

## ASSURANCE LITIGES DANS LE CADRE DE VOYAGES

*En voyage, vous êtes confronté à un problème ou à une situation pour lequel une aide et une assistance juridique viendraient bien à point... L'Assurance Litiges dans le cadre de voyages vous offre, dans un certain nombre de cas bien précis, cette aide et cette assistance.*

*Cette assurance de protection juridique complète idéalement celle de vos polices familiale et auto.*

### 1 Defendo, votre garantie d'impartialité

En cas de litige d'ordre juridique, vos droits doivent être défendus de manière impartiale. Voilà pourquoi votre dossier de protection juridique est traité par Defendo, équipe de collaborateurs spécialisés qui n'intervient que dans cette seule branche et vous offre les garanties suivantes :

- traitement confidentiel de votre dossier ;
- chaque fois que surgit un conflit d'intérêts avec nous, nous vous en avertissons et vous disposez du libre choix de l'avocat, à nos frais ;
- si vous n'êtes pas d'accord avec nous quant aux probabilités de succès ou à la ligne de conduite à adopter, vous avez le droit de consulter un avocat de votre choix ;
- libre choix de l'avocat ou de l'expert en cas de procédure judiciaire.

### 2 Quels litiges assurons-nous ?

Les litiges énumérés ci-après, survenus dans le cadre de votre voyage, sont couverts.

Nous entendons par voyage, tout déplacement en Belgique ou à l'étranger à l'occasion de quoi une nuitée au moins a été réservée ou dont vous pouvez démontrer, au moyen d'un titre de transport aller et retour, qu'il s'agit d'un séjour de deux jours consécutifs au moins. Les voyages de plus de quatre mois ne sont pas assurés.

#### a Litiges avec des organisateurs de voyages, des bailleurs, des réparateurs ou autres prestataires de services

Partir en voyage, c'est conclure toute une série de contrats : réserver un voyage organisé, acheter des billets d'avion par Internet, louer une résidence ou réserver une chambre d'hôtel...

Dans la plupart des cas, ces contrats seront exécutés dans les règles de l'art et tout se passera comme vous l'avez souhaité. Il n'est toutefois pas exclu que vous n'obteniez pas ce à quoi vous avez droit et que le cas débouche sur un litige d'ordre juridique.

Notre protection juridique défend vos droits et vos intérêts, à condition que le litige découle de l'un des contrats visés ici et que l'enjeu s'élève à 250 EUR au moins :

#### Contrats de voyage

Le contrat de voyage est un contrat conclu avec un tour-opérateur, un transporteur, une agence de voyages ou un quelconque autre intermédiaire qui se charge du transport, du séjour ou d'autres services touristiques. Nous considérons également comme des contrats de voyage les excursions touristiques réservées sur place et les accords pris avec des guides locaux.

#### Contrats de location

Vous concluez un contrat de location si vous louez une résidence de vacances ou une chambre dans un hôtel ou une pension, si vous réservez un emplacement dans un camping ou une place de stationnement pour votre voiture. De même, si vous louez un vélo, une voiture, un jet-ski, un bateau ou un autre bien en vue de l'utiliser pendant votre voyage, vous concluez un contrat de location, à propos duquel vous pouvez faire appel à cette assurance.

#### Contrats de dépôt

Il est fréquent que l'on confie, en voyage, des biens à des tiers, comme des objets de valeur que l'on dépose dans le coffre de l'hôtel ou des bagages que l'on confie au transporteur.

Il y a contrat de dépôt si la personne à qui vous avez confié un objet est tenue de le surveiller et de répondre de sa perte et de sa détérioration.

#### Louage d'ouvrage

«Louage d'ouvrage» est le terme juridique qui désigne les contrats conclus avec des personnes qui accomplissent un travail pour vous.

Il peut s'agir d'un garagiste, d'un réparateur de vélos, de la personne chargée de remorquer votre véhicule ou du réparateur de votre équipement sportif.

Les litiges relatifs à ces contrats sont assurés pour autant que l'ouvrage à exécuter n'ait pas été prévu et qu'il porte sur un objet, un véhicule ou une embarcation qui vous accompagne dans votre voyage ou à bord duquel vous accomplissez le voyage.

#### b Problèmes avec la police ou les autorités à l'étranger

La législation à l'étranger n'est pas la même qu'en Belgique. Ce qui est parfaitement légal chez nous ne l'est pas nécessairement ailleurs. Les usages, le code de la route... sont différents, ce qui peut vite occasionner des problèmes.

#### Poursuites pénales

Il arrive que l'on soit détenu ou soupçonné d'un délit à l'étranger. Si le cas devait se présenter, nous ferions en sorte que vous disposiez aussi rapidement que possible d'une assistance juridique, afin d'assurer votre défense. Dès que cela sera possible, nous mandaterons un avocat, avertirons l'ambassade et louerons les services d'un interprète.

Si vous êtes détenu et qu'une libération sous caution est possible, nous avancerons la caution.

Si une législation étrangère vous accuse officiellement d'un délit qui, en Belgique, serait considéré comme intentionnel (vandalisme, bagarre...), nous mettrons fin à notre intervention. Nous vous rembourserons néanmoins les honoraires et frais assurés, si vous êtes finalement définitivement acquitté. Nous n'intervenons pas pour les délits considérés par la loi belge comme des crimes en principe passibles de la Cour d'assises.

#### **Aspects administratifs**

Nous intervenons en cas de problèmes avec les autorités étrangères au sujet des documents de voyage obligatoires, comme les papiers d'identité, le visa et le permis de conduire.

### **3 Que pouvez-vous attendre de nous ?**

Si vous faites appel à notre protection juridique, nous tentons, dans la mesure du possible, de parvenir à un règlement amiable. Nous vous informons de vos droits et de la manière dont vous pouvez les faire valoir. Nous vous aidons à rassembler toutes les données (preuves, certificats, déclarations de témoins) et faisons procéder aux enquêtes nécessaires en vue de défendre au mieux vos intérêts.

Nous vous assistons dans la procédure devant le tribunal de même qu'en cas de procédure extrajudiciaire, comme devant la Commission Litiges Voyages.

Nous prenons en charge les honoraires et frais suivants :

- les frais que nous exposons en vue d'obtenir un règlement amiable et de défendre vos intérêts ;
- les honoraires et frais dus aux avocats, huissiers de justice et experts ;
- les frais de procédures judiciaire et extrajudiciaire ;
- les frais de voyage et de séjour indispensables, lorsque votre présence à l'étranger est requise dans le cadre de la procédure judiciaire ; nous vous remboursons les frais de séjour pendant 7 jours au plus, jusqu'à concurrence de 75 EUR par personne et par jour ;
- les services d'interprétation, jusqu'à 2 500 EUR ;
- les frais d'une seule procédure d'exécution par titre exécutoire ;
- les frais de l'introduction éventuelle d'un recours en grâce ou d'une demande de réhabilitation, si vous avez fait l'objet d'une condamnation pénale ;

Les frais précités sont assurés jusqu'à 50 000 euros par sinistre, pour l'ensemble des assurés.

Nos propres frais de gestion ne font pas partie de ce décompte.

Nous avançons, jusqu'à 35 000 EUR par sinistre et pour l'ensemble des assurés, la caution requise pour votre libération. Cette avance doit nous être remboursée dans l'année. Si la caution est levée, vous êtes tenu de nous la rembourser dans les 30 jours.

Nous prenons également en charge les indemnités de procédure auxquelles vous seriez condamné parce que vous seriez succombant. Si le juge vous accorde des

indemnités de procédure, leur montant nous revient, puisque nous aurons assumé les frais de votre défense.

Nous ne payons ni amendes, ni arrangements amiables, ni dommages et intérêts.

### **4 Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?**

Nous n'accordons pas notre protection juridique en cas de :

- litige entre personnes assurées elles-mêmes ;
- litige se rapportant :
  - à votre vie professionnelle en général. Si vous avez souscrit l'option Voyages d'affaires, nous accordons bien notre couverture pour les litiges précités, survenus dans le cadre de voyages d'affaires ;
  - les véhicules automoteurs, embarcations et biens immeubles dont vous êtes propriétaire ou détenteur régulier ;
  - la conduite d'appareils de navigation aérienne et de véhicules ferroviaires ;
  - le temps partagé («timesharing») ;
  - les voyages médicaux et les traitements médicaux prévus à l'étranger, pas plus que les complications et traitements ultérieurs en Belgique ;
- la législation douanière, la contrefaçon, le commerce d'oeuvres d'art et d'antiquités volées, les dispositions en matière d'importation et d'exportation ;
- les événements se rapportant :
  - à des faits intentionnellement commis par vous ;
  - à votre insolvabilité ;
  - à des conflits du travail ou à des attentats, à la guerre (civile), à des faits de même nature ou à des émeutes ;
  - à des réactions nucléaires, à la radioactivité ou à des radiations ionisantes, sauf si vous y avez été exposé par suite d'un traitement médical.

### **5 Quand le litige doit-il survenir pour être assuré ?**

La protection juridique couvre les litiges portant sur les contrats conclus pendant la durée de validité de l'assurance.

Les délits et les problèmes administratifs pour lesquels vous recourez à notre intervention doivent eux aussi s'être produits pendant cette période.

### **6 Délai de prescription**

Le délai de prescription légal est de trois ans. Cela signifie que trois ans après la survenance du sinistre, vous ne pourrez plus faire appel à cette assurance. Ce délai prend cours le jour de la survenance de l'événement qui ouvre le droit aux prestations assurées. Si vous n'avez eu connaissance de l'événement que plus tard, le délai ne prend cours qu'à partir de ce moment, pour de toute façon prendre fin cinq ans après l'événement.

## **7 Territorialité de l'assurance**

Les litiges avec des organisateurs de voyages, des bailleurs, des réparateurs ou d'autres prestataires de services sont couverts, pour autant que les contrats aient été conclus dans un pays de l'Union européenne ou de l'Europe géographique. En dehors de ces pays, nous n'intervenons que lorsque la partie adverse peut être citée à comparaître devant un tribunal belge.

Les problèmes avec la police et les autorités sont couverts partout dans le monde.

souhaitez connaître vos droits ? N'hésitez pas à appeler notre centrale d'assistance.

CBC-Assistance est à votre disposition 24 heures sur 24, aux numéros de téléphone suivants :

- 0800 968 68 (appel gratuit depuis la Belgique)
- 0032 16 24 25 26 (depuis l'étranger).

## **8 Libre choix de l'avocat et de l'expert**

Vous avez le libre choix de l'avocat et de l'expert, voire d'une autre personne qui dispose des qualifications requises :

- chaque fois qu'une procédure judiciaire ou administrative s'impose ;
- chaque fois que surgit un conflit d'intérêts avec nous ; nous vous avertissons dès qu'un tel conflit se présente.

Vous êtes entièrement libre dans vos contacts avec ces personnes, mais vous devez nous tenir au courant de l'évolution du litige.

Si vous retirez le dossier des mains de l'avocat désigné pour le confier à un autre avocat, nous payons les honoraires et frais de ce dernier pour autant que vous nous ayez prouvé au préalable qu'il existe des motifs fondés de procéder au changement.

## **9 Dissentiment avec nous**

Vous avez le droit de consulter un avocat de votre choix si vous n'êtes pas d'accord avec nous quant à la ligne de conduite à adopter pour régler le litige assuré après que nous vous ayons fait connaître notre point de vue ou notre refus de suivre votre point de vue.

Vous pouvez en outre intenter une action en justice.

Si l'avocat consulté confirme votre thèse, nous vous accordons la couverture et remboursons les honoraires et frais de la consultation.

Si l'avocat confirme notre point de vue, nous vous remboursons la moitié des honoraires et frais de la consultation.

Si, contre l'avis même de cet avocat, vous entamez à vos frais une procédure et que vous obtenez un résultat meilleur que celui que nous avions prévu, nous vous accordons à nouveau la couverture et vous remboursons tous les honoraires et frais assurés, y compris ceux de la consultation.

## **10 Assistance par téléphone**

Vous êtes en voyage à l'étranger ; un des événements évoqués ici se produit et vous ne savez que faire ? Vous