

Conditions Générales Fonds de Garantie Voyages®



- 1) Définitions GFG®
- 2) Assurance assistance GFG®
- 3) Assurance annulation GFG®
- 4) Domicile GFG®
- 5) Compétence GFG®

Kalkoven 5 b0202
B-1820 Steenokkerzeel
Tél. +32 2 240 68 00
mail@gfg.be
www.gfg.be

Association d'assurances mutuelles, agréée par arrêté royal du 30/08/1996 (MB 17/09/1996) sous le code 1055 pour pratiquer les opérations des branches 16 et 18.
e.r.: Fonds de Garantie Voyages a.a.m. (édition 2025)

CONDITIONS GENERALES (FG/CG25)

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** ou **ASSOCIATION:** l'association d'assurances mutuelles "Fonds de Garantie Voyages" dont le siège est situé à 1820 Steenokkerzeel, Kalkoven 5 b0202.

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

* **BENEFICIAIRE:** 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:** dans les limites des présentes Conditions Générales, les services de voyages assurés concernent:

(1) en tout cas, les voyages à forfait, les prestations de voyage liées et les services de voyage, comme décrit dans la Loi sur les Voyages;

(2) les services de voyage qui ont été achetés sur base d'un contrat général pour l'organisation de voyages d'affaires;

(3) les services de voyages ou une combinaison de ceux-ci qui ne tombent pas dans le champ d'application de la Loi sur les Voyages. Par contre, les voyages à forfait et les prestations de voyage liées qui ont lieu pour une durée de moins de 24 heures sans nuitée, ainsi que les voyages à forfait qui sont offerts et les prestations de voyage liées qui sont facilitées, occasionnellement et à but non lucratif et exclusivement à un groupe limité de voyageurs, ne sont pas des services assurés et tombent donc en dehors de l'application du présent contrat d'assurance, à moins que l'Association l'accepte expressément et que le Mutualiste lui paie la cotisation pour cela.

* **CHIFFRE D'AFFAIRES** (ou volume des ventes): toutes les sommes, y compris les commissions, taxes, impôts... reçues par l'entreprise dans son ensemble de la part des voyageurs au cours de son exercice, à déclarer et à ventiler sur et comme stipulé dans la proposition d'assurance ou le formulaire (électronique) 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 ASSISTANCE

Article 1. 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 Bénéficiaires ou en leur nom au Mutualiste dans la mesure où ils se rapportent à des services qui ne sont pas exécutés en raison de son insolvabilité financière. Si le transport de passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, l'Association garantit le rapatriement du Bénéficiaire. 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 obligation propre d'exécution du(des) service(s). Une application par analogie de la Loi sur les Voyages se fera pour tous les services que l'Association couvre mais qui ne tombent pas sous l'application de la Loi sur les Voyages.

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

L'Association a le droit, dans l'intérêt du 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 du Bénéficiaire vis-à-vis de l'Association.

(2) 2) soit l'apatriement, 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 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 raisonnables encourus à l'étranger par le Bénéficiaire pour contacter l'Association, lorsque l'appel du Bénéficiaire est suivi d'une prestation d'assistance garantie par ce chapitre.

Article 3. Quels sont les montants assurés?

§1. L'Association paie tous les frais découlant de l'organisation des possibilités mentionnées à l'article 2.

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

§3. L'Association peut réclamer les frais des prestations non-contractuelles mais effectuées dans l'intérêt du Bénéficiaire.

Article 4. 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 5. Obligations du Bénéficiaire en cas de sinistre

§1. Le Bénéficiaire doit adresser sa demande de rapatriement et les documents mentionnés dans l'article 11 des présentes Conditions aussi rapidement que possible, à l'Association, et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date de son retour de voyage.

§2. Le Bénéficiaire doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et limiter les conséquences de son dommage. Entre autres, il n'effectuera pas de paiements aux fournisseurs du Mutualiste financièrement insolvable sans avoir obtenu l'approbation préalable de l'Association à cet effet.

§3. Si le 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) de refuser la couverture en cas de défaut de preuve du dommage et/ou parce qu'il n'est pas satisfait aux conditions de couverture;

(3) 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 que les conditions d'intervention sont réunies revient au Bénéficiaire et celle des motifs d'exclusion à l'Association.

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

III. ASSURANCE ANNULATION

Article 6. 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 Bénéficiaires ou en leur nom au Mutualiste dans la mesure où le(s) service(s) concerné(s) ne sont pas exécutés en raison de son insolvabilité financière. 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 pour tous les services que l'Association couvre mais qui ne tombent pas sous l'application de la Loi sur les Voyages.

Article 7. Quelle est l'étendue de l'assurance?

§1. L'Association garantit le remboursement au 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 Bénéficiaire pour l'exécution du contrat de voyage.

§2. Les frais encourus par le Bénéficiaire avant le début du voyage, tels que les frais de visa, vaccinations, frais de réservation ou de modification, frais de dossier, primes pour les assurances annulation et/ou assistance non incluses dans le prix du voyage et souscrites par le bénéficiaire ne constituent pas des services de voyage et ne sont pas remboursés par l'Association. Il en va de même, mutatis mutandis, pour tous les montants payés à l'avance en dérogation au contrat de voyage.

§3. Quelle que soit leur forme ou leur désignation, les bons ne répondent pas à la définition d'un service de voyage et ne sont pas couverts par l'Association conformément à la Loi sur les voyages.

Article 8. Voyage de remplacement

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

- (1) soit le remboursement des sommes déjà payées par le 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 Bénéficiaire a droit. Dans ces cas le rôle de l'Association se limite au paiement des fournisseurs et aucun autre droit ne peut naître pour le Bénéficiaire à l'égard de l'Association.

Article 9. Quels sont les montants assurés?

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

Article 10. 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 11. Obligations du Bénéficiaire en cas de sinistre

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

§2. Pour prouver à la fois le dommage et le respect des conditions de couverture, la demande de remboursement doit être accompagnée:

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

§3. Pour prouver sa demande et le respect des conditions de couverture, le bénéficiaire doit répondre de façon complète et sincère à toutes les questions qui lui sont posées par l'Association sur sa demande et, le cas échéant, fournir des informations complémentaires.

§4. Le Bénéficiaire doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et limiter son dommage. Le 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 Bénéficiaire par le paiement même partiel de l'indemnité au Bénéficiaire et ceci à concurrence du montant payé par l'Association.

§6. Si le 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) de refuser la couverture en l'absence de preuve du dommage et/ou parce que les conditions d'intervention de l'Association ne sont pas remplies;
- (3) 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 que les conditions d'intervention sont réunies revient au Bénéficiaire et celle des motifs d'exclusion à l'Association.

DOMICILE

Article 29.

Les communications destinées à l'Association doivent, pour être valables, être communiquées à son siège; celles qui sont destinées aux Mutualistes seront valablement envoyées à la dernière adresse connue par l'Association.

COMPETENCE

Article 30.

Tous les litiges qui ne sont pas soumis à des règles de compétences territoriales impératives, relèveront de la compétence des tribunaux de Bruxelles ou de Namur, au choix du demandeur. Le droit belge est d'application