



# Assurances voyages temporaires

valable à partir du 01/11/2024



# TABLE DES MATIÈRES

Primes assurances temporaires	p. 3
Assurance annulation	p. 4
Assurance voyage et assistance	p. 8
Vous devez annuler votre voyage?	p. 13
Contactez Trustravel	p. 14
Contactez Europ Assistance	p. 15



# PRIMES ASSURANCES TEMPORAIRES

## ASSURANCE ANNULATION

### PLATINUM

6,2% du montant du voyage

Min. 25 € par personne

### ALL RISK

8,2% du montant du voyage

Min. 50 € par personne

**Indemnisation en cas d'annulation, de modification,  
de départ reporté et de retour anticipé.**

Une assurance annulation temporaire va de la date de souscription  
au début du voyage aller.

powered by 

## ASSURANCE VOYAGE ET ASSISTANCE VACANCES EN AVION

Europe

3,5 € / jour / pers.

Frais médicaux 100.000 €

Monde entier

7 € / jour / pers.

Frais médicaux 1.000.000 €

**Protection optimale pendant votre séjour à l'étranger et assurance bagages.**

Une assurance voyage et assistance temporaire est valable pendant la période de voyage.

powered by 

## ASSURANCE VOYAGE ET ASSISTANCE VACANCES EN VOITURE

Europe

5,5 € / jour / pers.

Frais médicaux 100.000 €

**Protection optimale pendant votre séjour à l'étranger et assurance bagages.**

Une assurance voyage et assistance temporaire est valable pendant la période de voyage.

powered by 

Vous trouverez plus d'informations sur les prix, la souscription d'une assurance, la fiche IPID et les conditions générales sur notre site web (<https://www.trustravel.be>). Nous conseillons vivement de prendre connaissance de ces informations avant de procéder à l'achat d'un ou plusieurs produits d'assurance.

Assurance proposée par PATS NV (nom de marque: Trustravel), intermédiaire en assurances inscrit en Belgique (numéro FSMA: 0436072606). Produits d'assurance soumis à la législation belge et couverts par Advent Insurance PCC Limited, établie à Malte (numéro NBB; 2787).

Assurance proposée par PATS NV (nom de marque: Trustravel), courtier en assurances enregistré en Belgique (numéro FSMA : 0436072606). Produits d'assurance soumis à la législation belge et couverts par Europ Assistance Belgique (0738431009), basée en Belgique, succursale d'Europ Assistance SA, basée en France. Compagnie d'assurance enregistrée dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen autre que la Belgique, autorisée à exercer son activité par le biais d'un établissement en Belgique ou en libre prestation de services.

Si vous avez des plaintes concernant cette page ou des produits d'assurance, vous pouvez toujours vous adresser à nous (tél.: +32 (0) 25 86 24 68, e-mail: [hello@trustravel.be](mailto:hello@trustravel.be)) ou à l'Ombudsman (<https://www.ombudsman-insurance.be/fr/>).

# ASSURANCE ANNULATION

Assurez-vous contre les événements imprévus avant et pendant vos vacances



## Pourquoi une assurance annulation?

Des événements inattendus peuvent venir contrecarrer totalement ou partiellement vos projets de voyage.

### Avec notre assurance annulation (\*)

- vous bénéficiez du remboursement des frais d'annulation si vous êtes contraint d'annuler votre voyage;
- vous pouvez reporter votre voyage à une date de départ ultérieure;
- vous pouvez compter sur une compensation en cas de retour anticipé en Belgique à la suite d'une urgence ou en cas de séjour prolongé à l'étranger pour des raisons médicales. Dans ces cas, vous pouvez avoir recours aux compensations, par exemple une indemnité pour les nuitées non utilisées du séjour réservé.

*(\*) À condition que le motif d'annulation ou de modification du voyage fasse partie des garanties d'assurance et ne soit pas exclu et pour autant que l'assuré puisse produire les pièces justificatives demandées..*

### Faites le bon choix entre une assurance annulation Platinum et All Risk!

- Une assurance annulation Platinum va de pair avec une large couverture.
- Dans le cadre d'une assurance annulation All Risk, outre les garanties étendues de l'assurance annulation Platinum, vous profitez de garanties supplémentaires comme une couverture pour une maladie instable et pour d'autres motifs personnels et démontrables.

### Informez-vous toujours bien!!

Vérifiez si vous n'êtes pas déjà assuré pour certains risques. Avant de prendre la bonne décision concernant le produit d'assurance, veuillez lire attentivement les documents IPID et les conditions générales de nos produits. Vous trouverez toutes les informations sur notre site [www.trustravel.be](http://www.trustravel.be).

**Une assurance annulation peut être souscrite par toute personne ayant une adresse de domicile dans un État membre de l'UE, en Suisse, en Norvège ou en Islande.**

**POUR CHAQUE VOYAGE EN BELGIQUE, EN EUROPE OU EN DEHORS DE L'EUROPE**

**ANNULATION, MODIFICATION, DÉPART REPORTÉ, RETOUR ANTICIPÉ**

**LARGES GARANTIES**

**AUCUNE FRANCHISE**

# ASSURANCE ANNULATION

Assurez-vous contre les événements imprévus avant et pendant vos vacances grâce à:

COMFORT	PREMIUM
<b>Platinum</b>	<b>All Risk</b>

Principales garanties et exclusions		
Maladie, accident ou décès jusqu'au 3e degré	100%	100%
Complications imprévues liées à la grossesse	100%	100%
Départ reporté ou anticipé	100%	100%
Nouvel emploi ou licenciement	100%	100%
Divorce ou annulation du mariage	100%	100%
Décès du chat, du chien, du cheval dans les 2 jours avant le départ	100%	100%
Admission imprévue d'un membre de la famille au 1er degré dans une maison de repos	100%	100%
Fermeture imprévue de la crèche	100%	100%
Dommages matériels importants à l'entreprise propre de l'assuré ou liquidation/faillite	100%	100%
Compensation de voyage (nuits/prestations dont vous n'avez pas profité)	100%	100%
Tout autre motif démontrable entre autres:	⊗	100%
- Maladies instables	⊗	100%
- Maladie du (de la) meilleur(e) ami(e)	⊗	100%
- Fête de communion ou mariage	⊗	100%
Maladie psychologique	⊗	100%
Événements causés par l'alcool	⊗	⊗
Insolvabilité financière de l'assuré	⊗	⊗
Pas de risque imprévu et futur, mais connu au moment de la souscription	⊗	⊗
Pas envie de voyager	⊗	⊗

Une assurance annulation temporaire peut être souscrite jusqu'à 30 jours avant la date de départ du voyage. En cas de réservation et de départ dans les 30 jours, l'assurance doit être souscrite et payée le jour de la réservation du voyage.





## QUELQUES EXEMPLES

powered by  ADVENT

Vous partez bientôt en voyage en Espagne, mais votre maman est tombée subitement gravement malade. Nous intervenons afin que vous puissiez rester auprès d'elle et être là pour elle.

**Platinum**

**All-Risk**

Félicitations: vous êtes enceinte. Malheureusement, votre voyage tombe pendant les 3 derniers mois de votre grossesse. Pas de panique: nous remboursons les frais.

**Platinum**

**All-Risk**

Ma meilleure amie a récemment reçu de très mauvaises nouvelles sur son état de santé et nous devons bientôt partir en voyage. Nous indemnisons les frais, afin que vous puissiez être présent pour votre amie.

**Platinum**

**All-Risk**

J'ai prévu un voyage à Dubaï avec ma famille entre mes chimiothérapies. Peu avant le départ, ma maladie s'aggrave et je ne me sens pas bien. Nous remboursons les frais d'annulation.

**Platinum**

**All-Risk**

Je présente des symptômes et le médecin m'a prescrit différents examens car il soupçonne un mauvais diagnostic. Avant de recevoir le résultat, je réserve tout de même un voyage et je dois malheureusement l'annuler malgré tout.

**Platinum**

**All-Risk**

Deux jours avant le départ, je consulte la météo à destination et il va pleuvoir toute la semaine, de sorte que je ne veux plus partir. Malheureusement, nous n'intervenons pas dans ce cas.

**Platinum**

**All-Risk**

# ASSURANCE VOYAGE ET ASSISTANCE

Soyez assuré pendant votre voyage



## **ASSURANCE ASSISTANCE POWERED BY EUROP ASSISTANCE**

- Partout dans le monde, sauf en Belgique
- Couverture tant pour les voyageurs que pour les bagages ou de dépannage\*
- Choix entre l'Europe ou le monde entier
- Call center 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

### **Garanties, exclusions et/ou limitations.**

Malgré leurs garanties étendues, les formules d'assistance comportent également un certain nombre d'exclusions ou de limitations. Nous conseillons d'en prendre connaissance.

### **Quand souscrire?**

Dans l'idéal, vous souscrivez une assurance assistance lorsque vous réservez votre voyage. Vous pouvez encore ajouter cette assurance jusqu'à 24 heures avant le départ en vacances.

### **Vous souhaitez plus d'informations concernant les garanties?**

Sur la page suivante, vous trouverez un résumé des primes et des garanties.

Contactez votre agent de voyages ou nos conseillers à l'adresse [hello@trustravel.be](mailto:hello@trustravel.be)

Vous trouverez plus d'informations sur les prix, la souscription d'une assurance, la fiche IPID et les conditions générales sur notre site web [www.trustravel.be](http://www.trustravel.be). Nous conseillons vivement de prendre connaissance de ces informations avant de procéder à l'achat d'un ou plusieurs produits d'assurance.

\* (uniquement pour les vacances en voiture)

Powered by



## En vacances en avion avec une assistance voyage sur mesure !

Notre assurance assistance voyage en avion temporaire vous offre une protection optimale pendant votre séjour à l'étranger.

**Europe**  
**€ 3,5**  
**par personne par jour**

**Monde**  
**€ 7**  
**par personne par jour**

### Assistance médicale

Remboursement des frais médicaux jusqu'à € 100.000 par personne par incident en Europe
Remboursement des frais médicaux jusqu'à € 1.000.000 par personne par incident dans le reste du monde
Rapatriement en cas de maladie, accident ou décès (de vous-même ou d'un compagnon de voyage)
Rapatriement en cas de maladie, décès ou hospitalisation d'un proche en Belgique

### Bagage : en cas de perte, vol ou dommages

Couvert jusqu'à 1250 €, avec possibilité d'extension jusqu'à 5250 €.
--

Ces prestations s'appliquent pendant la durée de votre séjour à l'étranger.

## Garanties principales

- ✓ **Assistance en cas de maladie ou accident corporel**
  - Vous pouvez nous joindre 24 sur 24, au n° de téléphone +32 (0)2 541 91 01
  - Nous organisons votre assistance et remboursons vos frais médicaux en Europe géographique jusqu'à € 100.000 par personne, après intervention de votre sécurité sociale. Et € 1.000.000 dans le reste du monde.
  - Nous vous remboursons vos frais médicaux en Belgique, à la suite d'un accident à l'étranger, jusqu'à € 6.200 par personne.
  - Nous rapatrions la victime d'une maladie ou un accident corporel, ensemble avec un compagnon de voyage assuré, au choix.
  - Accident ou perdu en montagne ? Nous prenons les frais de recherche et de sauvetage à charge, jusqu'à € 10.000 par personne.
- ✓ **Accompagnement des autres voyageurs**
  - Nous organisons le retour des autres voyageurs assurés, avec accompagnement si nécessaire.
  - Si vous ne pouvez pas prendre en charge vos enfants, petits-enfants ou arrière-petits-enfants sur place, nous organisons leur retour en Belgique avec un accompagnateur.
  - Si nous organisons votre retour anticipé, nous interviendrons jusqu'à un maximum de 250 € pour, entre autres, le forfait de ski, les frais de golf, la location d'équipement de plongée.
- ✓ **Retrouver votre famille en Belgique**
  - Si l'un des membres de votre famille décède ou est hospitalisé en Belgique, nous organisons votre retour anticipé en Belgique
  - Si vous êtes hospitalisé à l'étranger pendant plus de 5 jours, nous prenons en charge et organisons le voyage d'un membre de votre famille en Belgique pour qu'il vienne vous rendre visite (nous prenons en charge les frais de voyage, d'hôtel et de transport).
- ✓ **Assistance à domicile**
  - Si, pendant votre séjour à l'étranger, votre domicile en Belgique a subi de graves dommages, nous organisons et prenons en charge votre retour à votre domicile.
  - Si votre habitation est inhabitable à la suite de graves dommages ou d'un vol avec effraction, nous prenons en charge les frais de gardiennage pour les premières 48 heures si l'habitation doit être protégée contre le vol.
- ✓ **Assistance logistique et administrative**
  - Votre bagage est perdu ou volé ? Nous intervenons pour un montant maximal de € 1.250
  - Nous vous assistons en cas de poursuites judiciaires à l'étranger.
  - Dans le cadre de l'assistance, nous vous aidons si vous ne comprenez pas la langue du pays ou prenons en charge les frais d'un interprète.
- ✓ **Services concierge**
  - Nous pouvons vous fournir des informations sur les exigences en matière de visa, les vaccins obligatoires, le climat, les moyens de transport et les installations sanitaires.

## Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

Les exclusions les plus importantes sont :

- Tout ce qui n'est pas explicitement couvert par les termes et conditions ;
- Les repas et les boissons ;
- Terrorisme, accident nucléaire ;
- Pathologies, leur aggravation ou leur rechute si la pathologie était connue avant le départ ;
- Tentative de suicide ;
- Les états et événements résultant de la consommation d'alcool (1,2 gr/l) ou de drogues sont exclus ;
- Guerre déclarée ou non déclarée, ou tout acte en résultant ;
- La saisie ou la réquisition des bagages par les douanes ou d'autres autorités gouvernementales ;
- Examens médicaux, cures de santé, traitements esthétiques
- Diagnostics et traitements effectués en Belgique
- Incidents ou accidents lors de compétitions avec des véhicules à moteur
- Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule assuré, les frais de réparation de toute nature.

Les informations ci-dessus contiennent nos principales garanties et ne sont pas contraignantes. Toutes les informations sur nos services, nos prix, la souscription d'une assurance, la fiche IPID et les conditions générales sont disponibles via le lien vers notre site web: <https://www.trustravel.be>. Il est fortement recommandé de prendre connaissance de ces informations avant de souscrire un ou plusieurs produits d'assurance.

"Assurance proposée par PATS NV (nom de marque : Trustravel), courtier en assurances enregistré en Belgique (numéro FSMA : 0436072606). Produits d'assurance soumis à la législation belge et couverts par Europ Assistance Belgique (0738431009), basée en Belgique, succursale d'Europ Assistance SA, basée en France. Compagnie d'assurance enregistrée dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen autre que la Belgique, autorisée à exercer son activité par le biais d'un établissement en Belgique ou en libre prestation de services".

Si vous avez des plaintes concernant cette page ou des produits d'assurance, vous pouvez toujours nous contacter (Tél : +32 (0) 25 86 24 68, Email : [hello@trustravel.be](mailto:hello@trustravel.be)) ou l'Ombudsman des assurances (<https://www.ombudsman-insurance.be> ; [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)).

Powered by



**Europe**  
**€ 5,5**  
**par personne**  
**par jour**

## En vacances en voiture avec une assistance voyage sur mesure !

Notre assurance assistance voyage en voiture temporaire vous offre une protection optimale pendant votre séjour à l'étranger.

### Assistance médicale

- Remboursement des frais médicaux jusqu'à €100.000 par personne (Europe géographique)
- Rapatriement en cas de maladie, accident ou décès (de vous-même ou d'un compagnon de voyage)
- Rapatriement en cas de maladie, décès ou hospitalisation d'un proche en Belgique

### Assistance au véhicule

- Dépannage, remorquage, transport du véhicule en Belgique et en Europe géographique
- Garantie de mobilité, en attente de la réparation en Europe géographique à max. 85€/jour, max. 10 jours
- Rapatriement du véhicule assuré en cas d'immobilisation en Europe géographique de plus de 5 jours

### Bagage : en cas de perte, vol ou dommages

- Couvert jusqu'à 1250 €.

### Bike assistance- assistance vélo

- Dépannage – remorquage du vélo en Europe géographique
- Mise à disposition d'un vélo de remplacement
- Assistance en cas de vol du vélo

Ces prestations s'appliquent pendant la durée de votre séjour à l'étranger.

## Garanties principales

- ✓ **Assistance en cas de maladie ou accident corporel**
  - Vous pouvez nous joindre 24 sur 24, au n° de téléphone +32 (0)2 541 91 01
  - Nous organisons votre assistance et remboursons vos frais médicaux en Europe géographique jusqu'à € 100.000 par personne, après intervention de votre sécurité sociale.
  - Nous vous remboursons vos frais médicaux en Belgique, à la suite d'un accident à l'étranger, jusqu'à € 6.200 par personne.
  - Nous rapatrions la victime d'une maladie ou un accident corporel, ensemble avec un compagnon de voyage assuré, au choix.
  - Accident ou perdu en montagne ? Nous prenons les frais de recherche et de sauvetage à charge, jusqu'à € 10.000 par personne.
- ✓ **Accompagnement des autres voyageurs**
  - Nous organisons le retour des autres voyageurs assurés, avec accompagnement si nécessaire.
  - Si vous ne pouvez pas prendre en charge vos enfants, petits-enfants ou arrière-petits-enfants sur place, nous organisons leur retour en Belgique avec un accompagnateur.
  - Si nous organisons votre retour anticipé, nous interviendrons jusqu'à un maximum de 250 € pour, entre autres, le forfait de ski, les frais de golf, la location d'équipement de plongée.
- ✓ **Retrouver votre famille en Belgique**
  - Si l'un des membres de votre famille décède ou est hospitalisé en Belgique, nous organisons votre retour anticipé en Belgique
  - Si vous êtes hospitalisé à l'étranger pendant plus de 5 jours, nous prenons en charge et organisons le voyage d'un membre de votre famille en Belgique pour qu'il vienne vous rendre visite (nous prenons en charge les frais de voyage, d'hôtel et de transport).
- ✓ **Assistance à domicile**
  - Si, pendant votre séjour à l'étranger, votre domicile en Belgique a subi de graves dommages, nous organisons et prenons en charge votre retour à votre domicile.
  - Si votre habitation est inhabitable à la suite de graves dommages ou d'un vol avec effraction, nous prenons en charge les frais de gardiennage pour les premières 48 heures si l'habitation doit être protégée contre le vol.
- ✓ **Assistance logistique et administrative**
  - Votre bagage est perdu ou volé ? Nous intervenons pour un montant maximal de € 1.250
  - Nous vous assistons en cas de poursuites judiciaires à l'étranger.
  - Dans le cadre de l'assistance, nous vous aidons si vous ne comprenez pas la langue du pays ou prenons en charge les frais d'un interprète.
- ✓ **Services concierge**
  - Nous pouvons vous fournir des informations sur les exigences en matière de visa, les vaccins obligatoires, le climat, les moyens de transport et les installations sanitaires.

## Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

Les exclusions les plus importantes sont :

- Tout ce qui n'est pas explicitement couvert par les termes et conditions ;
- Les repas et les boissons ;
- Terrorisme, accident nucléaire ;
- Pathologies, leur aggravation ou leur rechute si la pathologie était connue avant le départ ;
- Tentative de suicide ;
- Les états et événements résultant de la consommation d'alcool (1,2 gr/l) ou de drogues sont exclus ;
- Guerre déclarée ou non déclarée, ou tout acte en résultant ;
- La saisie ou la réquisition des bagages par les douanes ou d'autres autorités gouvernementales ;
- Examens médicaux, cures de santé, traitements esthétiques
- Diagnostics et traitements effectués en Belgique
- Incidents ou accidents lors de compétitions avec des véhicules à moteur
- Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule assuré, les frais de réparation de toute nature.

Les informations ci-dessus contiennent nos principales garanties et ne sont pas contraignantes. Toutes les informations sur nos services, nos prix, la souscription d'une assurance, la fiche IPID et les conditions générales sont disponibles via le lien vers notre site web: <https://www.trustravel.be>. Il est fortement recommandé de prendre connaissance de ces informations avant de souscrire un ou plusieurs produits d'assurance.

\*Assurance proposée par PATS NV (nom de marque : Trustravel), courtier en assurances enregistré en Belgique (numéro FSMA : 0436072606). Produits d'assurance soumis à la législation belge et couverts par Europ Assistance Belgique (0738431009), basée en Belgique, succursale d'Europ Assistance SA, basée en France. Compagnie d'assurance enregistrée dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen autre que la Belgique, autorisée à exercer son activité par le biais d'un établissement en Belgique ou en libre prestation de services\*.

Si vous avez des plaintes concernant cette page ou des produits d'assurance, vous pouvez toujours nous contacter (Tél : +32 (0) 25 86 24 68, Email : [hello@trustravel.be](mailto:hello@trustravel.be)) ou l'Ombudsman des assurances (<https://www.ombudsman-insurance.be>).



## VOUS DEVEZ ANNULER VOTRE VOYAGE?

Vous devez annuler vos vacances à cause d'un événement imprévu.

Si vous avez souscrit une assurance annulation, la déclaration peut se faire en ligne.

En fonction du motif d'annulation, vous devrez joindre des documents spécifiques.

Vous devez annuler pour des raisons médicales? Le questionnaire médical est à disposition dans l'application. Vous devrez le faire remplir par le médecin, le spécialiste, etc. et le charger à l'étape 3 de la déclaration.

### Infos pratiques:

- Vous pouvez seulement le faire en ligne à l'adresse: <https://claims.trustravel.be>
- Vous devez le faire au plus tard 30 jours après l'annulation du contrat de voyage ou dans les 30 jours à compter de la date du voyage aller en cas de no show.
- Tous les documents demandés doivent être fournis avec la déclaration.
- Vous trouverez une liste des documents nécessaires dans le menu en haut de l'application.
- Démarrez la déclaration via le menu Déclaration de sinistre et renseignez le numéro de police, le nom de famille et la date de naissance pour pouvoir valider.
- Remplissez toutes les informations et chargez les pièces justificatives.
- Après la confirmation de toutes les données, vous recevez un message automatique mentionnant votre numéro de dossier.

# CONTACTEZ TRUSTRAVEL

Assurance annulation

powered by  **ADVENT**



## [www.trustravel.be](http://www.trustravel.be)

- Informations générales par produit
- Questions fréquemment posées
- Documents IPID et conditions générales par produit
- Demande d'assurance



## Une question sur nos assurances?

Téléphone: +32 2 586 24 68 (du lundi au vendredi 09 h 00 - 12 h 00)

E-mail: [hello@trustravel.be](mailto:hello@trustravel.be)



## Ouvrir un dossier de sinistre?

<https://claims.trustravel.be>

## Une question sur votre dossier de sinistre?

[claims@trustravel.be](mailto:claims@trustravel.be)



# CONTACTEZ EUROP ASSISTANCE

Assurance voyage et assistance



## Un problème (médical) urgent à l'étranger?

Appelez la centrale d'assistance d'Europ Assistance 24 heures sur 24,  
7 jours sur 7: +32 2 541 91 01



## Un problème (médical) urgent à l'étranger?

Envoyez un e-mail à la centrale d'assistance d'Europ Assistance  
[help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)



## Demande de remboursement de frais (médicaux) après un sinistre?

[claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)



# Assurances voyages temporaires

valable à partir du 01/11/2024