

CONDITIONS GENERALES GFG

sur base de la Loi Voyages du 21/11/2017
en vigueur à-p-d 01/07/2018



La protection intégrale du voyageur

Les Conditions Générales du Fonds de Garantie Voyages pour le voyageur

Avenue de la Métrologie 8
B-1130 BRUXELLES
Tél. +32-2-240.68.00
mail@gfg.be
www.gfg.be

BE 0455.084.111

Association d'assurances mutuelles, agréée par arrêté royal du 30/08/1996 (MB 17/09/1996) sous le code 1055 pour pratiquer les opérations d'assurance des branches 16 et 18 et inscrite dans le registre des intermédiaires d'assurances sous le n° 39.888A.
e.r.: Fonds de Garantie Voyages a.a.m. (édition 2018)

Conditions générales (FG/CG18)

I. DEFINITIONS

Ces définitions s'appliquent à toutes les conditions du contrat d'assurance.

* **LOI SUR LES VOYAGES:** Loi du 21 novembre 2017 concernant la vente de voyages à forfait, des prestations de voyage liées et des services de voyages (ou toute législation ultérieure complétant ou remplaçant celle-ci). Les notions dans les présentes conditions doivent d'abord être comprises conformément à cette Loi.

* **ASSUREUR:** l'association d'assurances mutuelles "Fonds de Garantie Voyages" - dénommée "l'Association"- dont le siège social est situé à 1130 Bruxelles, avenue de la Métrologie 8.

* **MUTUALISTE** ou Preneur d'assurance: la personne physique ou morale qui conclut le contrat d'assurance avec l'assureur.

* **BENEFICIAIRE:** selon les cas, comme décrit ci-après, le Mutualiste lui-même ou, le voyageur qui dispose d'un contrat de voyage comme défini ci-après, avec un Mutualiste et en faveur de qui sont stipulées les prestations d'assurance.

* **CONTRAT DE VOYAGE:** tout contrat que le Mutualiste conclut avec le voyageur et qui comprend un ou plusieurs service(s) de voyage.

* **CHAMP D'APPLICATION:** tombent sous l'application du contrat d'assurance:

(1) les voyages à forfait qui sont offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs, les prestations de voyages liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs, et les services de voyage visés à l'article 2,1° de la Loi sur les Voyages, vendus séparément par un organisateur qui agit en qualité d'intermédiaire ou par un détaillant qui agit en tant qu'intermédiaire;

(2) les voyages à forfait, les prestations de voyage liées et les services de voyages vendus séparément en qualité d'intermédiaire, qui sont achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Ne tombent pas sous le champ d'application du contrat d'assurance, sauf si l'assureur les a expressément acceptés dans le contrat d'assurance conclu à partir du 1^{er} juillet 2018 ou sauf s'ils étaient déjà assurés dans le contrat d'assurance conclu avant le 1^{er} juillet 2018 (et restent assurés jusqu'à ce que l'Assureur et le Mutualiste en conviennent autrement):

(a) les voyages à forfait, les prestations de voyages liées et les services de voyage vendus séparément qui couvrent une période de moins de vingt-quatre heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;

(b) les voyages à forfait proposés et les prestations de voyages liées facilitées, à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement;

(c) les services de voyage vendus séparément qui ne tombent pas sous l'application des points (1) et (2) du champ d'application du contrat d'assurance.

* **CHIFFRE D'AFFAIRES:** la valeur des ventes brutes correspondant à la somme de tous les montants des factures clients, y compris les commissions, les impôts, les taxes... sur la base annuelle de toute l'entreprise, à déclarer et répartir (via des postes de soustraction) suivant les modalités fixées dans la proposition d'assurance ou le formulaire de déclaration (et ses annexes éventuelles).

* N'est pas considéré comme un service de voyage et sort donc du cadre du contrat d'assurance souscrit: entre autres choses le déplacement et/ou le séjour à plus de vingt kilomètres de la surface de la terre.

II. ASSURANCE ANNULLATION EN CAS D'INSOLVABILITE FINANCIERE DU MUTUALISTE

Article 1. Que garantit cette assurance ?

Quand un Mutualiste est déclaré financièrement insolvable avant le début du voyage, l'Association garantit le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où le(s) service(s) concerné(s) ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité. Dans les limites des présentes Conditions Générales, la garantie est accordée en application directe ou par analogie aux articles 54 à 60 inclus, 65 à 68 inclus, et 72 à 74 inclus de la Loi sur les voyages pour tous les services pour lesquels le Mutualiste avait lui-même une propre obligation de remboursement en cas d'inexécution du(des) service(s). Une application par analogie de la Loi sur les Voyages se fera lorsque les services concernés sont couverts par l'Assureur mais ne tombent pas sous l'application de la Loi sur les Voyages.

Article 2. Quelle est l'étendue de l'assurance ?

§1. L'Association garantit le remboursement au voyageur bénéficiaire des sommes déjà payées au Mutualiste lorsque le Mutualiste, suite à son insolvabilité financière, ne peut plus respecter ses obligations vis-à-vis du voyageur bénéficiaire pour l'exécution du contrat de voyage.

§2. Les frais encourus par le voyageur bénéficiaire avant le début du voyage, tels que frais de visa, vaccinations, frais de réservation ou de modification, primes pour les assurances annulation non incluses dans le prix du voyage et souscrits par le bénéficiaire... ne sont pas remboursés par l'Association.

Article 3. Voyage de remplacement

L'Association a le droit de proposer le choix suivant au voyageur bénéficiaire :

(1) soit le remboursement des sommes déjà payées par le voyageur bénéficiaire au Mutualiste;

(2) soit l'exécution du contrat de voyage ou d'un voyage de remplacement, éventuellement moyennant remboursement ou paiement supplémentaire si le voyage de remplacement est respectivement moins cher ou plus cher que la prestation à laquelle le voyageur bénéficiaire a droit. Dans ce cas le rôle de l'Association se limite au paiement des fournisseurs et cette situation ne fait naître aucun droit dans le chef des voyageurs bénéficiaires vis-à-vis de l'Association.

Article 4. Quels sont les montants assurés ?

L'Association rembourse au maximum le montant total du prix du voyage payé par le voyageur bénéficiaire au Mutualiste.

Article 5. Garantie dans le temps

La garantie est valable pour tous les contrats de voyage que le Mutualiste conclut tant que la couverture du contrat d'assurance est en vigueur.

Article 6. Obligations du voyageur bénéficiaire en cas de sinistre

§1. Le voyageur bénéficiaire doit adresser sa demande de remboursement par lettre recommandée à l'Association et ceci dans les 30 jours à compter de la date prévue pour le départ en voyage du voyageur bénéficiaire.

§2. La demande de remboursement doit être accompagnée des documents suivants:

- (1) le bon de commande et/ou le contrat de voyage et/ou la confirmation de voyage et/ou la facture;
- (2) les preuves de paiement;
- (3) les éventuels documents de voyage déjà remis, tels que billets de transport, tickets, vouchers...

§3. Le voyageur bénéficiaire doit donner suite à toutes demandes de l'Association de manière complète et conforme à la vérité et parallèlement en cas de demande d'informations complémentaires. Le voyageur bénéficiaire doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et limiter les conséquences du sinistre.

§4. Le voyageur bénéficiaire ne peut plus effectuer de paiements au Mutualiste après avoir eu connaissance de l'insolvabilité financière du Mutualiste.

§5. L'Association est subrogée dans les droits du voyageur bénéficiaire par le paiement même partiel de l'indemnité au voyageur bénéficiaire et ceci à concurrence du montant payé par l'Association.

§6. Si le voyageur bénéficiaire ne respecte pas ses obligations, l'Association a le droit:

- (1) de refuser la couverture en cas d'omission avec une intention frauduleuse;
- (2) dans les autres cas, de diminuer l'indemnisation ou les frais encourus ou d'en réclamer le remboursement à concurrence du dommage encouru par l'Association.

§7. La charge de la preuve revient à l'Association.

III. ASSURANCE ASSISTANCE EN CAS D'INSOLVABILITE FINANCIERE DU MUTUALISTE AU BENEFICE DU VOYAGEUR

Article 7. Que garantit cette assurance?

Lorsqu'un Mutualiste est déclaré financièrement insolvable pendant un voyage, l'Association garantit la poursuite du voyage ou le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où le(s) service(s) concerné(s) ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité. Si le transport de passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, l'Association garantit le rapatriement des voyageurs bénéficiaires. Dans les limites des présentes Conditions Générales, la garantie est accordée en application directe ou par analogie aux articles 54 à 60 inclus, 65 à 68 inclus, et 72 à 74 inclus de la Loi sur les voyages pour tous les services pour lesquels le Mutualiste avait lui-même une propre obligation de remboursement en cas d'inexécution du(des) service(s). Une application par analogie de la Loi sur les Voyages se fera lorsque les services concernés sont couverts par l'Assureur mais ne tombent pas sous l'application de la Loi sur les Voyages.

Article 8. Quelle est l'étendue de l'assurance ?

L'Association a le droit, dans l'intérêt du voyageur bénéficiaire, de lui imposer une des possibilités suivantes:

(1) soit la poursuite du voyage réservé; dans ce cas le rôle de l'Association se limite au paiement des fournisseurs et cette situation ne fait naître aucun droit dans le chef des voyageurs bénéficiaires vis-à-vis de l'Association.

(2) soit le rapatriement, éventuellement complété par le remboursement du(es) service(s) de voyage non exécuté(s) et/ou le prolongement du séjour dans un lieu bénéficiant d'un confort similaire à celui du lieu réservé, lorsque le rapatriement immédiat est impossible.

Tant le moyen de transport que le type d'hébergement seront déterminés par l'Association.

L'Association prend à sa charge les frais de communication encourus à l'étranger par le voyageur bénéficiaire pour contacter l'Association, lorsque l'appel du voyageur bénéficiaire est suivi d'une prestation d'assistance garantie par ce chapitre.

Article 9. Quels sont les montants assurés?

§1. L'Association paie tous les frais découlant de l'organisation des possibilités mentionnées à l'article 8.

§2. Ses prestations ne peuvent, en aucun cas, être financièrement productives pour le voyageur bénéficiaire.

§3. L'Association peut réclamer le remboursement des frais des prestations non-contractuelles mais effectuées dans l'intérêt du voyageur bénéficiaire.

Article 10. Garantie dans le temps

La garantie est valable pour tous les contrats de voyage que conclut le Mutualiste tant que la couverture du contrat d'assurance est en vigueur.

Article 11. Obligations du voyageur bénéficiaire en cas de sinistre

§1. Le voyageur bénéficiaire doit adresser sa demande de rapatriement aussi rapidement que possible, à l'Association, et lui communiquer aussi vite que possible les documents mentionnés dans l'article 6 de ces Conditions et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la "date retour" de son voyage.

Les obligations du voyageur bénéficiaire sont les mêmes quand le voyageur bénéficiaire paie, à l'étranger, un ou plusieurs fournisseurs du Mutualiste insolvable, ceci après en avoir informé l'Association et avoir obtenu son accord.

§2. Le voyageur bénéficiaire doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et limiter les conséquences du sinistre.

§3. Si le voyageur bénéficiaire ne respecte pas ses obligations, l'Association a le droit:

- (1) en cas d'omission avec une intention frauduleuse, de refuser la couverture;
- (2) dans les autres cas, de diminuer l'indemnisation ou les frais encourus ou d'en réclamer le remboursement à concurrence du dommage subi par l'Association.

§4. La charge de la preuve revient à l'Association.

§5. L'Association est subrogée dans les droits du voyageur bénéficiaire par le paiement même partiel de l'indemnité au voyageur bénéficiaire et ceci à concurrence du montant payé par l'Association.

DOMICILE

Article 29. Sans porter préjudice aux articles 6 et 11, les communications destinées à l'Association doivent, pour être valables, être communiquées à son siège social; celles qui sont destinées aux Mutualistes seront valablement envoyées à la dernière adresse connue par l'Association.

COMPETENCE

Article 30. Tous les litiges relatifs à ce contrat d'assurance sont de la compétence des tribunaux belges. Le droit belge est d'application.





Voyages réservés, voyages assurés !