



Assurance insolvabilité financière des organisateurs de voyage du Grand-Duché de Luxembourg

Conditions Générales – Edition 2019

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 n'êtes pas d'accord avec la réponse définitive de notre service de gestion des plaintes, vous pouvez vous adresser soit au Médiateur en assurances (Association des Compagnies d'Assurances, 12, rue Erasme, B.B. 448, L-2014 Luxembourg ou à Union Luxembourgeoise des Consommateurs, 55, rue des Bruyères, L-1274 Howald), soit au Commissariat aux Assurances (7, Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg), sans préjudice de votre possibilité d'intenter une action en justice.

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	6
Article 1 : Objet de l'assurance	6
Article 2 : Etendue de la garantie	6
Article 3: Début, fin et durée de l'assurance insolvabilité	6
Article 4 : Procédure en cas de sinistre.....	7
Article 5 : Non-respect des obligations incombant au <i>Voyageur</i>	8
Article 6 : Obligations du <i>Preneur d'assurance</i>	8
Article 7 : Non-respect de l'obligation de déclaration de l' <i>Assuré</i>	9
Article 8 : Contrôle de l' <i>Assuré</i>	10
Article 9 : Paiement de la prime	10
Article 10 : Litiges.....	10
Article 11 : Dispositions finales	10

Lexique

Assureur

MS Amlin Insurance SE dont le siège social est situé Boulevard Roi Albert-II 37, 1030 Bruxelles. Assureur agréé par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3092, RPM Bruxelles – TVA BE0644 921 425.

Chiffre d'affaires

Le montant des factures de vente établies en qualité d'organisateur ou de détaillant.

Données personnelles

Toutes les informations sur une personne physique identifiée ou identifiable.

Insolvabilité financière

Sera réputé insolvable:

- a) tout preneur d'assurance déclaré en faillite ou ayant obtenu un concordat ou à l'encontre de qui a été prononcée une mesure judiciaire similaire, susceptible d'être invoquée vis-à-vis de l'ensemble des créanciers, ou qui conclut un arrangement à l'amiable avec l'ensemble de ses créanciers;
- b) tout preneur d'assurance demeuré en défaut de s'acquitter des engagements lui incombant aux termes du contrat de voyage et dont il constate définitivement qu'il n'est financièrement pas en mesure de s'acquitter desdits engagements ou d'indemniser le bénéficiaire.

Preneur d'assurance / Assuré

Le souscripteur du contrat mentionné en conditions particulières, soit l'agence de voyages ou soit l'organisateur de voyages qui contracte l'assurance au profit du voyageur.;

Prestataire de services rapatriement

VAB n.v.
Pastoor Coplaan 100
B - 2070 ZWIJNDRECHT
RCS : BE456.920.676

Numéro d'appel d'urgence : +32 3 253 60 16 (24/7)

Voyageur

La personne qui souscrit à un contrat de voyage à forfait tel que défini par la loi du 25 Avril 2018 modifiant le code de la consommation Chapitre V (art. L-225.1 à L-225.23) ci-après code de la consommation.

Les garanties

Article 1 : Objet de l'assurance

L'Assureur s'engage conformément aux conditions générales du présent contrat à indemniser le *Voyageur* suite à l'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance*.

Article 2 : Etendue de la garantie

Loi applicable

Loi du 25Avril 2018 modifiant le code de la consommation Chapitre V (art. L-225.1 à L-225.23) ci-après code de la consommation.

Risque assuré

L'Assureur couvre l'incapacité financière du *Preneur d'assurance* de respecter les engagements lui incombant envers le voyageur dans le cadre d'un contrat de voyages à forfait.

- Annulation consécutive à l'insolvabilité du *Preneur d'assurance*
En cas d'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance*, avant le début du voyage, l'Assureur garantit le remboursement des acomptes payés. Sont exclus les montants non compris dans le prix du voyage, tels que les frais de visa, de vaccination, etc.
- Assistance pour cause d'insolvabilité du *Preneur d'assurance*
En cas d'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance* pendant l'exécution du contrat de voyage l'Assureur garantira poursuite du voyage réservé ou le rapatriement si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement. L'Assureur détermine le moyen de transport et le mode d'hébergement.

Article 3: Début, fin et durée de l'assurance insolvabilité

Le contrat est souscrit à effet de la date indiquée en conditions particulières pour une période d'un an et est reconduit tacitement aux mêmes conditions pour une période d'un an, sauf en cas de dénonciation par lettre recommandée par une des deux parties, moyennant un préavis de trois mois avant la date d'échéance.

La garantie *Insolvabilité* prend cours à l'égard du *Preneur d'assurance* le jour indiqué dans le certificat d'assurance *Insolvabilité* établi par l'Assureur.

Elle prend fin de plein droit à la date de la cessation des activités du *Preneur d'assurance* du chef d'*Insolvabilité*, en cas de cession de l'agence de voyage à un tiers, ou de transfert du siège d'exploitation du *Preneur d'assurance* en dehors du au Luxembourg.

Article 4 : Procédure en cas de sinistre

Information

Le *Voyageur* peut apprendre l'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance* par des communiqués de presse, des communications d'associations professionnelles et/ou des autorités compétentes, en prenant contact avec l'Assureur, etc.

Obligations en cas de sinistre

A. Annulation pour cause d'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance*

Après avoir appris l'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance*, le *Voyageur* introduira les demandes de remboursement par lettre recommandée, sous peine de forclusion, au plus tard dans les 3 mois à partir de la date du jugement déclaratif de la faillite du *Preneur d'assurance*, ou en cas d'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance*, dans les 3 mois à partir de la date du départ effectif ou prévu (Art. R.225-10).

B. Assistance pour cause d'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance*

Si le voyage a déjà commencé, le *Voyageur* adressera, dès qu'il aura pris connaissance de l'*Insolvabilité* du *Preneur d'assurance*, par télécopie, par téléphone, par mail ou tout autre moyen de communication à distance, une demande de rapatriement à l'Assureur ou à son *Prestataire* de services rapatriement.

C. Documents

Le *Voyageur* produira, à l'appui de sa demande de remboursement, les documents suivants: bon de commande et/ou contrat de voyage et/ou confirmation et/ou facture, mode de paiement, documents de voyage éventuellement déjà remis, tels que titres de transport, billets, justificatifs ou, le cas échéant, d'autres documents, à la demande de l'Assureur.

D. Paiements au *Preneur d'assurance* insolvable

Le *Voyageur* se trouve dans l'obligation de suspendre ses paiements au *Preneur d'assurance* dès qu'il a connaissance de l'*Insolvabilité* de ce dernier. L'Assureur n'est pas tenu d'indemniser le préjudice subi à l'issue de négociations entre le *Voyageur* et l'Assuré ou si le *Voyageur* a procédé à des paiements après avoir eu connaissance de son état d'*Insolvabilité*.

Subrogation

L'Assureur est subrogé dans les droits du *Voyageur* du simple fait du versement, même partiel, de l'indemnisation au *Voyageur*, et ce à concurrence du paiement effectué.

Article 5 : Non-respect des obligations incombant au *Voyageur*

En cas de non-respect des obligations incombant au *Voyageur*, l'Assureur a le droit de refuser de couvrir les risques assurés en cas de négligence grave et/ou de manœuvres. La charge de la preuve incombe à l'Assureur.

Article 6 : Obligations du *Preneur d'assurance*

1. Obligation de communication du *Preneur d'assurance*

- a. Il incombe d'une manière générale au *Preneur d'assurance* de communiquer à l'Assureur tout renseignement pertinent pour l'appréciation du risque ainsi que toute modification susceptible d'avoir une incidence sur le risque.
- b. Ces modifications portent de manière non limitative sur:
 - i. La structure du capital de l'entreprise;
 - ii. Les modifications importantes intervenues au niveau de l'actionnariat direct de l'entreprise;
 - iii. La dénonciation ou la réduction de lignes de crédit;
 - iv. La fourniture à des tiers de garanties susceptibles de mettre en péril l'entreprise;
 - v. La signature de contrats susceptibles d'influer sur le respect des contrats de voyage prévus à l'Art. L.225-8.
- c. Chaque année, dans les trois mois après la clôture de l'exercice, l'Assuré fournit, sans que cette liste soit limitative, les données suivantes:
 - i. son *Chiffre d'affaires* total;
 - ii. le *Chiffre d'affaires* relatif à son activité d'organisateur ou de détaillant,
- d. L'Assuré est en outre tenu de signaler sur-le-champ les cas suivants:
 - i. l'impossibilité de s'acquitter de ses obligations en matière de T.V.A. ou de charges sociales.
 - ii. le recours à ses cautions professionnelles.
 - iii. l'émission de chèque(s) sans provision ou de protêt d'effets de commerce.
- e. L'Assuré est tenu de mettre les *Voyageurs* au courant des obligations qui leur incombent aux termes de la loi applicable.

2. Obligation du preneur d'assurance en matière de paiement des factures

L'Assuré est tenu de respecter les dispositions des contrats signés avec ses cocontractants et de les exécuter en « bon père de famille ». Si l'Assuré entend déroger à ces principes, il se concertera au préalable avec l'Assureur en vue d'obtenir son accord.

3. Obligation en cas de publicité

- a. L'Assuré avisera l'Assureur de toute publicité faite et diffusée pour cette assurance.

- b. L'Assuré informera sa clientèle de toute suspension de la couverture ou résiliation du contrat d'assurance insolvabilité.
- c. Sans préjudice des obligations légales en la matière, l'assuré est tenu de mentionner le nom de l'assureur sur ses bons de commande, ses confirmations de voyages et ses brochures.

Article 7 : Non-respect de l'obligation de déclaration de l'Assuré

- a. En cas de non-déclaration intentionnelle ou de déclaration intentionnellement incorrecte de données relatives au risque assuré, qui ont induit l'Assureur en erreur quant à l'appréciation du risque, l'assurance *Insolvabilité* est nulle et non avenue à l'égard du *Preneur d'assurance*, et les primes échues demeurent acquises à l'Assureur.
- b. Omission ou inexactitude non intentionnelles
 1. Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration ne sont pas intentionnelles, le contrat n'est pas nul. L'Assureur propose, dans le délai d'un mois à compter du jour où il a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification du contrat avec effet au jour où il a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude. Si l'Assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque, il peut résilier le contrat dans le même délai. Si la proposition de modification du contrat est refusée par l'Assuré ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, l'Assureur peut résilier le contrat dans les quinze jours. L'Assureur qui n'a pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus ne peut plus se prévaloir à l'avenir des faits qui lui sont connus.
 2. Si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut être reprochée au *Preneur d'assurance* et si un sinistre *Insolvabilité* survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, l'Assureur doit fournir la prestation convenue.
 3. Si l'omission ou la déclaration inexacte peut être reprochée au *Preneur d'assurance* et si un sinistre *Insolvabilité* survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, l'Assureur n'est tenu de fournir une prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que l'assuré aurait dû payer s'il avait régulièrement déclaré le risque. Toutefois, si lors d'un sinistre *Insolvabilité*, l'Assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre *Insolvabilité*, sa prestation est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.
 4. Si une circonstance inconnue des deux parties lors de la conclusion du contrat vient à être connue en cours d'exécution de celui-ci, il est une diminution ou une aggravation du risque assuré.

Article 8 : Contrôle de l'Assuré

L'Assureur a le droit de faire exécuter sur demande adressée par lettre recommandée avec accusé de réception une étude de la situation financière du *Preneur d'assurance*. L'assureur se réserve un droit de regard dans les bilans et balances du *Preneur d'assurance*, documents par extraits. Si l'Assuré refuse de prêter sa collaboration, l'Assureur a le droit de dénoncer la garantie à l'égard du *Preneur d'assurance*. La cessation de la garantie *Insolvabilité financière* devient effective soixante jours après la signification. Elle ne concerne pas les contrats conclus entre l'organisateur de voyage et les *Voyageurs* avant l'expiration du prédit délai.

Article 9 : Paiement de la prime

1. Prime provisionnelle

A la conclusion de l'assurance *Insolvabilité* et à chaque échéance annuelle, l'Assuré sera redevable à l'Assureur d'une prime provisionnelle telle que définie dans les conditions particulières jointes au présent contrat.

2. Prime définitive

Chaque année, l'Assuré est tenu de déclarer son *Chiffre d'affaires* sur demande de l'Assureur dans les trois mois après la clôture des comptes annuels, de sorte que le décompte final puisse être établi.

En cas de déclaration tardive du *Chiffre d'affaires*, l'Assureur a le droit de se baser, pour établir le décompte définitif de la prime, sur 150 % de la dernière prime définitive ou provisionnelle en date. L'Assureur a le droit de contrôler la déclaration du *Chiffre d'affaires*.

3. Non-paiement de la prime

La couverture de la police peut être suspendue ou dénoncée moyennant un préavis de quinze jours en cas de mise en demeure du *Preneur d'assurance* par lettre recommandée ou par exploit d'huissier de justice. La cessation de la garantie *Insolvabilité financière* devient effective soixante jours après la signification. Elle ne concerne pas les contrats conclus entre l'organisateur de voyage et les *Voyageurs* avant l'expiration du prédit délai.

Article 10 : Litiges

En cas de litige, seuls les cours et tribunaux luxembourgeois sont compétents. La loi luxembourgeoise est seule d'application.

Article 11 : Dispositions finales

1. Modifications

Les modifications apportées au contrat sont actées par voie d'avenant et signées par le preneur d'assurance 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 *Voyageurs* 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 MS Amlin Insurance SE dont le siège social est situé Boulevard Roi Albert-II 37, 1030 Bruxelles. Assureur agréé par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3092, 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 transmettre 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 Voyageur

Le Preneur d'assurance, l'Assuré et, si nécessaire, le Voyageur 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 couvrir ou d'indemniser le(s) risque(s) en vertu du contrat d'assurance *Insolvabilité*, si celle-ci est en infraction avec la réglementation en matière de sanctions selon laquelle il lui est interdit d'offrir une couverture ou de verser des indemnités dans ce cadre.