

**ASSISTANCE VOYAGE TEMPORAIRE  
À L'ÉTRANGER EXPLORE**

# **CONDITIONS GÉNÉRALES**





## **AFIN QUE VOTRE DOSSIER SOIT EN ORDRE**

Merci de nous signaler tout changement d'adresse, de plaque ou toute plaque manquante.

➔ **PAR COURRIER** TOURING CLUB ROYAL DE BELGIQUE  
rue de la Loi 44  
1040 Bruxelles

---

➔ **PAR TÉLÉPHONE** 02 233 22 02  
(du lundi au vendredi de 8h à 18h)

---

➔ **PAR FAX** 02 286 33 23

---

➔ **PAR E-MAIL** [membership.service@touring.be](mailto:membership.service@touring.be)

# A. ASSISTANCE TEMPORAIRE A L'ETRANGER

## 1. DÉFINITIONS

1.1	Assureur	7
1.2	Preneur d'assurance et personnes assurées	7
1.3	Véhicules assurés	7
1.4	Passagers assurés	7
1.5	Compagnon de voyage	8
1.6	Conjoint	8
1.7	Famille jusqu'au deuxième degré	8
1.8	Enfants mineurs	8
1.9	Domicile	8
1.10	Maladie	8
1.11	Accident	8
1.12	Incident	8
1.13	Rapatriement	8
1.14	Épidémie	9

## 2. GARANTIES

2.1	Prestations garanties	9
2.2	Modalités pour intervention immédiate	9

## 3. CONDITIONS D'APPLICATION

3.1	Validité du contrat	9
3.2	Territorialité	9
3.3	Résiliation après sinistre	10
3.4	Prime	10
3.5	Obligations en cas de sinistre	10
3.6	Obligation de signalement du risque	11
3.7	Indemnité conventionnelle	11
3.8	Déclaration frauduleuse	12
3.9	Abus	12
3.10	Données médicales et sensibles	12
3.11	Protection de la vie privée	12
3.12	Loi applicable	13
3.13	Subrogation	13
3.14	Prescription	13
3.15	Correspondance	13
3.16	Application des conditions générales et particulières	13
3.17	Attribution de compétence	13
3.18	Délai de rétractation	13
3.19	Plaintes	13

## 4. ASSISTANCE AUX PERSONNES

4.1	Prestations garanties	14
4.2	Procédure à suivre pour faire appel à la garantie	18

## 5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

5.1 Dépannage et remorquage en Belgique.....	19
5.2 Dépannage et remorquage à l'étranger.....	19
5.3 Rapatriement du véhicule couvert et prise en charge des frais de retour des personnes ..	20
5.4 Assistance aux bénéficiaires dans l'attente des réparations .....	21
5.5 Abandon du véhicule couvert.....	21
5.6 Chauffeur de remplacement .....	22
5.7 Envoi de pièces de rechange .....	22
5.8 Consultation technique .....	22
5.9 Procédure à suivre .....	22

## 6. EXCLUSIONS

6.1 Exclusions générales.....	23
6.2 Exclusions particulières.....	25

# B. OPTION BAGAGE ET COMPENSATION DE VOYAGE

## 1. DEFINITIONS

1.1 Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location.....	26
1.2 Maladie grave .....	26
1.3 Retour anticipé.....	26
1.4 Bagages .....	26
1.5 Effraction caractérisée .....	26

## 2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Prestations garanties .....	27
2.2 Territorialité .....	27

## 3. ASSURANCE COMPENSATION DE VOYAGE

3.1 Objet .....	27
3.2 Événements assurés .....	27
3.3 Paiement des indemnités.....	27
3.4 Procédure à suivre en cas de sinistre:.....	28

## 4. ASSURANCE BAGAGES

4.1 Objet .....	28
4.2 Garanties relatives aux objets de valeur.....	28
4.3 Paiement des indemnités.....	29
4.4 Procédure à suivre en cas de sinistre .....	29

## 5. EXCLUSIONS

5.1 Exclusions générales.....	30
5.2 Exclusions particulières compensation de voyage .....	31
5.3 Exclusions particulières garanties bagages.....	31



# A. ASSISTANCE TEMPORAIRE A L'ETRANGER

## 1. DÉFINITIONS

### 1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, "Touring" désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurance autorisée par Arrêté Royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) à effectuer des opérations d'assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015. Toute demande d'intervention doit toujours être adressée à Touring au moment où les événements qui justifient l'intervention se produisent. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

### 1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne qui souscrit le contrat.

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique "Personnes assurées".

Ces personnes doivent être domiciliées dans un état membre de l'Union européenne ou en Suisse et posséder un lieu de séjour officiel en Belgique.

Dans le cas d'un contrat souscrit par une personne morale, les personnes physiques dont le nom est indiqué à la rubrique "Personnes assurées" sont assimilées à la personne physique qui a souscrit le contrat d'assistance. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par "vous" ou "les bénéficiaires".

### 1.3 Véhicules assurés

Sont considérés comme véhicules assurés: les véhicules indiqués dans les conditions particulières de ce contrat à la rubrique "Véhicules assurés", pour autant qu'il s'agisse de voitures, voitures à usage mixtes, motocyclettes, camionnettes, minibus ou mobilhomes dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, dont la longueur ne dépasse pas 7 mètres, et dont le numéro de plaque d'immatriculation est indiqué dans les conditions particulières. Ces véhicules doivent être immatriculés dans un pays membre de l'Union européenne ou en Suisse.

La plaque d'immatriculation doit être en conformité avec le certificat d'immatriculation du véhicule désigné, sans quoi ce véhicule ne sera pas considéré comme véhicule couvert.

Est également considérée comme véhicule couvert, la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge tractée par le véhicule couvert au moment de l'incident.

Dans les conditions générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".

### 1.4 Passagers assurés

Les passagers assurés sont toutes les personnes assurées qui voyagent dans le véhicule en compagnie du conducteur. Le nombre de passagers assurés ne peut dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.

## 1.5 Compagnon de voyage

La personne avec qui le bénéficiaire a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances, pour lesquels ils se sont simultanément inscrits, et dont la présence est indispensable à l'accomplissement du voyage.

## 1.6 Conjoint

La personne avec laquelle le bénéficiaire forme une communauté de vie de droit ou de fait, et qui est domiciliée à la même adresse.

## 1.7 Famille jusqu'au deuxième degré

La famille jusqu'au deuxième degré comprend : le père, la mère, les enfants, les sœurs, les belles-sœurs, les belles-filles, les frères, les beaux-frères, les gendres, le beau-père, la belle-mère, le/la cohabitant(e) légal(e) ou de fait du père ou de la mère, les grands-parents et les petits-enfants.

## 1.8 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

## 1.9 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) des personnes physiques ou morales ayant souscrit le contrat d'assistance, pour autant qu'il soit situé en Belgique.

## 1.10 Maladie

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin. La maladie grave est décrite comme une maladie pour laquelle un retour immédiat est impossible.

## 1.11 Accident

- a. Pour les garanties "Assistance aux personnes" : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin.
- b. Dans tous les autres cas : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté.

## 1.12 Incident

Pour la garantie «Assistance aux véhicules», est considéré comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert, qui engendre son immobilisation, à domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité.

La garantie couvre également les cas suivants : accident de roulage, incident dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé pour le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou d'une ou plusieurs pièce(s) du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

## 1.13 Rapatriement

Le retour à votre domicile ou dans votre pays de domicile.



## 1.14 Épidémie

Augmentation inhabituelle et subite du nombre d'individus atteints d'une maladie transmissible existant à l'état endémique dans une région ou une population donnée ; apparition d'un nombre plus ou moins élevé de cas d'une maladie transmissible n'existant pas normalement à l'état endémique dans une région donnée.

## 2. GARANTIES

### 2.1 Prestations garanties

Ce contrat garantit le paiement des montants prévus et la fourniture des prestations prévues, dans les limites des garanties et montants indiqués dans les conditions générales et particulières. Ces prestations garanties sont :

- Assistance aux personnes
- Assistance aux personnes et aux véhicules

### 2.2 Modalités pour intervention immédiate

Touring met à la disposition des bénéficiaires son organisation internationale d'assistance technique et médicale, fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et joignable par simple appel téléphonique au numéro +32 2 286 31 28.

La centrale Touring est également accessible par fax au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [frontta@touring.be](mailto:frontta@touring.be).

## 3. CONDITIONS D'APPLICATION

### 3.1 Validité du contrat

Les garanties prennent cours au plus tôt le jour qui suit la réception par Touring de la police présignée ou de la demande d'assurance, à la condition que Touring ou l'intermédiaire d'assurances désigné ait déjà reçu la prime pour ce contrat.

En outre, sans préjudice de ce qui précède, les garanties prennent cours à 0 heure le jour désigné comme date de début du voyage dans les conditions particulières, et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières. Les garanties ne sont acquises que si elles sont souscrites pour la totalité du voyage (départ, séjour et retour).

En cas de prolongement de votre séjour sur prescription médicale, ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à votre domicile ne peut être utilisé en raison d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève, les garanties "Assistance aux personnes" et "Assistance aux personnes & véhicules" pourront être prolongées aussi longtemps que nécessaire.

Pour bénéficier de cette prolongation, vous êtes tenu d'informer Touring dans les 24h, et de lui faire parvenir par courrier une attestation écrite délivrée par une autorité compétente dans les 7 jours.

### 3.2 Territorialité

Selon la destination (Europe ou le monde), telle qu'indiquée dans les conditions particulières, l'assuré bénéficie des garanties qu'il a choisies dans les pays suivants, et pour autant que ces garanties fassent suite à un événement survenu dans un de ces pays :

## A. FORMULE EUROPE :

• Garantie "Assistance aux personnes": couverture dans les pays de l'Union européenne, ainsi que dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, en Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Biélorussie, en Bosnie-Herzégovine, en Fédération de Russie (jusqu'au 60<sup>e</sup> parallèle est), en Islande, en Macédoine, en Moldavie, en Norvège, en Serbie, en Turquie, en Ukraine, au Maroc, en Tunisie, en Egypte, en Jordanie et en Israël, excepté dans le pays du domicile.

• Garantie "Assistance aux véhicules": couverture dans les pays de l'Union européenne (sauf en Estonie, Lettonie, Lituanie et à Chypre), et également dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, en Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Bosnie-Herzégovine, au Kosovo, en Islande, en Macédoine, en Norvège, en Serbie, à l'exception de la Belgique.

A la date de départ et à la date de retour spécifiées dans les conditions particulières, Touring vous garantit également le dépannage et le remorquage jusqu'au garage le plus proche de votre domicile en Belgique tels que définis dans l'article 5.1, pour autant que vous ayez souscrit la garantie "Assistance aux véhicules" et que le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule immobilisé corresponde au numéro de plaque spécifié dans les conditions particulières. Les prestations aux véhicules ne sont pas acquises dans les Iles Canaries, à Madère, dans les enclaves espagnoles Ceuta et Melilla sur le territoire africain, en Turquie ainsi que sur le territoire français en dehors de la France métropolitaine.

## B. FORMULE MONDE :

- Pour la garantie "Assistance aux personnes": couverture dans le monde entier, à l'exception du pays de résidence.
- Pour la garantie "Assistance aux véhicules": cfr. article 3.2A

### 3.3 Résiliation après sinistre

L'assureur et le preneur d'assurance peuvent mettre fin au contrat après la survenance d'un sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'au moins trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du réceptionné ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé.

Cependant elle prend effet dans un délai de un mois à compter du lendemain de sa signature, si le preneur d'assurance ou la personne assurée a manqué à l'une de ses obligations nées de la survenance d'un sinistre, dans l'intention de tromper l'assureur, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. L'assureur est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation s'il s'est désisté de son action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement.

La prime afférente à la période postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation et déjà payée par le preneur d'assurance lui est remboursée sauf en cas de tentative de vol. Dans ce cas, Touring garde la prime à titre de dommages et intérêts.

### 3.4 Prime

La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable par anticipation à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances, en fonction du pays de destination et des garanties choisies par le preneur d'assurance et tel qu'indiqué dans les conditions particulières.

### 3.5 Obligations en cas de sinistre

En plus des obligations spécifiques par garantie, vous devez dans tous les cas :

- a. Avertir Touring immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données. Vous pouvez atteindre Touring 7 jours sur 7 et

24 heures sur 24, par téléphone au numéro +32 2 286 31 28, par fax au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse frontta@touring.be. Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à une indemnisation qu'à condition d'avoir été autorisés au préalable par Touring.

- b. Confirmer le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- c. Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre à Touring de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- d. Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- e. Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- f. Faire constater la maladie, ou les lésions en cas d'accident, par un médecin.
- g. Prendre les mesures nécessaires pour fournir à Touring les informations médicales relatives à la personne concernée, autoriser les médecins de Touring à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée, et autoriser le médecin désigné par Touring à examiner la personne concernée.
- h. En Belgique comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la Sécurité sociale.
- i. Faire établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule, tant lors de l'enlèvement du véhicule que lors de sa récupération.
- j. En cas de vol ou vandalisme, faire immédiatement établir un procès-verbal par l'autorité compétente la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par le bénéficiaire.

Toutes les prestations d'assistance, de transport, de rapatriement, de réparation et de remorquage sont entreprises avec votre consentement et sous votre contrôle. La société Touring est seule responsable des prestations fournies par elle-même. En cas de non-respect d'une de vos obligations et d'existence d'un lien entre ce non-respect et le sinistre, vous serez déchu de vos droits aux prestations d'assurance éventuelles. Dans le cas des obligations des articles 3.5b, 3.5c et 3.5e, Touring pourra réduire sa prestation de la valeur du préjudice subi. Le non-respect de vos obligations dans une intention frauduleuse, la dissimulation volontaire et la communication intentionnelle d'informations fausses entraînent toujours la perte de tout droit à d'éventuelles prestations d'assurance.

### **3.6 Obligation de signalement du risque**

Le souscripteur a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par Touring. En cas de modification de bénéficiaire en cours d'année, si le ménage est modifié par la suite d'une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l'arrivée d'un enfant, le preneur le signale à Touring afin de modifier le nom des bénéficiaires. Dans le cas d'un ajout de bénéficiaire, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux bénéficiaires dès que Touring aura eu connaissance de l'ajout.

### **3.7 Indemnité conventionnelle**

À défaut de paiement de toutes les sommes (sauf les primes) dues à Touring, celle-ci se réserve le droit de transmettre le dossier à un tiers spécialisé reconnu pour l'exercice de l'activité de recouvrement à l'amiable. Cette personne sera mandatée pour le recouvrement du montant dû, majoré d'un intérêt de retard annuel équivalent à l'intérêt légal majoré de 5% ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 12% avec un minimum de €90, sous réserve de prouver la valeur réelle des dommages subis si ceux-ci sont supérieurs.

### **3.8 Déclaration frauduleuse**

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du preneur, assuré ou bénéficiaire, en vue de tromper Touring sur les circonstances ou sur les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à une prestation ou à une indemnité pour ce sinistre.

Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, Touring se réserve le droit de refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

### **3.9 Abus**

Touring se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties en cas de constatation de fraudes ou abus dans le chef du bénéficiaire, tels que des incidents répétitifs causés par la non réparation ou le mauvais entretien du véhicule couvert. Il en va de même s'il est constaté que le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants.

Touring se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties si le bénéficiaire demeure en défaut de paiement pour des dettes qu'il a éventuellement envers Touring ou ses prestataires de services et qui sont relatives à des événements antérieurs.

### **3.10 Données médicales et sensibles**

Le preneur d'assurance et les bénéficiaires ou personnes assurées permettent à Touring d'utiliser les données médicales ou sensibles qui concernent leur personne dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

### **3.11 Protection de la vie privée**

Nous utilisons vos données personnelles pour l'exécution de votre contrat et, entre autre, pour vous communiquer des informations relatives aux promotions et services que nous offrons. Concernant les données sensibles comme par exemple celles liées à la santé, ces données sont uniquement traitées dans le cadre de l'exécution d'un sinistre couvert par un contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables.

Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité par email ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

En cas d'absence de réponse notre part, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site [www.touring.be](http://www.touring.be).

### **3.12 Loi applicable**

Le contrat et les prestations garanties sont régies par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (M.B. du 30/04/2014).

### **3.13 Subrogation**

Les bénéficiaires s'engagent à subroger Touring dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable d'abus, fraude ou tentative de fraude, ou à l'encontre d'un réparateur, carrossier, concessionnaire ou revendeur, s'il est établi que la panne découle d'une malfaçon lors d'une réparation précédente.

Les bénéficiaires subrogent également dans leurs droits Touring vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

### **3.14 Prescription**

Aucune action dérivant du présent contrat ne sera recevable passé un délai de 3 années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance.

### **3.15 Correspondance**

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles.

Toute correspondance adressée au preneur est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans les conditions particulières ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

### **3.16 Application des conditions générales et particulières**

Les conditions générales sont d'application. Les conditions particulières complètent les conditions générales et priment sur elles au besoin.

### **3.17 Attribution de compétence**

Tout litige, à quelque titre que ce soit, même en cas de litispendance ou de connexité, sera de la compétence exclusive des tribunaux belges, qui appliqueront le droit belge.

### **3.18 Délai de rétractation**

Si la durée du contrat établi par la police présignée ou la demande d'assurance est inférieure à 30 jours, ni le preneur d'assurance ni l'assureur n'ont le droit de résilier le contrat.

Si cette durée est supérieure à 30 jours, le preneur d'assurance et l'assureur disposent d'un délai de quatorze jours pour résilier le contrat d'assurance, sans pénalité et sans obligation de motivation. Cette faculté de résilier le contrat s'effectue par lettre recommandée, par exploit d'huissier de justice ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. La résiliation émanant du preneur d'assurance prend effet au moment de la notification, celle émanant de l'assureur, huit jours après sa notification.

### **3.19 Plaintes**

Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be). A défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

## 4. ASSISTANCE AUX PERSONNES

### 4.1 Prestations garanties

#### 4.1.1 RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave le bénéficiaire est hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de Touring ait confirmé que ce rapatriement est médicalement justifié, Touring organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions le bénéficiaire peut être rapatrié.

Touring organise et prend en charge le transport du bénéficiaire par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen choisi par le médecin de Touring en fonction de l'état médical du bénéficiaire. Ce transport s'effectue, si besoin sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'au domicile ou jusqu'à un hôpital proche du domicile du bénéficiaire dans lequel une place lui sera réservée ou jusqu'au domicile du bénéficiaire. Si le médecin de Touring peut objectivement affirmer que le rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de rapatriement et la date de fin de séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors Touring refusera le rapatriement.

Touring organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique.

Touring organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si celui-ci devait poursuivre seul le voyage.

Cette garantie est également accordée en cas de rapatriement d'un bénéficiaire en attente d'une transplantation comme stipulé à l'article 4.1.2. Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, Touring est dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. Touring se réserve le choix du moyen et du moment de rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

Si le voyage retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert et qu'aucun autre bénéficiaire ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile du bénéficiaire, au choix de Touring quant au moment et au moyen disponible.

#### 4.1.2 RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE EN ATTENTE DE TRANSPLANTATION

Pour le bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring organise et prend en charge le rapatriement de ce bénéficiaire du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital en Belgique désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que ce bénéficiaire ait informé le service médical de Touring, minimum 5 jours avant le départ, (au numéro +32 2 233 23 45) de son intention de se déplacer à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de Touring quant au lieu de villégiature et ce, préalablement au départ. Le médecin de Touring et le bénéficiaire ont ainsi la possibilité de préparer l'éventuel rapatriement en cas de disponibilité inopinée d'un organe en Belgique. Le bénéficiaire doit également remplir avant le départ une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

#### 4.1.3 INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Touring intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles le bénéficiaire peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale :

- Les frais chirurgicaux et d'hospitalisation ;
- Les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;

- Les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Etat antérieur: les indemnités dues sont déterminées exclusivement d'après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d'aggravation des conséquences du sinistre en raison d'un état antérieur (tel qu'une maladie, une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité.
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout bénéficiaire malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par bénéficiaire et par jour à condition que l'alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l'étranger; les dispositions de cette garantie pourront également s'appliquer (pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full) au conjoint ou concubin(e) du bénéficiaire malade ou accidenté ou une personne au choix du bénéficiaire ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci. Touring interviendra pour maximum € 500 par bénéficiaire et par événement.
- Touring se réserve le droit de demander au souscripteur une facture détaillée de ses frais. Touring intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile;
- Les frais du premier transport du bénéficiaire sont à charge de Touring;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres bénéficiaires) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500.
- Les frais de garde d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans si un des deux parents est hospitalisé à l'étranger, uniquement lorsque l'autre parent souhaite se rendre au chevet de son conjoint à l'hôpital, avec un maximum de € 125 [Cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full]. Touring se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de Touring autorise le rapatriement, mais que le bénéficiaire refuse d'être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation. Touring prendra en charge le coût du rapatriement différé, à concurrence seulement du coût du rapatriement initialement prévu et organisé par Touring, au moment où il fut autorisé par le médecin de Touring. Lorsque le bénéficiaire ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de cotisation auprès d'un organisme mutualiste, l'intervention de Touring est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de € 1.250.

#### 4.14 FRAIS DE SOINS MÉDICAUX EN BELGIQUE

En cas d'hospitalisation en Belgique liée à une opération médicale non planifiée ou un accident à l'étranger, Touring intervient dans les frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers en Belgique, à concurrence de € 6.000 au maximum par personne couverte. Cette intervention est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger. Dans le cas où une hospitalisation en Belgique n'est pas nécessaire, Touring intervient dans les frais médicaux ambulatoires liés à une opération médicale ou un accident à l'étranger jusqu'à concurrence de € 745 (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à € 125 au maximum); cette intervention est limitée à 1 an à dater de l'événement.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale Touring pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné.

#### 4.15 ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES, LUNETTES OU MATÉRIEL MÉDICAL

Touring organise et prend en charge l'envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical indispensables au traitement médical et dont l'équivalent est introuvable à l'étranger, leur prix d'achat restant à charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire doit pour ce faire désigner une personne qui les remettra à Touring. Cet envoi reste soumis aux législations locales et à l'impossibilité de trouver un médicament

équivalent à l'étranger. Sont exclus, les envois de stupéfiants ou tout autre médicament apparenté.

#### 4.1.6 RETOUR ANTICIPÉ

Touring organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour d'un bénéficiaire qui désire revenir en Belgique dans l'un des cas cités ci-après et ensuite rejoindre son lieu de villégiature à l'étranger. En lieu et place d'un titre de transport aller-retour, le bénéficiaire peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier un second bénéficiaire d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique. Cela s'applique également pour un compagnon de voyage assuré si celui-ci doit poursuivre le voyage seul. Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, Touring est dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. Touring se réserve le droit du choix du moyen et du moment du retour anticipé dans un délai de 72 heures à compter de l'événement, compte tenu de la situation d'urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé endéans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2e classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le véhicule couvert. Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule couvert, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Si le voyage aller-retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert et qu'aucun autre bénéficiaire ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile du bénéficiaire, au choix de Touring quant au moment et au moyen disponible. La présente garantie n'est pas octroyée en cas de retour définitif en Belgique avec le véhicule couvert. Touring organise et prend en charge le rapatriement du véhicule couvert uniquement si celui-ci se trouve dans la zone de territorialité de l'assistance véhicule (point 3.2).

#### CAS COUVERTS POUR LE RETOUR ANTICIPÉ :

a. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré de l'assuré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires et dont elle a la charge durant la durée du voyage.

- Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence du bénéficiaire à son chevet. Le bénéficiaire devra remplir une décharge auprès de Touring afin de prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie.
- Si la personne hospitalisée est un enfant de moins de 18 ans du bénéficiaire et si la présence du bénéficiaire comme père ou mère est souhaitable. Dans ce dernier cas, la limite des 5 jours n'est pas d'application.

Dans les deux cas, un certificat médical doit être présenté.

b. Retour anticipé suite au décès en Belgique d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré conjoints ou concubins compris.

c. Retour anticipé pour sinistre grave au domicile du bénéficiaire : vol, incendie ou dégâts des eaux rendant le domicile inhabitable et la présence du bénéficiaire indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts.

d. Retour anticipé en cas de disparition d'un enfant mineur de moins de 16 ans du bénéficiaire, pour autant qu'il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police ou éventuellement Child Focus).

La garantie de retour anticipé n'est octroyée que sur présentation des pièces justificatives de dépenses et d'une attestation justifiant le retour anticipé (acte de décès, déclaration de sinistre, etc.).

#### 4.1.7 RETOUR DES ENFANTS

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants bénéficiaires de moins de 18 ans et pour autant qu'aucun autre accompagnant à l'origine ne puisse reprendre ce rôle, Touring organise et



prend en charge l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier ces enfants de moins de 18 ans. Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel seront indemnisés à concurrence de € 65 au maximum par jour (logement + petit-déjeuner). L'intervention maximale étant limitée à € 500 par sinistre.

#### 4.1.8 VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger d'une durée supérieure à 5 jours, Touring organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de Touring, soit en train 2<sup>e</sup> classe, soit en avion en classe économique, soit par avion charter, au départ de la Belgique.

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, Touring rembourse sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant) sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2<sup>e</sup> classe. Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit-déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500. Si le bénéficiaire hospitalisé a moins de 18 ans, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

#### 4.1.9 ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS)

En cas de rapatriement du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques. Toutefois, cette prestation est effectuée dans les limites des règlements sanitaires locaux et des restrictions imposées par les compagnies de transport. En cas d'accident ou de maladie survenu(e) à un animal domestique ayant accompagné le bénéficiaire durant le voyage aller, Touring prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

#### 4.1.10 RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE

En cas de décès à l'étranger du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, ainsi que les frais d'embaumement et les frais de formalités administratives à l'étranger. Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 785. Touring organise et prend en charge le retour en Belgique des autres membres de la famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Si le bénéficiaire décédé à l'étranger est inhumé ou incinéré sur place, Touring intervient à concurrence de € 1.500 maximum dans les prestations définies ci-après :

- les frais de mise en bière et d'embaumement ;
- les frais de cercueil ou d'urne ;
- Les frais de transport sur place de la dépouille mortelle ;
- Les frais de rapatriement de l'urne ;
- Un titre de transport aller et retour permettant à un membre de la famille de se rendre sur place ;
- Les formalités administratives à l'étranger.

Les frais d'inhumation, d'incinération et de cérémonie ne sont pas couverts.

#### 4.1.11 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

Touring organise et prend en charge les frais de recherche et de sauvetage en cas d'accident ou de disparition facturés par un service de secours officiel à concurrence de maximum € 5.000 pour tous les bénéficiaires. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé. La garantie est attribuée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des bénéficiaires.

#### 4.1.12 FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION

Touring prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais de télécommunication pour atteindre la centrale Touring (au numéro +32 2 286 31 28), à la condition que le premier appel soit suivi d'une prestation garantie.

#### 4.1.13 MESSAGES URGENTS

Si depuis l'étranger, le bénéficiaire souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son environnement immédiat concernant sa maladie, accident ou toute autre garantie reprise dans ces conditions générales, Touring fera le nécessaire pour transmettre ce message. De même, Touring fera tout son possible pour transmettre au bénéficiaire tout message urgent reçu de sa famille ou son environnement immédiat dans le cadre des garanties décrites. Touring ne peut être tenu responsable du contenu du message.

#### 4.1.14 FRAIS D'INTERPRÈTE

Touring prend en charge, à concurrence de maximum €125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auxquels le bénéficiaire devrait éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

#### 4.1.15 ENVOI DE BAGAGES

Si les bagages du bénéficiaire sont volés, Touring organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. La valise doit être remise à Touring par une personne désignée par le bénéficiaire. Le bénéficiaire est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays.

#### 4.1.16 AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES

Pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans ou handicapés voyageant à l'étranger, Touring peut organiser, sur simple demande :

- La mise à disposition d'un fauteuil roulant à l'aéroport de départ et d'arrivée ;
- Le transport de ce bénéficiaire de son domicile vers l'aéroport de départ et de l'aéroport d'arrivée vers le lieu de destination et vice versa, les frais de transport restant toutefois à la charge des bénéficiaires.

#### 4.1.17 TRANSFERT DE FOND

Touring peut organiser un transfert de fonds (à concurrence de € 3.750 maximum) en cas de vol ou perte du portefeuille du bénéficiaire, pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police.

Dans ce cas, le bénéficiaire est tenu de communiquer le nom et le numéro de téléphone d'une personne de son choix qui peut déposer la somme demandée et les frais de transfert dans l'agence de l'intermédiaire la plus proche indiquée par Touring. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où se trouve le bénéficiaire où la somme demandée pourra être retirée. Touring s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

#### 4.1.18 CAUTION DE MISE EN LIBERTÉ

Si à la suite d'un accident de roulage à l'étranger, le bénéficiaire fait l'objet de poursuites, Touring lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités compétentes à concurrence de maximum € 25.000. Dans ce cas, Touring prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500.

#### 4.1.19 PERTE OU VOL DES TITRES DE TRANSPORT

En cas de perte ou de vol de titres de transport, nous pouvons régler pour vous l'achat de nouveaux billets à la condition que vous nous en créditiez d'abord la contre-valeur.

## 4.2 Procédure à suivre pour faire appel à la garantie

Lorsqu'un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit être fait appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins,...) en cas d'urgence et prévenir la centrale Touring dans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de

la Centrale de Touring, les renseignements ci-dessous doivent être communiqués:

- Le nom (éventuellement le nom de jeune fille), l'âge et l'adresse en Belgique du bénéficiaire malade ou blessé ;
- L'adresse et le numéro de téléphone du lieu où se trouve le malade ou le blessé, ainsi que du lieu de villégiature, si ce n'est pas le même ;
- Le nom et l'adresse du médecin sur place ;
- Le nom et l'adresse du médecin traitant en Belgique.

EN CAS D'HOSPITALISATION :

- Le nom de l'hôpital et le service dans lequel se trouve le bénéficiaire ;
- L'état de santé du bénéficiaire ;
- Le traitement en cours.

DÉMARCHES À SUIVRE À L'ÉTRANGER :

- Demander un justificatif des honoraires et autres dépenses ainsi qu'un certificat d'hospitalisation d'urgence ;
- Pour les frais de prolongation de séjour dans un hôtel, réclamer un certificat médical au nom du bénéficiaire attestant la nécessité, le début et la fin de l'alitement ou de l'hospitalisation ; la note d'hôtel acquittée, mentionnant la durée de votre séjour, et toutes les pièces justificatives pouvant déterminer la date limite du séjour à l'étranger ;
- S'il s'agit de frais médicaux ambulatoires (sans hospitalisation) supérieurs à € 250, demander un rapport médical au médecin étranger et le renvoyer à l'attention confidentielle du médecin de Touring ;
- En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par Touring, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour en Belgique était médicalement indispensable.

DÈS LE RETOUR EN BELGIQUE ET SI LA SÉCURITÉ SOCIALE ÉTRANGÈRE N'EST PAS INTERVENUE SUR PLACE :

- Photocopier tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses ;
- Transmettre à Touring toutes les photocopies des justificatifs ;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la mutuelle belge ou à la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle, de l'organisme de sécurité sociale concerné, transmettre à Touring le(s) décompte(s) des indemnités accordées par la mutuelle ou par la Sécurité sociale, en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut, les photocopies des justificatifs.

Touring rembourse le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales.

## 5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### 5.1 Dépannage et remorquage en Belgique

(valable en Belgique comme défini à l'article 3.2)

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring à l'endroit où le véhicule couvert est immobilisé à la suite d'un incident, que ce soit à domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique. Les pièces de rechange, le carburant, les huiles, etc., restent à charge du bénéficiaire.

Les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge du bénéficiaire. Touring ne peut en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Si la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible, ou si les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation, ou si les réparations prennent trop longtemps, Touring organise et prend en charge le remorquage dudit véhicule vers le garage le plus proche du domicile en Belgique. Durant le remorquage ou le transport du véhicule couvert, Touring assume la responsabilité

et prend soin des clés et des documents de bord dudit véhicule, mais décline toute responsabilité quant au contenu du véhicule.

## **5.2 Dépannage et remorquage à l'étranger**

Touring organise et prend en charge le dépannage sur route par un des 12.000 patrouilleurs des clubs automobiles affiliés à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.). Touring organise (sauf législations contraires) et prend en charge le remorquage vers le garage le plus proche. En l'absence d'un patrouilleur d'un club affilié à la F.I.A., Touring organise et prend en charge, à concurrence de € 375 au maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule couvert, sur simple présentation de la facture acquittée. Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à charge du bénéficiaire, Touring ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Les réparations du véhicule couvert se font avec l'accord écrit et sous le contrôle du bénéficiaire.

## **5.3 Rapatriement du véhicule couvert et prise en charge des frais de retour des personnes**

### **5.3.1 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE COUVERT**

Si le véhicule couvert, bien que raisonnablement réparable, se trouve dans un état tel qu'il est pratiquement impossible de lui faire regagner la Belgique par ses propres moyens, et ce à la suite d'un incident grave non réparable dans les 5 jours ouvrables consécutifs, Touring organise dans les meilleurs délais et prend en charge le rapatriement du véhicule couvert jusqu'au garage de la marque en Belgique désigné par le bénéficiaire. Cette garantie est également octroyée en cas de vol, si le véhicule est retrouvé endommagé après le retour en Belgique du bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut jamais, sous peine de forclusion de plein droit, rapatrier le véhicule de sa propre initiative.

Le rapatriement est pris en charge par Touring si la valeur résiduelle ou la valeur catalogue du véhicule (selon la cotation Eurotax "achat") est supérieure au coût du rapatriement. Dans le cas contraire, le véhicule couvert sera abandonné (voir point 5.5). Touring est dégagé de toute responsabilité pour les éventuels dégâts causés au véhicule transporté ou remorqué, ainsi qu'en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

Touring s'engage à rapatrier le véhicule couvert dans les meilleurs délais et conditions possibles. Les délais communiqués sont cependant donnés à titre indicatif. Des retards éventuels dans l'exécution du rapatriement ne pourront donner lieu à aucune indemnisation.

Touring intervient dans les frais de gardiennage à concurrence de maximum € 15/jour pour une durée maximum de 15 jours à condition que la demande de rapatriement lui soit adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule.

Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le véhicule n'est plus sous séquestre. Le bénéficiaire autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite qu'il jugerait utile tant contre lui-même que contre quiconque. Il y a lieu de consulter le service technique de Touring qui examinera en particulier le dossier en cas de contestation.

Ces prestations ne sont valables que si le véhicule couvert se trouve dans la zone de territorialité de l'assistance aux véhicules comme définie à l'article 3.2.

### **5.3.2 PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE RETOUR DEPUIS LE LIEU D'INTERRUPTION DU VOYAGE**

Si le véhicule couvert doit être rapatrié à la suite d'un incident à l'étranger, Touring prend en charge le retour des bénéficiaires en Belgique et ce, à partir du lieu d'interruption du voyage.

Cette disposition est également d'application en cas de vol du véhicule couvert à l'étranger. La déclaration de vol auprès de la police locale doit être présentée par le bénéficiaire. Le voyage s'effectue en train 2<sup>e</sup> classe, par avion en classe économique ou par avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage. Si le retour s'effectue avec le véhicule d'un

tiers, Touring rembourse les frais réels encourus (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs nécessaires. Si le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement selon la procédure mentionnée à l'article 5.9.2 Touring prend en charge les frais de location (à l'exclusion du carburant et des péages) pour une durée de maximum 3 jours, avec pour limite le prix du voyage retour en train 2ème classe. Les frais éventuels de renvoi de ce véhicule vers l'étranger restent à la charge du bénéficiaire. Touring décide seul du moyen de transport le plus adapté. Pour toute demande de remboursement, les titres de transport originaux doivent être remis à Touring.

#### **5.4 Assistance aux bénéficiaires dans l'attente des réparations**

Si à la suite d'un incident, le bénéficiaire doit attendre la réparation du véhicule couvert, Touring organise et prend en charge l'une des options suivantes, pour l'ensemble des bénéficiaires :

1) Soit les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'au lieu de destination et retour au garage où le véhicule couvert a été déposé pour réparation, à concurrence de maximum € 500. La prise en charge des frais de continuation de voyage reste acquise au bénéficiaire même s'il s'avère par la suite que le véhicule couvert n'a pu être réparé sur place et a dû être rapatrié par Touring conformément au point 5.3.1. Dans le cas où le bénéficiaire poursuit son voyage jusqu'au lieu de destination et Touring organise le rapatriement du véhicule couvert, le retour des bénéficiaires vers la Belgique est pris en charge par Touring à partir du lieu où le bénéficiaire se trouve, pour autant qu'il reste dans le pays où le véhicule a été immobilisé. Le voyage s'effectue soit en train 2<sup>e</sup> classe, soit en avion de ligne en classe économique, et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage. Si le voyage de retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs.

Si cependant le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement selon la procédure indiquée au point 5.9.2, Touring prend les frais de location en charge (carburant et péages exclus) pour une durée de maximum 3 jours, à concurrence des frais de retour en train 2<sup>e</sup> classe. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule à l'étranger restent à charge du bénéficiaire. Touring est seul juge de l'opportunité du choix de ce mode de transport. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement ;

2) Soit la location d'un véhicule de remplacement selon les modalités mentionnées à l'article 5.9.2 des présentes conditions générales, uniquement pour la durée de l'immobilisation du véhicule couvert et pour une durée de maximum 5 jours consécutifs. Cette intervention est limitée à un montant de maximum € 500 ;

3) Soit les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) ou de prolongation du séjour, à concurrence de € 65 maximum par nuit et par bénéficiaire, avec un plafond global de maximum € 500, pour autant que le bénéficiaire ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu dans l'attente des réparations au véhicule couvert. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque) et ce, pour la durée des réparations.

Touring prend en charge les frais de déplacements locaux entre le lieu de l'incident et l'hôtel ainsi que les frais de déplacement de l'hôtel vers le garage pour aller récupérer le véhicule réparé, à concurrence de maximum € 75.

Les pièces justificatives attestant notamment de l'immobilisation au sein d'un garage et de la réparation du véhicule couvert, telles que la facture de réparation, ... doivent être fournies sur simple demande de Touring. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement.

#### **5.5 Abandon du véhicule couvert**

Touring organise le dédouanement et prend en charge les frais de douane qui deviendraient exigibles à la suite de la destruction du véhicule en raison d'un vol dûment établi, d'une panne irréparable, d'un incendie

ou d'un accident. Dans ce cas, seuls les bagages de voyage (objets personnels qu'on emporte avec soi en voyage) seront rapatriés avec les bénéficiaires. Un certificat de cession ou de destruction du véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité locale et signé par le garagiste ou le ferrailleur, est exigé.

Sous peine de se voir refuser toute intervention, le bénéficiaire s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance du fait et à se conformer aux instructions qui lui sont données par Touring. Touring règle directement les droits à l'administration douanière concernée. En cas de sinistre total, la plaque officielle (plaque arrière) doit être enlevée. En cas d'abandon de l'épave sur place, l'intervention de Touring dans les frais de gardiennage est limitée à un montant maximum de € 15 par jour pour une durée maximum de 15 jours. Au cas où le véhicule couvert a été remorqué en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de Touring, le bénéficiaire autorise Touring, moyennant attestation d'un expert automobile selon laquelle cette épave peut être considérée comme sans valeur marchande, à en disposer pour la casse à défaut pour le bénéficiaire de manifester sa volonté de reprise dans un délai de 15 jours calendaires à dater de ce remorquage. Dans ce cas, la plaque d'immatriculation (plaque arrière) sera renvoyée pour radiation à la DIV et les frais de destruction éventuels de l'épave seront portés à charge du bénéficiaire.

## 5.6 Chauffeur de remplacement

Si, à la suite d'un accident ou d'un malaise inopiné du conducteur assuré, le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est autorisé à prendre le volant, Touring organise et prend en charge, après un contact médical avec un médecin sur place, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule couvert et éventuellement ses autres passagers couverts vers leur domicile. Les frais de carburant, péages et autres frais éventuellement exposés pour ramener le véhicule restent à charge du bénéficiaire.

Touring peut être dégagé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité. En cas d'urgence ou de convenance personnelle, le bénéficiaire peut engager un chauffeur de son choix.

Dans cette éventualité, Touring, après contact médical avec un médecin sur place, prend en charge:

- 1) La rémunération et les frais d'étape du chauffeur pour € 50 au maximum par jour pendant la durée de ses prestations, y compris les journées de retour en train. Les étapes journalières moyennes par route doivent comporter un minimum de 500 km;
- 2) Les frais de retour du chauffeur en train 2<sup>e</sup> classe.

## 5.7 Envoi de pièces de rechange

Si'il est impossible de se procurer endéans les 3 jours ouvrables dans le pays étranger les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du véhicule couvert, Touring organise et prend en charge, sur appel téléphonique confirmé par écrit, l'envoi desdites pièces par le moyen de transport le plus approprié en fonction de la réglementation en vigueur, des possibilités et du lieu de l'interruption du voyage, cet envoi est soumis aux législations locales et internationales. L'envoi d'un moteur est exclu.

Le prix des pièces, les taxes de douane et les frais d'importation restent à charge du bénéficiaire.

Touring est exonéré de son obligation en cas de force majeure, telle que:

- L'abandon de fabrication par le constructeur;
- La non disponibilité de la pièce chez le grossiste ou concessionnaire de la marque;
- Une perturbation ou grève générale des moyens de transport.

## 5.8 Consultation technique

Touring prend en charge la consultation technique donnée par un expert agréé. Le montant de cette consultation est remboursé au bénéficiaire par Touring à concurrence de € 250 contre remise de la note d'honoraires de l'expert. La gratuité ou le remboursement est subordonné au fait que la consultation ait

été strictement limitée à un problème technique relatif à l'usage fait à l'étranger du véhicule du bénéficiaire, à l'exception des dégradations consécutives à un accident de roulage.

## 5.9 Procédure à suivre

### 5.9.1 CONTACTER TOURING EN CAS DE SINISTRE

En cas d'incident ou d'accident survenu lors de votre déplacement à l'étranger, il doit être fait appel à Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Afin d'accélérer les prestations d'assistance, il y a lieu de préparer les informations suivantes :

- Vos numéros de police et de plaque d'immatriculation ;
- La marque, le type et l'année de votre voiture ;
- L'adresse complète pour une éventuelle intervention (numéro de l'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, lieu exact avec code postal) ;
- Le numéro de téléphone auquel vous êtes joignable à ce moment-là ;
- Le nombre de personnes sur place ;
- Le sens du voyage effectué (aller ou retour).

### 5.9.2 PROCÉDURE EN CAS D'UTILISATION D'UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT MIS À DISPOSITION PAR TOURING

Avant qu'un véhicule de remplacement ne soit accordé, Touring doit effectuer un diagnostic de la panne. Touring décide seul du moyen de transport adéquat.

L'attribution d'un véhicule de remplacement est garantie dans les limites de la disponibilité locale et le bénéficiaire accepte de respecter les conditions de location générales comme indiqué dans le contrat de location présenté par le loueur désigné par Touring. La non-disponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnité compensatoire.

Les conditions de location générales du loueur seront présentées au bénéficiaire pour signature avant mise à disposition du véhicule de remplacement.

Le bénéficiaire qui reçoit un véhicule de remplacement s'engage à remettre le véhicule à la fin de la période de mise à disposition explicitement mentionnée dans le contrat de location au lieu, jour et heure indiqués par Touring. En cas de remise tardive du véhicule, toute journée entamée depuis plus de deux heures sera considérée comme une journée complète et sera facturée comme telle au bénéficiaire. Le véhicule doit être remis avec le réservoir de carburant rempli.

Le véhicule de remplacement est assuré en responsabilité civile et dommages matériels selon les conditions stipulées dans le contrat de location du loueur.

Les frais de carburant et de péages sont à charge du bénéficiaire.

Touring prend en charge les frais de déplacement encourus pour réception et la remise du véhicule de location à concurrence de maximum € 75.

À la réception du véhicule de remplacement, le bénéficiaire devra payer une caution conformément aux conditions fixées dans le contrat de location du loueur. Le bénéficiaire doit pour ce faire disposer d'une carte de crédit car celle-ci sera demandée par le loueur pour la caution.

Cette caution ne sera restituée au bénéficiaire que si le véhicule est restitué sans dommage à la fin de la période mentionnée dans le contrat de location et si le bénéficiaire s'est conformé à toutes les obligations mentionnées dans le contrat de location. Lors de l'enlèvement et de la restitution du véhicule de remplacement, l'état du véhicule sera inspecté via un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par le bénéficiaire et le délégué du loueur.

## 6. EXCLUSIONS

Les prestations garanties prévues dans les présentes conditions générales ne sont pas octroyées dans les circonstances suivantes :

## 6.1 Exclusions générales

- Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assistance et/ou le départ à l'étranger;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, d'émeutes ou de grèves violentes, dans la mesure où la presse belge ou internationale en ait fait l'écho dans les 6 mois précédant le départ ou que le Service Public Fédéral des Affaires étrangères ait fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine ;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale autorisée, de drogues, d'alcool (constaté par un médecin) ou de toute autre substance non prescrite par un médecin;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'utilisation d'armes à feu;
- Toute prestation non demandée ou refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, ou non organisée ou non autorisée par Touring;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multimoteur agréé pour le transport public de passagers;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage;
- Tous dommages constitués directement ou indirectement de frais résultant de poursuites judiciaires;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie;
- Les frais d'annulation de séjour;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de bagages) et autres frais de même nature;
- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé), le kitesurf, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse de gibier, le speedriding, le downhill, le carsurfing, tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition ou d'une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non ou les variantes des activités précitées;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de la pratique des sports d'hiver;
- Et tous les frais non explicitement prévus dans les présentes conditions générales. Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute,



barrages routiers inattendus, insurrection, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.

- Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :
  - Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou
  - L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

## 6.2 Exclusions particulières

### 6.2.1 POUR LES PRESTATIONS AUX PERSONNES

- Les états dépressifs, les maladies mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation;
- Les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connus avant le départ (Dans le cas d'un bénéficiaire atteint d'une maladie préexistante souhaitant voyager, la maladie préexistante est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour le bénéficiaire mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les compagnons de voyage doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.);
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés dans les conditions générales);
- Les frais de restaurant et de boissons;
- Le rapatriement de bénéficiaires atteints de maladie ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ces personnes de poursuivre leur séjour à l'étranger;
- Les frais de cure, de massage, de kinésithérapie et de vaccination;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ;
- Sont exclues, les interruptions volontaires de grossesse. Sont également exclues, les grossesses de plus de 28 semaines, les accouchements et leurs conséquences à l'exception des complications graves;
- Les maladies en phase terminale. Toutefois, les maladies en phase terminales sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les maladies innées évolutives;
- Les maladies graves chroniques. Toutefois, les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les cas d'oxygène-dépendance;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses;
- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I.;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger (à l'exception des cas prévus dans les conditions générales);
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par le bénéficiaire;
- Les frais de bilan de santé;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

### 6.2.2 POUR LES PRESTATIONS AUX VÉHICULES

- Les véhicules de location à court terme;
- Les caravanes résidentielles;
- Les véhicules ancêtres;
- Les véhicules destinés à l'exportation;
- Les véhicules immatriculés soit à l'étranger (sauf si les bénéficiaires ont un domicile légal en Belgique),

- soit d'une plaque marchande, soit d'une plaque de transit;
- Les véhicules de services de messagerie;
  - Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes;
  - Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur;
  - L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige;
  - Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique;
  - L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale;
  - Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (uniquement à l'étranger dans la mesure où la chute de grêle occasionne des dégâts importants (hors bris de vitres ou d'optiques) rendant le véhicule couvert inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité) ou toute autre catastrophe climatique;
  - L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie;
  - Les frais d'entretien du véhicule;
  - Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol;
  - Les dépannages et les remorquages pour cause de surcharge du véhicule ou de la remorque;
  - Les amendes en tout genre.

## B. OPTION BAGAGE ET COMPENSATION DE VOYAGE

### 1. DEFINITIONS

Les définitions du chapitre A sont d'application ainsi que les définitions suivantes :

#### 1.1 Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location

Tout contrat de voyage conclu par le preneur d'assurance pour lui-même et pour les personnes assurées pour autant que le voyage ait été vendu par un organisateur de voyages ou par un intermédiaire de voyages bénéficiant d'une licence en conformité avec la loi du 21 avril 1965 (une agence de voyages ou un tour opérateur), et/ ou par toute société de transport agréée, par toute chaîne hôtelière et par tout organisme de location officiel et agréé. Le contrat doit faire l'objet d'un paiement, dont la preuve puisse être produite.

#### 1.2 Maladie grave

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin, et pour laquelle ledit médecin interdit toute activité extérieure. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

#### 1.3 Retour anticipé

Le retour à votre domicile, avant l'échéance initialement prévue par votre contrat de voyage ou de location. Les frais de rapatriement font l'objet d'un contrat d'assistance et ne sont donc pas couverts par ce présent contrat.

#### 1.4 Bagages

Le terme « bagages » désigne tous les biens mobiliers qui vous appartiennent et que vous emportez en voyage pour votre usage personnel ou que vous achetez durant votre voyage.

## 1.5 Effraction caractérisée

Le forçage d'un système de fermeture permettant la pénétration et la pénétration dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

# 2. CONDITIONS D'APPLICATION

## 2.1 Prestations garanties

Ce contrat garantit le remboursement des paiements effectués, dans les limites des garanties et des montants indiqués dans les conditions générales et particulières de Touring.

Les montants assurables, quel que soit le nombre de contrats conclus avec Touring, sont au maximum de:

- Pour la garantie "Compensation Voyage", le montant assurable par contrat de voyage est de € 3.500 au maximum et limité à € 1.000 par personne.
- € 1.000 par personne pour la garantie "Bagages".

## 2.2 Territorialité

- Garanties "Compensation Voyage": couverture dans le monde entier.
- Garantie "Bagages": couverture dans le monde entier, à l'exception de votre domicile.

# 3. ASSURANCE COMPENSATION DE VOYAGE

## 3.1 Objet

Touring garantit, à concurrence d'un maximum de € 3.500 par contrat de voyage et € 1.000 par personne, une compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré. Tout événement doit être lié à une personne assurée reprise aux conditions particulières, et non au preneur d'assurance. La compensation doit être motivée par un des événements suivants:

## 3.2 Événements assurés

- a) En cas de décès, de maladie grave ou d'accident corporel grave nécessitant obligatoirement le retour anticipé du bénéficiaire et atteignant entre la date de départ et la date de retour:
  - le bénéficiaire ou son conjoint;
  - leurs parents ou leurs enfants;
  - leurs petits-enfants, leurs grands-parents, leurs frères et sœurs, beaux-parents, beaux-frères, leurs belles-sœurs, leurs gendres et belles-filles, donc la famille jusqu'au second degré, conjoints compris;
  - les personnes domiciliées à la même adresse que le bénéficiaire et dont il a la garde ou la charge;En cas de complications graves de la grossesse d'une de ces personnes, pour autant que celle-ci n'ait pas été enceinte de plus de 3 mois au moment de l'inscription au voyage;
- b) En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit enfant mineur de moins de 16 ans, de l'assuré, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- c) En cas de dommages matériels importants subis par le bénéficiaire, c'est-à-dire: tout préjudice accidentel et exceptionnel aux biens immobiliers du bénéficiaire, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ, à la suite d'une cause exigeant la présence du bénéficiaire pour la sauvegarde de ses intérêts.

### 3.3 Paiement des indemnités

En cas de retour anticipé du bénéficiaire pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes à l'article 3.2, Touring prévoit pour le bénéficiaire une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus. Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits à partir de la date du retour anticipé, jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières. Si le contrat de voyage ne concerne que le transport, Touring rembourse la partie irrécupérable du prix du transport. L'intervention de Touring se limite aux prestations réservées avant la date du sinistre.

### 3.4 Procédure à suivre en cas de sinistre:

Sous peine d'être déchu de ses droits, le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes:

- 1) Avertir Touring dans les 12 heures suivant le sinistre (sauf cas de force majeure), par fax au +32 2 233 25 97 ou par email à l'adresse [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be) ou, par téléphone, de 8h30 à 17h00, du lundi au vendredi, au +32 2 233 22 49. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents qu'elle jugera utiles ou nécessaires.
- 2) Adresser immédiatement à Touring le document de déclaration de sinistre disponible sur simple demande au numéro +32 2 233 22 49, et accompagné des document(s) suivants : bon de commande du voyage, facture du voyage payée à l'agence ou à l'organisateur de voyage, et frais d'annulation fourni par l'agence ou l'organisateur, et tout autre document prouvant la cause d'annulation et/ou demandé par Touring ainsi que la preuve de retour anticipé avec la cause et la date de celui-ci.
  - a) En cas d'interruption pour cause de maladie grave ou d'accident, le bénéficiaire devra faire remplir le volet médical de la déclaration de sinistre Touring par le médecin traitant ou fournir un rapport médical explicite sur les causes exactes ou fournir une preuve d'hospitalisation, ainsi que la photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi. Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'interruption soit libéré du secret médical. Accepter de se soumettre à l'examen des médecins d'assurance délégués par Touring. Le refus de se soumettre à un tel examen libère Touring de ses obligations.
  - b) En cas de décès d'un bénéficiaire ou d'un membre de sa famille, remettre une copie du certificat de décès.
  - c) En cas d'enlèvement ou de disparition, fournir une copie du procès-verbal de police.
  - d) Fournir une copie de tout document officiel établissant la gravité des dommages matériels subis ou causés à ses biens, en cas d'interruption pour ce motif.
  - e) Informer Touring des garanties éventuellement souscrites auprès d'un autre assureur pour les mêmes risques. Touring pourra contrôler le cas échéant la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement.

## 4. ASSURANCE BAGAGES

### 4.1 Objet

Touring couvre pour la garantie Bagages au premier risque avec un maximum de € 1.000 par bénéficiaire. Touring assure les bagages destinés à l'utilisation personnelle pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par le bénéficiaire, contre :

- Le vol avec effraction caractérisée ou avec agression constatée;
- La destruction totale ou partielle;
- La perte pendant l'acheminement par une société de transport aérien;
- Le retard de livraison, d'au moins 12 heures à l'endroit de destination (voyage aller) pour des bagages confiés à une société de transport aérien.

## 4.2 Garanties relatives aux objets de valeur

Les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes de cuir, les fusils de chasse, les bijoux, les objets en métaux précieux, les pierres précieuses, les perles et les montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par le bénéficiaire ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, à condition de soumettre l'inscription dans cet hôtel. Dans ce dernier cas, notre garantie est supplétive à celle de l'assurance de l'hôtelier. Par "portés par le bénéficiaire", il faut comprendre: uniquement le port des bijoux à leur endroit de destination habituel. La couverture des objets de valeur mentionnés ci-dessus est limitée à 30 % du montant total, soit maximum € 300 par bénéficiaire, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul bénéficiaire.

## 4.3 Paiement des indemnités

- Touring rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des bagages, la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage, moins-value fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d'achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme.
- En cas de récupération de bagages volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, le bénéficiaire est tenu de rembourser à Touring l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.
- En cas de remise tardive des bagages telle que spécifiée à l'article 4.1, Touring rembourse les achats de stricte nécessité jusqu'à un maximum de € 300 par personne assurée. Si par la suite, la perte des bagages s'avère définitive, ce remboursement sera déduit de l'indemnisation versée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25 % du montant total des bagages.
- En cas de vol ou de perte des papiers d'identité à l'étranger (carte d'identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit), Touring rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par bénéficiaire pour le remplacement de ces documents.
- Touring se réserve le droit de refuser toute demande d'intervention qui ne serait pas justifiée de manière convaincante.
- Si le montant du remboursement ne peut être fixé à l'amiable, il sera estimé par deux experts choisis par les parties contractantes, et éventuellement par un tiers expert pour les départager. La décision des experts liera les deux parties.
- L'indemnité ne peut en aucun cas dépasser le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects et moraux.

## 4.4 Procédure à suivre en cas de sinistre

- a) Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre.
- b) En cas de vol: faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction. En cas de vol avec agression, consulter un médecin et nous faire parvenir son attestation.
- c) En cas de détérioration totale ou partielle ou de non livraison par une société de transport aérien: déposer plainte dans les délais légaux auprès de la société de transport, et faire établir un constat contradictoire.
- d) En cas de détérioration totale ou partielle résultant d'un accident de circulation: faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales.
- e) Dans tous les cas: avertir Touring du sinistre par écrit, dans les 7 jours qui le suivent.
- f) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre, dûment rempli. Dans la déclaration, toujours indiquer le numéro de la police et joindre les documents originaux à l'appui:

- le document attestant qu'une plainte a été déposée;
- le constat de dommage ou de perte;
- les factures d'achat originales;
- les factures de réparation;
- le document attestant qu'il y a eu pénétration par effraction dans la voiture ou la chambre d'hôtel;
- l'attestation du médecin ayant constaté l'agression avec violence;
- l'attestation de la société de transport aérien indiquant la durée du retard de vos bagages.

g) Signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs.

h) Si Touring le demande, lui remettre l'objet endommagé.

## 5. EXCLUSIONS

### 5.1 Exclusions générales

- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur;
- Tout événement connu lors de la souscription d'assurance ou au moment de la réservation du voyage;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale, de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin);
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu;
- L'insolvabilité du tiers responsable;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage (hors couverture annulation);
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur agréé pour le transport public des passagers;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires;
- Les grèves, émeutes, guerres et guerres civiles et leurs conséquences;
- Tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions.

Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :

- Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire

ou

- L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

### 5.2 Exclusions particulières compensation de voyage

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier;
- Les secondes résidences;
- Le time-sharing;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du dossier est supérieur à €500;

- Les voyages de moins de €150 pour une personne ou de €250 pour une famille;
- Les voyages à caractère professionnel;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral des Affaires étrangères a fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question;
- Les personnes atteintes de lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et du contrat d'assurance;
- Les rechutes de maladies préexistantes de toute personne susceptible de déclencher le sinistre;
- Tous les accidents ou maladies résultant d'un usage, au-delà de la limite légale autorisée (si l'usage est au-delà du seuil de risque ou lorsque des problèmes surviennent et sont la conséquence de l'usage d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants) d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants (constaté par un médecin);
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les maladies telles que par exemple le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives;
- Les cas d'oxygénodépendance;
- Les maladies en phase terminale. Toutefois, les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les maladies graves chroniques. Toutefois, les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- L'interruption volontaire de grossesse;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour;
- Les suicides et tentatives de suicide;
- Les accidents résultant des activités suivantes:
  - Escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou sports de combat;
  - Courses, essais ou concours de vitesse;
  - Pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.
- Le mauvais état ou les défauts du véhicule privé prévu pour le voyage;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus dans les présentes conditions générales, frais de visa et autres frais similaires.

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au bénéficiaire, mais aussi aux personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention.

## 5.3 Exclusions particulières garanties bagages

### 5.3.1 OBJETS EXCLUS:

- Les pièces de monnaie, billets de banque, chèques, valeurs de tous types, titres de transport (à l'exception des billets d'avion émis par une compagnie d'aviation reconnue);
- Les cartes de banque et de crédit (sauf dans les cas prévus dans les présentes conditions générales), cartes magnétiques, timbres-poste, clés, produits de beauté;
- Les vélos, les véhicules motorisés, mobilhomes, moteurs de bateaux ou d'avions, remorques et caravanes, planches à voile et planches de surf, le matériel de plongée, les skis, les bateaux et autres moyens de transport ainsi que leurs accessoires, le matériel professionnel;
- Les animaux, les marchandises, les matériaux de construction et les meubles;
- Les instruments de musique, objets d'art, antiquités, collections, marchandises;
- Les lunettes, lentilles de contact, prothèses et appareils de tout type, excepté si ceux-ci sont endommagés ou détruits dans un accident corporel;
- Les tentes et auvents, les accessoires automobiles, les objets utilisés pour meubler une caravane, un mobilhome ou un bateau (le matériel de camping n'est couvert que pendant la période d'utilisation ou la durée du séjour);

- Tous les objets laissés dans un bateau amarré, sous une tente de camping ou un auvent, ou dans une remorque en stationnement;
- Les sacs de motos et leur contenu pour autant qu'elles aient été laissées sur la moto;
- Les ordinateurs, logiciels et accessoires;
- Les appareils de communication et de navigation mobiles (GSM, GPS, PDA, etc.);
- Les tablettes pc et les lecteurs de musique portables;
- Les objets consommables et périssables.

### 5.3.2 CIRCONSTANCES EXCLUES:

- Tout vol, destruction ou perte :
  - Occasionné volontairement par le bénéficiaire, même s'il n'y a que des soupçons;
  - Résultant d'une décision des autorités, d'une guerre ou d'une guerre civile, d'une insurrection, de troubles, de grèves, ou de toutes conséquences de radioactivité;
- Le vol d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local à la disposition de plusieurs utilisateurs;
- La destruction résultant d'un défaut propre à l'objet assuré, de l'usure normale, ou de la fuite de liquides, de matières grasses, de colorants ou de produits corrosifs faisant partie des bagages assurés;
- La destruction d'objets cassables, notamment les poteries et les objets en verre, porcelaine, marbre, cristal, etc. ;
- Les dommages résultant de pertes, d'oubli ou d'objets égarés;
- Les griffes ou égratignures occasionnées aux valises, sacs de voyage ou emballages lors du transport;
- Les dommages au matériel de sport;
- Les objets de valeur acheminés par une société de transport aérien ou par toute autre entreprise de transport public;
- Les dégâts dus au feu en cas d'incendie;
- Les bagages transportés sur un véhicule à deux roues;
- Le vol sans trace d'effraction;
- Les objets transportés dans un véhicule dont les vitres ou le toit ouvrant sont laissés ouverts;
- Les objets qui ne se trouvent pas hors de vue dans le coffre fermé à clé du véhicule;
- Les objets laissés dans un véhicule en stationnement entre 22h et 7h.





## MERCI DE COMPLÉTER LES INFORMATIONS CI-DESSOUS

➔ NOM ET ADRESSE

---

---

➔ NUMÉRO DE CLIENT

## EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE

Appelez notre Centrale et donnez les renseignements suivants à notre opérateur.

➔ VOTRE LOCALISATION

[adresse exacte, si possible, point de repère...]

---

---

---

---

## COMMENT NOUS JOINDRE ?

UN PROBLÈME À L'ÉTRANGER ?

**+32 (0)2 286 31 28**

DES QUESTIONS ADMINISTRATIVES ?

**+32 (0)2 233 22 02**

**WWW.TOURING.BE**

## À VOTRE SERVICE

Nous sommes rapidement à vos côtés,

24 heures sur 24,

7 jours sur 7,

365 jours sur 365.

Vous pouvez nous appeler au numéro ci-dessous :

ASSISTANCE À L'ÉTRANGER

**+32 (0)2 286 31 28**

partner of | **ARC**  
**Europe**

 **TOURING**