

## Visa Gold - Assurance annulation et interruption de voyage Conditions particulières

Valables à partir du 01/04/2026

En cas de problème  
urgent, appelez Crelan  
Assistance

**24h/24h**

**+32 2 550 04 76**

### Table des matières

2. Bénéficiaire de l'assurance	2
3. Garantie	2
3.1 Garantie annulation	2
3.2 Garantie interruption	3
4. Entrée en vigueur et fin de la garantie	3
5. Limite assurée	4
6. Territorialité	4
7. Les exclusions	4
8. Que faire en cas de sinistre ?	4
9. Documents justificatifs requis	4

## Conditions particulières

Les présentes conditions particulières et les conditions générales constituent ensemble les termes et conditions de cette assurance.

Les conditions relatives au traitement des données personnelles par Inter Partner Assistance sont décrites dans les conditions générales des assurances de Visa Gold.

## 1. Définitions

- **Famille (membres de la) :** le titulaire d'une carte de crédit Visa Gold et son époux/épouse ou la personne avec laquelle il cohabite légalement ou de fait, domiciliés à la même adresse (selon les données du registre de la population), ainsi que leurs enfants âgés de moins de 25 ans voyageant seuls ou avec le titulaire de la carte de crédit.
- **Assureur :** Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurance agréée par la BNB sous le numéro 0487, dont le siège social est situé Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles - BE 0415 591 055 - membre du Groupe AXA Partners, dénommée ci-après « l'assureur ».
- **Voyage assuré :** tout voyage dont au moins 50% du montant a été payé avec la carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan ou au moyen du compte de paiement auquel la carte Visa Gold est liée, pour autant qu'il s'agisse d'un déplacement d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'assuré et que la durée du voyage n'excède pas 180 jours consécutifs maximum. Les prestations sont octroyées dans le cadre de tout déplacement privé.
- **Date de départ :** la date de départ du voyage mentionnée dans le contrat de voyage ou la date de début du séjour, telle que mentionnée dans le contrat de voyage.
- **Contrat de voyage :** un accord écrit et/ou une réservation de vacances, d'un voyage ou d'un hébergement entre un membre de la famille et une agence de voyages et/ou un intermédiaire et/ou une personne fournissant le transport ou l'hébergement.
- **Maladie :** un état de santé qui rend impossible la réalisation du voyage assuré, attesté par un médecin.
- **Accident :** toute atteinte physique indépendante de la volonté de la victime résultant d'un événement soudain d'une cause extérieure et constatée par une autorité médicale compétente, qui rend impossible la réalisation du voyage réservé.
- **Etranger :** tout autre pays que celui du domicile.
- **Frais non récupérables :** frais non remboursés par des tiers.

- **Interruption de voyage :** la fin de votre séjour de manière anticipée en raison d'un événement imprévisible qui survient après votre départ de votre pays de résidence et qui vous oblige à revenir dans votre pays de résidence avant la fin initialement prévue de votre voyage.

## 2. Bénéficiaire de l'assurance

Le titulaire de la carte de crédit Visa Gold et les membres de sa famille.

## 3. Garantie

La garantie vise à couvrir les frais non récupérables engendrés par la modification, l'annulation ou l'interruption d'un voyage assuré dans les circonstances définies ci-dessous.

### 3.1 Garantie annulation

En cas d'annulation avant la date de départ, l'assureur remboursera les frais non récupérables prévus dans le contrat de voyage à concurrence de max. 5 000 euros par famille et par année d'assurance.

Les causes suivantes sont éligibles à cette garantie :

- Annulation des vacances du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille parce que le collègue qui devait le remplacer au travail est indisponible pour cause de maladie, d'accident ou de décès.
- Présence obligatoire au travail du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille qui l'accompagne, si cela est prévu dans le contrat de travail.
- Présence obligatoire du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille qui l'accompagne, si celui-ci exerce une profession libérale ou est indépendant et que son remplaçant désigné n'est pas disponible en raison d'une maladie, d'un accident ou d'un décès.
- Indisponibilité en cas de maladie, d'accident ou de décès de la personne qui s'occupe de l'enfant mineur ou handicapé du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou de son époux/épouse ou de la personne avec qui le titulaire cohabite légalement ou de fait.
- Dommages matériels graves causés à un bien immobilier qui constitue le domicile principal du titulaire de la carte de crédit Visa Gold, ou le lieu où il exerce son activité professionnelle.

- Convocation du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille en tant que témoin ou juré devant le tribunal.
- Convocation du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille pour :
  - l'adoption d'un enfant;
  - une transplantation urgente d'organe (en tant que donneur ou receveur).
- Complications pendant la grossesse du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille qui est domicilié à la même adresse.
- Grossesse du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de la famille qui est domicilié à la même adresse, à condition que le voyage ait été planifié au cours des 3 premiers mois de la grossesse et que son médecin juge que le voyage n'est pas autorisé.
- Vol ou immobilisation totale du véhicule du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille à la suite d'un accident de la route ou d'un incendie pendant le voyage vers la destination de vacances.
- Retards dus à une panne de voiture en route vers le lieu de départ, à condition de présenter une facture ou une attestation d'une société de remorquage, d'un garage agréé ou d'une association d'automobilistes. Les retards dus aux transports publics et aux embouteillages sont exclus.
- Licenciement du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de la famille pour des raisons économiques, après la réservation du contrat de voyage.
- Maladie, accident ou décès du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille ainsi qu'un père, une mère, un grand-parent, un frère, une sœur, un petit-fils, une petite-fille, un gendre ou beau-fils, une bru ou belle-fille, un beau-parent, une belle-sœur, un beau-frère, une demi-sœur, un demi-frère ou de son compagnon de voyage mentionné dans le contrat de voyage.

### 3.2 Garantie interruption

La prestation de la garantie « interruption de voyage » consiste en un remboursement des frais d'hébergement, des excursions et des activités de loisirs dont vous n'avez pas pu bénéficier et qui ont été payés et réservés à l'avance, au moyen de la Visa Gold, et pour lesquels vous ne pouvez justifier d'aucun remboursement par les différents fournisseurs de ces services et prestations.

Ce remboursement intervient dans les limites prévues à l'article 5 des présentes conditions.

Les causes suivantes sont éligibles à cette garantie :

- indisponibilité en cas de maladie, d'accident ou de décès de la personne qui s'occupe de l'enfant mineur ou handicapé du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou de son époux/épouse ou de la personne avec qui le titulaire cohabite légalement ou de fait.
- dommages matériels graves causés à un bien immobilier qui constitue le domicile principal du titulaire de la carte de crédit Visa Gold, ou au lieu où il exerce son activité professionnelle.
- convocation du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille pour une transplantation urgente d'organe (en tant que donneur ou receveur).
- complications pendant la grossesse du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille, ainsi qu'en cas d'accouchement prématuré d'au moins un mois.
- vol ou mise hors service totale du véhicule du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille utilisé pour le voyage, à la suite d'un accident de la route ou d'un incendie pendant le voyage. Les pannes de moteur sont toutefois exclues.
- maladie, accident ou décès du titulaire de la carte de crédit Visa Gold ou d'un membre de sa famille ainsi qu'un père, une mère, un grand-parent, un frère, une sœur, un petit-fils, une petite-fille, un gendre ou beau-fils, une bru ou belle-fille, un beau-parent, une belle-sœur, un beau-frère, une demi-sœur, un demi-frère ou de son compagnon de voyage mentionné dans le contrat de voyage.

### 4. Entrée en vigueur et fin de la garantie

La garantie annulation prend effet, dans les limites prévues, à partir du moment où 50% du montant du voyage a été payé par la carte de crédit Visa Gold délivrée par Crelan ou au moyen du compte de paiement auquel la carte de crédit Visa Gold est liée.

La garantie interruption prend effet le jour du début du voyage assuré.

La garantie annulation prend fin le lendemain du jour du départ à zéro heure.

La garantie interruption prend fin 90 jours après la date du départ et, dans tous les cas, à la date de retour vers son domicile.

## 5. Limite assurée

Dans tous les cas, l'assureur s'engage à rembourser un montant de max. 5 000 euros par voyage, par famille et par année d'assurance.

## 6. Territorialité

La couverture s'applique dans le monde entier.

## 7. Les exclusions

La garantie ne s'applique pas en cas de :

- voyage réservé ou entrepris dans le cadre d'activités professionnelles.
- refus de voyager ou de poursuivre les vacances.
- situation financière d'un membre de famille.
- annulation ou interruption du voyage en raison de la non-présentation des documents de voyage (par ex. : passeport, carte d'identité, visa, billets de voyage, carnet de vaccination).
- annulation ou interruption du voyage causée par le transporteur ou l'organisateur pour quelque raison que ce soit.

L'intervention de l'assureur n'est pas acquise lorsque l'annulation ou l'interruption du voyage est due à :

- des maladies psychiques.
- des maladies non stabilisées, diagnostiquées avant l'achat du voyage et pouvant donner lieu à une complication soudaine avant le départ.
- des conséquences dues à la consommation de drogues ou de médicaments non prescrits par un médecin.
- une grossesse, sauf complication imprévue constatée par un médecin et celles mentionnées ci-avant sous « Garantie ».
- un accident survenu au cours d'essais, de courses ou de compétitions caractérisés par l'utilisation de véhicules motorisés.
- un accident résultant de l'utilisation d'aéronefs (à l'exception des aéronefs adaptés au transport de passagers).
- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'une insurrection ou d'un mouvement populaire ou d'une grève, auxquels l'assuré aurait pris une part active, sauf dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.

- pour la garantie interruption : maladies ou blessures légères pouvant être traitées sur place.
- grève d'une compagnie aérienne, d'une compagnie maritime ou d'une compagnie ferroviaire.

L'assureur ne remboursera, en aucun cas, au titulaire de la carte Visa Gold la prime d'assurance annulation voyage qu'il aurait payée ou qui serait incluse automatiquement dans le forfait voyage réservé auprès d'une agence de voyages ou d'un tour opérateur.

## 8. Que faire en cas de sinistre ?

- L'assuré doit déclarer à l'assureur les événements couverts par la garantie dans les plus brefs délais (date, lieu, ainsi que toutes les données utiles pour déterminer le montant du remboursement).
- L'assuré qui est victime d'une blessure autorise son médecin à fournir toutes les informations à l'expert médical de l'assureur.
- L'assuré s'engage à se soumettre, à la demande de l'assureur, à un examen médical dont les frais seront pris en charge par l'assureur.

### Comment déclarer un sinistre ?

- Imprimez le formulaire « Annulation et interruption de voyage – Déclaration de sinistre », disponible sur le site web de Crelan ou dans toute agence Crelan.
- Envoyez le formulaire dûment complété, signé et accompagné des pièces justificatives à l'adresse suivante :
  - par e-mail : [claims-assistance@axa-assistance.com](mailto:claims-assistance@axa-assistance.com)
  - par courrier :  
Inter Partner Assistance  
C/O Crelan Visa Gold - Service Remboursements  
Boulevard du Régent, 7  
1000 Bruxelles.

## 9. Documents justificatifs requis

Tous les certificats médicaux, factures, reçus et informations demandés par l'assureur doivent être fournis sous la forme requise par l'assureur et aux frais de la personne déclarant le sinistre.

Tout autre document dont l'assureur aurait besoin pour traiter le sinistre.