



# FONDS DE GARANTIE VOYAGES a.a.m.®

Kalkoven 5 b0202, B - 1820 STEENOKKERZEEL  
Tél. +32-2-240.68.00 mail@gfg.be www.gfg.be

23 MEI 2025

N° Police 25.05.1685.00/88067

## CONDITIONS PARTICULIERES assurance garantie (FG/CP25)

<b>Assureur:</b>	<b>FONDS DE GARANTIE VOYAGES aam</b> (association d'assurances mutuelles), en abrégé "GFG" ou "FG", n° d'entreprise BE 0455.084.111, agréée sous le code 1055, par AR du 30 août 1996 (MB 17/09/96)
<b>Mutualiste - preneur d'assurance:</b>	<b>LUXCRUISES sarl</b> , n° d'entreprise: LU 305.868.64 rue de la Gare 39 L - 6440 Echternach
<b>Dates importantes:</b>	Début <b>01/05/2025</b> Fin <b>31/12/2025</b> Échéance 1er janvier
<b>Conditions de la police:</b>	<b>Article 1.</b> Les Conditions Particulières constituent, avec les Conditions Générales (FG/CG25), le Règlement de Garantie (FG/RG25), le Règlement de Ristourne (FG/RR25) et les Statuts coordonnés dd 26/06/2024, le contrat d'assurance.
<b>Couverture:</b>	<b>Article 2.</b> Le contrat d'assurance comprend au profit du bénéficiaire, en cas d'insolvabilité financière du Mutualiste, une assurance assistance et annulation (b2c), et une assurance réception et remboursement (b2b).
<b>Publication:</b>	<b>Article 3.</b> Le Mutualiste autorise explicitement l'assureur à divulguer que son agence de voyages est preneur d'assurance auprès de l'Assureur ou que son contrat d'assurance est suspendu ou résilié. Il n'aura aucun droit de recours contre l'Assureur pour toute forme de dommage qui résulterait de cette divulgation.
<b>Vie privée:</b>	<b>Article 4.</b> Protection des données personnelles et confidentialité 4.1. Collecte et utilisation des données à caractère personnel 4.1.1. Quelles sont les données personnelles collectées par l'Assureur? Les données à caractère personnel sont des données qui permettent d'identifier de manière unique une personne ou de la contacter. Lorsqu'une personne demande à l'Assureur un devis ou un contrat pour un produit d'assurance, pose une question, s'inscrit à un concours, l'Assureur peut collecter une série d'informations qui peuvent inclure : nom, prénom, adresse de résidence, domicile légal, numéros de téléphone fixe et portable, date de naissance, adresse électronique. 4.1.2. Pourquoi l'Assureur collecte des données personnelles? Les données collectées permettent à l'Assureur de faire bénéficier les Mutualistes des dernières promotions sur ses produits d'assurance, de les informer sur ses produits et services. Elles permettent à l'Assureur également de développer et d'améliorer ses produits et services pour les Mutualistes, mais aussi de mieux cibler ses publicités. L'Assureur laisse toujours, sur ses formulaires de collecte des données, la possibilité de refuser que les données personnelles soient utilisées à des fins commerciales. Cette possibilité de refus subsiste à tout moment et sans justification. Elles lui permettent aussi d'envoyer des notifications importantes, telles que des contrats, des avis d'échéance, des quittances de paiement mais aussi des modifications contractuelles. Enfin, dans le cadre de la gestion des sinistres, l'Assureur utilise les données personnelles de ses assurés et des parties impliquées, y compris les données des éventuelles victimes, avec discrétion et respect de chacun. Dans la majorité des cas, l'Assureur récolte les données personnelles directement auprès des intéressés. Il arrive cependant que l'Assureur reçoive des données transmises par d'autres sociétés ou tiers. Toutes les autres données personnelles proviennent de sources publiques. Comme pour les autres données personnelles que l'Assureur collecte, ces données sont exclusivement utilisées en conformité avec les dispositions de la loi sur la protection de la vie privée, le Privacy Policy de l'Assureur et selon les modalités convenues avec ces tiers. 4.2. Enfants : L'Assureur respecte le code de conduite Assuralia en matière de marketing à l'égard des jeunes. Aucune publicité pour un produit d'assurance n'est directement adressée aux enfants de moins de 12 ans. 4.3. Divulgaration à des tiers : L'Assureur peut mettre certaines données personnelles à disposition de partenaires, prestataires de services, sous-traitants ou préposés, travaillant avec l'Assureur pour la fourniture de services ou pour la commercialisation de ses produits. Les données personnelles ne sont, en principe, pas partagées avec des tiers à des fins de marketing mais uniquement pour fournir, commercialiser ou améliorer les services ou produits de l'Assureur. L'Assureur ne fait donc pas de Direct Marketing. Lorsque l'Assureur partage les données personnelles avec des partenaires et/ou prestataires, l'Assureur exige de ces derniers qu'ils s'engagent à respecter son Privacy Policy, à protéger les données et ne les utilisent pas pour leur propre compte. Les services prestés par des tiers peuvent concerner l'envoi de courrier aux Mutualistes, la gestion des données des Mutualistes, l'évaluation de l'intérêt des Mutualistes pour un produit, la réalisation d'enquêtes de satisfaction... L'Assureur peut également partager les données personnelles avec d'autres sociétés financières en vue de la bonne exécution du contrat d'assurance ou lorsque l'intérêt du client l'exige, conformément aux dispositions légales. Enfin, l'Assureur pourrait être amenée, en exécution d'une loi, dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'une requête des autorités publiques, à divulguer des données personnelles. 4.4. Intégrité, conservation et accès aux données à caractère personnel : L'Assureur veille à tenir à jour et à préserver l'intégrité et l'exactitude des données personnelles en sa possession et à ce que celles-ci soient traitées de manière légale, correcte et transparente vis-à-vis des intéressés. Les données sont conservées pendant la période d'exécution du contrat d'assurance ou le temps requis pour atteindre l'objectif. Les intéressés peuvent avoir accès à leurs données et les rectifier à tout moment, sans frais, conformément à la législation en vigueur. Les intéressés doivent adresser une demande écrite à l'Assureur, accompagnée d'une copie recto-verso de leur carte d'identité. La sécurité des données, y compris les données des Mutualistes, est importante pour l'Assureur. L'Assureur se conforme aux pratiques de sécurité approuvées dans le secteur d'assurance, en ce qui concerne le transfert et le stockage des données. L'Assureur n'a pas de processus de décision individuelle automatisé ni de profilage de ses Mutualistes (potentielles).

a

**4.5. La protection de votre vie privée :**

L'Assureur prend des précautions administratives, techniques et physiques, pour protéger les données personnelles contre la perte, le vol, la mauvaise utilisation ainsi que contre l'accès, la divulgation, l'altération et la destruction non autorisés. L'Assureur, soucieux de préserver la confidentialité et l'intégrité de ses données, a communiqué le présent engagement à l'ensemble de son personnel.

**4.6. Comment contacter l'Assureur?**

Si vous avez des requêtes pour l'Assureur, des questions, ou si vous voulez certaines informations concernant le Privacy Policy de l'Assureur, vous pouvez le contacter comme suit: Fonds de Garantie Voyages aam, Kalkoven 5 b0202, 1820 Steenokkerzeel, tél. 02/240.68.00, mail: claims@gfg.be .

Pour des informations supplémentaires ou des plaintes, vous pouvez contacter l'Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be, e-mail à l'adresse : contact@apd-gba.be).

**Conflits d'intérêts:**

**Article 5. Politique de gestion des conflits d'intérêts**

En vertu de la législation belge (Loi du 30/07/2013 sur le renforcement de la protection des utilisateurs de produits et de services financiers et ses arrêtés d'exécution), fondée sur la directive européenne relative aux marchés d'instruments financiers (Markets in Financial Instruments Directive of MiFID), l'Assureur est tenu de prendre toutes les mesures administratives et organisationnelles nécessaires, en vue d'identifier les conflits d'intérêts, de les prévenir, de les gérer et de veiller au mieux aux intérêts des Mutualistes, en agissant d'une manière honnête, équitable et professionnelle. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre website www.gfg.be via le lien 'Information Juridique & Privacy'. Tout conflit d'intérêts potentiel peut être déclaré par e-mail à l'adresse : complain@gfg.be

**Plaintes:**

**Article 6. Plaintes**

Définition: "toute expression d'insatisfaction concernant des activités de l'Assureur à laquelle une réponse est implicitement ou explicitement attendue".

Procédure: toute plainte dirigée contre l'Assureur peut être adressée par la poste au: Fonds de Garantie Voyages aam, Service des Plaintes, Kalkoven 5 b0202, 1820 Steenokkerzeel ou par e-mail: complain@gfg.be

Dans les trois jours ouvrables, un accusé de réception de la plainte est envoyé, sauf si une réponse a déjà été obtenue dans ce délai. Ensuite, l'Assureur mettra tout en œuvre pour traiter la plainte dans un délai maximum d'un mois. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont l'Assureur a répondu à la plainte, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des Assurances (www.ombudsman.as), square de Meeus 35, 1000 Bruxelles, e-mail : info@ombudsman.as. L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité d'intenter une action en justice.

**Fraude:**

**Article 7.** Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers l'entreprise d'assurances est sanctionnée en application de la Loi en vigueur et/ou les Conditions Générales ou Particulières et peut donner lieu à des poursuites pénales.

**Cotisation:**

**Article 8.** Les cotisations sont calculées conformément au Règlement de Garantie et aux Conditions Générales.

Cotisation annuelle provisoire (taxe d'assurance de 4,00 % incluse):	<b>5.149,51 euro</b>
--	----------------------

Le mutualiste accepte la domiciliation SEPA pour ses cotisation(s) provisoire(s) et définitive(s), ainsi que les décompte(s) de celle(s)-ci. Pour info: partie B2C: 4.644,66 €, partie B2B: 504,85 €.

**En particulier:**

**Article 9.** En particulier, il est convenu:

Que la police est conclue sous la condition résolutoire de l'existence d'une garantie bancaire de 50.000 euro établie selon le modèle de l'assureur et:

- (1) En ce qui concerne l'assurance Assistance et Annulation (B2C), un taux de cotisation de 1/10.000 est appliqué aux cases 4 et 9 de la ventilation du chiffre d'affaires, et de 23/10.000 à la case 10, avec un minimum annuel de 1.600 euro;
- (2) En ce qui concerne l'assurance Réception et Remboursement (B2B), un taux de cotisation de 2,5/10.000 est appliqué à la case 4 de la ventilation du chiffre d'affaires, et de 2,5/10.000 à la case 10, avec un minimum annuel de 150 euro.

La somme des cotisations obtenues en (1) et (2) constitue la cotisation annuelle totale due et indivisible.

**Le preneur d'assurance s'engage aussi à:**

- (1) ce que les cotisations soient payées par domiciliation et à ce que la procédure de domiciliation soit en ordre de telle sorte qu'elle soit effective auprès de la banque du preneur d'assurance pour les années ultérieures;
- (2) fournir chaque année les comptes annuels provisoires de l'exercice pour le 31 mars et les comptes définitifs et vérifiés par un expert-comptable externe OEC (ou réviseur) pour le 30 juin.

Il sera dérogé aux conditions de la présente police chaque fois qu'une disposition impérative ou d'ordre public du droit luxembourgeois s'appliquera.

Fait en deux exemplaires, dont chacune des parties déclare avoir reçu un exemplaire, ainsi que des Conditions Générales (FG/CG25), le Règlement de Garantie (FG/RG25), le Règlement de Ristournes (FG/RR25) et les Statuts Coordonnés, à Bruxelles, le 19/05/2025.

**Les parties au contrat:**

**Le Mutualiste**

**L'Assureur Fonds de Garantie Voyages**

  
Even more than cruises  
89 rue de la Gare 4 rue de Nospelt  
L-6440 Echternach L-8358 Goebange  
Tel. 2775000 info@luxcruises.lu

**Signatures:**

<signature(s), nom(s) & fonction>

Mark De Vriendt,  
Directeur général

Wetzer Patrick, directeur