eaux ou un vol, à condition que le rapport d'expertise et/ou une facture de réparation soient fournis;
9. home-jacking ou car-jacking se produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage (justifié par un procès verbal de la police);
10. détournement, prise d'otage ou kidnapping de l'Assuré, son conjoint, un parent jusqu'au deuxième degré ou une personne vivant sous le même toit que l'Assuré et dont celui-ci à la charge
11. examen de passage ou deuxième session d'un étudiant assuré à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 15 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de l'inscription au voyage qu'il devrait les présenter. S'il s'agit d'un étudiant majeur, la compagnie interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 la compagnie interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.
12. Retard au moment de l'embarquement prévu au contrat de voyage, suite au vol ou l'immobilisation du véhicule de l'assuré de plus d'une heure à cause d'un accident de circulation ou cas de force majeure sur le trajet vers le lieu d'embarquement.
13. Annulation ou limitation des transports publics suite à une grève, à moins qu'un moyen de transport alternatif soit mis à disposition.

**L'intervention de la Compagnie, limitée à 35 000 EUR par voyage, correspond au prix total facturé par une agence de voyage, des entreprises de transport et/ou des bailleurs de logement pour l'ensemble des services réservés pendant la durée de l'assurance.**

## **4.2. Frais d'annulation ou de retard - Dispositions impératives**

Par dérogation aux dispositions du paragraphe I.4. «Durée du contrat », la garantie des frais d'annulation prend cours au jour de la souscription par l'Assuré de l'accord pour une assurance, **mais à condition qu'il ait été souscrit au moins 15 jours avant la date de départ en voyage.**

Dans le cas où l'accord a été souscrit **moins de 15 jours** avant la date de départ en voyage, **la Compagnie garantit uniquement les frais d'annulation si l'Assuré est tenu d'interrompre son voyage à la suite de circonstances décrites sous le paragraphe « Garantie de base » ci-dessus.**

L'Assuré est tenu en cas de sinistre d'informer la Compagnie dans les 24 heures à partir de la constatation du retard ou à partir de l'annulation, et de lui remettre tous justificatifs.

## **4.3. Frais d'annulation ou de retard - Exclusions spécifiques**

1. **tout voyage effectué au pays de résidence d'une durée inférieure à 4 nuitées;**
2. **les conséquences de maladie chronique ou préexistante de l'Assuré, sauf si le médecin traitant atteste que celui-ci était en état de voyager lors de la réservation du voyage alors qu'il s'avère, qu'à la date de départ, il n'est plus en mesure de réaliser son voyage suite à un état nécessitant un traitement médical.**

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

3. **de la négligence de l'Assuré;**
4. **d'une consommation de boissons alcooliques en quantité telle que le taux d'alcool dans le sang est d'au moins 1,2 g par litre ou d'une expression de signes manifestes d'ivresse;**
5. **de l'influence de stupéfiants, de calmants ou de médicaments non prescrits par un médecin agréé;**
6. **d'un accident occasionné par un conducteur en état d'ébriété ou présentant des signes manifestes d'ivresse ou sous influence de drogue ou de stupéfiants et dans lequel l'assuré était passager ou convoyeur;**
7. **des états dépressifs et les maladies mentales et nerveuses sauf s'il s'agit d'une première manifestation;**
8. **des interruptions volontaires de grossesse sauf urgence médicale;**
9. **des incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;**
10. **de l'état d'insolvabilité de l'assuré ou de l'ouverture d'une procédure de règlement collectif de ses dettes;**
11. **des retards causés par des problèmes de circulation récurrents et prévisibles;**
12. **de toute raison donnant lieu à l'annulation qui était connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit;**
13. **d'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat;**
14. **de tout ce qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat.**

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

## 5. DÉPART MANQUÉ

### 5.1. Garanties assurées

---

La Compagnie garantit jusqu'à concurrence de 350 EUR par sinistre, le montant des frais dus, en cas de départ manqué de l'Assuré pour l'embarquement prévu du voyage garanti ayant pour origine une des causes suivantes, pour permettre à l'Assuré de poursuivre son trajet :

Retard dû :

- à la grève du personnel de l'aéroport ou des chemins de fer
- cataclysme naturel, attentat, sabotage ou un acte de terrorisme causant un retard de plus de 12 heures de l'Assuré

L'Assuré devra fournir la preuve de la survenance des faits précités.

### 5.2. Exclusions

---

Sont exclus :

- le manquement ou mauvais état du véhicule privé ou professionnel prévu pour le voyage ;
- problèmes administratifs, problèmes de vaccination ou obtention de visa ou autres documents d'entrée ;
- la négligence de l'Assuré dans l'organisation du voyage (mauvaise estimation du temps du trajet, oubli) et
- le départ volontairement tardif.

### 5.3. Indemnisation

---

Seuls les frais réellement dus par l'Assuré sont remboursés en cas d'annulation ou d'interruption de voyage sans pouvoir excéder le montant prévu aux Conditions Générales.

Sont considérés comme frais réels, ceux restant à charge de l'Assuré après déduction des remboursements éventuellement reçus :

- des organisateurs de transport suite à la non-utilisation des titres de transport ;
- de l'agence de voyage ou de l'hôtel suite à la non-utilisation des services réservés.

## 6. RETARD D'AVION ET / OU PROLONGATION DE SÉJOUR

### 6.1. Garanties assurées

---

La garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- retard ou annulation d'un vol inscrit dans un horaire officiel, réservé et confirmé ;
- réservations excédentaires ("overbooking") qui empêchent l'Assuré d'embarquer à bord du vol à horaire officiel, réservé et confirmé;
- arrivée tardive du vol inscrit dans un horaire officiel sur lequel l'Assuré voyage et qui ne lui permet pas de prendre un vol en correspondance ;

Seuls font l'objet de la garantie les vols des Compagnies aériennes dont les horaires sont publiés dans un horaire officiel. La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur. Elle est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré.

### 6.2. Indemnisation

---

- Lors d'un voyage garanti, la Compagnie rembourse à concurrence de maximum 500 EUR par voyage (quel que soit le nombre de personnes) les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal à condition que le retard s'élève à plus de 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur le titre de transport.
- Pour les cas de force majeure : Si l'Assuré est bloqué à l'étranger pendant au moins 24 heures pour cause de force majeure, la Compagnie rembourse jusqu'à 150 EUR par jour\* et ce, pendant 7 jours, jusqu'à concurrence de 1.000 EUR\*, représentant les frais raisonnables et irrécupérables engagés pour :
  - Les frais de séjour à l'hôtel et transport entre l'aéroport et l'hôtel;
  - Repas et boissons; frais de téléphone.

\* montant maximum pour tous les Assurés voyageant ensemble.

## 6.3. Exclusions

---

- a. **Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (vols non inscrits dans un horaire officiel) ;**
- b. **aucun remboursement ne sera dû si le retard subi est inférieur à 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ ou de l'arrivée (dans le cas d'un vol de correspondance) du vol réservé, inscrit dans un horaire officiel ;**
- c. **aucun remboursement ne sera dû si le retard résulte d'une grève et d'une guerre ;**
- d. **aucun remboursement ne sera dû en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :**
  - **soit par les autorités aéroportuaires,**
  - **soit par les autorités de l'aviation civile,**
  - **soit par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du voyage ;**
- e. **aucun remboursement ne sera dû si un moyen de transport similaire est mis à disposition de l'Assuré par la compagnie de transport dans un délai de 4 heures suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol inscrit dans un horaire officiel, réservé et confirmé ;**
- f. **aucune indemnité ne sera due à partir du moment où l'Assuré accepte un remboursement lié à son voyage de retour ;**
- g. **l'Assuré sera déchu de tout droit découlant de la police dans le cas où les conditions précitées ne seraient pas respectées.**

## III. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

### 1. En cas de sinistre l'assuré a l'obligation :

---

#### 1.1. Pour toutes les garanties du présent contrat :

de donner avis, dès que possible, à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** du sinistre en indiquant notamment la date et l'heure, le lieu, les circonstances de l'accident ainsi que les suites prévisibles. Si cela est impossible par suite de cas fortuit ou de force majeure, la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** devra avoir été avisée aussi rapidement que cela peut raisonnablement se faire

de fournir sans retard à l'assureur tous documents et renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.

de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.

**Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations prévues aux points cités ci-avant et qu'il en résulte un préjudice pour la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation. La Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté l'une de ces obligations.**

#### 1.2. Pour l'assurance « FRAIS D'ANNULATION OU DE RETARD » :

avertir immédiatement l'organisateur de l'annulation dès connaissance d'un fait pouvant empêcher le départ, prévenir la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** par écrit dans les 5 jours suivant la communication de l'annulation.

L'assuré doit compléter soigneusement le formulaire "Déclaration d'Annulation" avec rapport médical et le renvoyer sans délai à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE**.

transmettre sans délai, et dans tous les cas dans les 30 jours, à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** toutes les informations utiles. Répondre à toutes les questions posées afin de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre, si la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE** le juge nécessaire, l'Assuré, à l'origine de l'annulation, doit en outre se soumettre à l'examen d'un médecin délégué par la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE**.

#### 1.3. Pour l'assurance « BAGAGES » :

##### a. dans tous les cas :

- dès que possible et en tout cas dans les huit jours de sa survenance donner avis, à la Compagnie **LA LUXEMBOURGEOISE**, du sinistre en complétant le formulaire « Déclaration sinistres bagages » et en joignant les documents demandés ;

##### b. en cas d'endommagement ou de perte par la compagnie aérienne:

- faire dresser tout de suite un PIR (Property Irregularity Report) auprès du service "Lost and Found" de l'aérogare,
- conserver le billet d'avion, le label bagage et la carte d'embarquement.

##### c. en cas de vol des bagages :

- déposer plainte auprès de l'autorité compétente et exiger une attestation de dépôt de plainte, avec description détaillée des circonstances à l'origine du sinistre et mention de tous les faits, objets volés, des traces d'effraction ou des traces de violence physique, exiger une copie de l'attestation et joindre les témoignages, si possible.

- produire la facture d'achat acquittée.

##### d. en cas de dégâts causés aux bagages :

- faire constater le dommage immédiatement par les personnes compétentes (hôtel, consigne, entreprise de transports, etc. ),
- procéder à la constatation contradictoire avec l'entreprise (hôtel, consigne, entreprise de transports, etc. ),



- faire immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités compétentes ou par la personne responsable, prendre la copie des constats et joindre les témoignages, si possible,
- garder l'objet endommagé afin de pouvoir le présenter, sur demande, à l'assureur,
- conserver la facture de réparation acquittée.

**Les déclarations de sinistres, sont à adresser par courrier, fax ou e-mail à :**

Adresse: **LA LUXEMBOURGEOISE** Société Anonyme d'Assurances, L-2095 LUXEMBOURG

Fax: (00352) 4761 6868

E-mail: [indem@lalux.lu](mailto:indem@lalux.lu)