

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, «Touring» désigne ATV SA, dont le siège social est établi en Belgique, rue de la Loi 44 à 1040 Bruxelles, entreprise d'assurance agréée 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, RPM 0441.208.161 Bruxelles. 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, de voitures à usage mixte, de motos, de camionnettes, de minibus ou de 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. 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. 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 le véhicule ne sera pas considéré comme véhicule couvert.

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

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 de passagers maximum prévu par le constructeur.

1.5 Compagnon de voyage

Une 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 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

1.8 Famille jusqu'au second degré

La famille jusqu'au second 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) légale(e) ou de fait du père ou de la mère, les grands-parents et les petits-enfants.

1.9 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionnée lors de la souscription) de la personne physique ou morale qui souscrit la police, 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 la garantie «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. Pour la garantie «Assistance aux véhicules»: un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté.

Les suicides et tentatives de suicide ne sont pas assimilés à un accident.

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 de pièce 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 Epidémie

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 de Touring.

Ces prestations garanties sont reprises sous 2 rubriques:

- Assistance aux personnes et annulation de voyage;
- Assistance aux véhicules liée au séjour aux sports d'hiver.

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 34 26. La centrale Touring est également accessible par télécopieur au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse suivante: 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'assurance 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 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 Délai de carence

Pour bénéficier de l'assurance annulation en cas de manque de neige, la formule Snow Card doit être souscrite plus de 30 jours avant la date de départ prévue dans le contrat.

3.3 Territorialité

Hormis les garanties «Assistance aux véhicules», les prestations sont acquises dans le monde entier à l'exception du pays de résidence.

Pour la 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, à Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, au Kosovo, en Bosnie-Herzégovine, 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 local 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 de Ceuta et Mellilla sur le territoire africain, en Turquie ainsi que sur le territoire français en dehors de la France Métropolitaine.

3.4 Prime

La prime, majorée des taxes, est payable par anticipation à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurance, en fonction des garanties choisies par le preneur d'assurance et telle qu'indiquée dans les conditions particulières.

3.5 Obligations en cas de sinistre

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

3.5.1 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 34 26, par télécopieur 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 aucune indemnisation à moins qu'ils n'aient été autorisés au préalable par Touring.

3.5.2 Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.

3.5.3 Sans délai, faire constater par un médecin la maladie ou les lésions en cas d'accident.

3.5.4 Signaler le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendriers.

3.5.5 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.

3.5.6 Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.

3.5.7 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.

3.5.8 En Belgique comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la sécurité sociale.

3.5.9 En cas de vol ou vandalisme, faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités compétentes les plus proches du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par le bénéficiaire.

3.5.10 Faire établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule, tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération.

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 3.5.2, 3.5.4 et 3.5.5, 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. Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous êtes tenu de communiquer à Touring les garanties accordées par ces autres assurances et l'identité des assureurs.

3.7 Indemnité conventionnelle

A défaut de paiement de toutes les sommes dues (sauf les primes) 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 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 récépissé 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.

3.10 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 exemple une copie du recto de la carte 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.privacycommission.be/fr>.

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.

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 contre tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude, ou à l'encontre d'un réparateur, carrossier, concessionnaire, 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 trois années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance.

3.15 Correspondance

Toute correspondance évoquée dans les présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, Rue de la Loi 44 à 1040 Bruxelles.

Toute correspondance adressée au souscripteur est valablement faite à l'adresse mentionnée 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 adresse.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 Frais de recherche et de sauvetage en montagne

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum €5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires, les frais de recherche et de secours en montagne résultant de la pratique du ski (sur pistes balisées) ou de la promenade en montagne (sur sentiers balisés) ainsi que les frais de secours sur les pistes de ski, facturés par des organismes officiels de secours.

Le ski hors-piste est également couvert si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé.

La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des bénéficiaires.

4.1.2 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, wagons-lits, train, hélicoptère, avion de ligne (classe économique), avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé 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'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 du 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 (cette garantie n'est d'application que pour la formule familiale) voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique pour autant que ce bénéficiaire ne laisse pas dès lors un véhicule et d'autre(s) bénéficiaire(s) sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place. Touring organise et prend en charge le voyage de retour en Belgique d'un accompagnant assuré si celui-ci devait poursuivre seul le voyage.

Touring se réserve le choix du moyen et du moment du rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital ou de la consultation médicale. 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 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.

4.1.3 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'altération soit certifiée 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.

4.1.4 Frais médicaux en Belgique suite à un accident de ski

Le remboursement des frais médicaux ambulatoires en Belgique (visite médecin, frais de kiné et frais pharmaceutiques) suite à un accident de ski survenu à l'étranger, est garanti durant un an après la survenance de l'accident à concurrence de €745 au maximum (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à maximum €125). Les frais d'hospitalisation en Belgique, suite à un accident de ski survenu à l'étranger, sont garantis durant 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger à concurrence de € 6.000 au maximum par personne couverte. Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont couverts 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.

4.1.5 Remboursement de forfaits «remontées mécaniques» et «cours de ski»

Touring prend en charge à concurrence de maximum € 200 chacun, les forfaits «remontées mécaniques» et «cours de ski» de plus de 5 jours qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un accident survenu au bénéficiaire lors de la pratique du ski;
- Une garde obligatoire par le bénéficiaire d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour (cette garantie n'est d'application que pour la formule familiale);
- Un retour anticipé du bénéficiaire dû au décès ou l'hospitalisation d'un membre de la famille du 2^{ème} degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires et dont elle a la charge pendant la durée du voyage, un incendie ou un vol à son domicile, et sous réserve de preuve du retour anticipé.

Ces forfaits sont remboursables à partir du lendemain de l'événement et pour la durée du forfait restant à courir, sur présentation d'un justificatif prouvant le bien-fondé de l'incapacité à la pratique du ski.

4.1.6 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.

4.1.7 Retour des enfants (cette garantie n'est d'application que pour la formule familiale)

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnateur des enfants assurés de moins de 18 ans et pour autant qu'aucun autre (co-)accompagnateur présent ne puisse reprendre ce rôle, Touring organise et prend en charge l'envoi d'un accompagnateur (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier les bénéficiaires de moins de 18 ans.

Les frais de séjour de cet accompagnateur dans un hôtel, sont indemnisés à concurrence de € 65 au maximum par jour (logement + petit déjeuner). L'intervention maximale étant limitée à € 500 par sinistre.

4.1.8 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 bénéficiaires (cette garantie n'est d'application que pour la formule familiale). Touring organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Touring vérifiera toujours si les moyens de transport prévus à l'origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour en Belgique.

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 l'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-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.

4.1.9 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 judiciaires à concurrence de maximum € 25.000.

Dans ce cas, Touring prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500.

4.1.10 Avance de frais d'avocats

Touring avance les frais de défense jusqu'à concurrence de € 2.500 au maximum au bénéficiaire qui subit une perte résultant de la pratique du ski, en cas d'action en dommages et intérêts de la part d'un tiers. Une telle demande n'est prise en considération que si elle porte sur un montant supérieur à € 50.

4.1.11 Annulation du séjour en cas de manque de neige

En cas de manque de neige dans le domaine skiable sur lequel vous avez réservé votre logement, Touring prend en charge les frais d'annulation ou de modification jusqu'à concurrence de € 600 maximum par bénéficiaire et € 1.400 par dossier, pour autant que l'annulation ou la modification soit communiquée à Touring avant le départ.

On considère le manque de neige dans les 48 heures avant la date prévue de départ si le domaine skiable est fermé à 65% minimum et qu'il n'y a pas de chute importante de neige prévue dans les 3 premiers jours du séjour (minimum 50 cm).

Le contrat d'assurance devra être souscrit minimum 30 jours avant la date de départ prévue pour pouvoir bénéficier de cette garantie et ne sera d'application que pour les séjours prévus entre le troisième samedi du mois de décembre à partir de 0 heure (départ) et le troisième dimanche du mois d'avril à minuit (retour). Pour être couvert, les sommets des pistes doivent être minimum à 2000 mètres d'altitude pour tout séjour en Autriche ou à 2300 mètres d'altitude pour toutes les autres destinations. Touring se basera sur le site www.skiinfo.com pour valider le manque de neige.

Est considéré comme domaine skiable, un ensemble de stations de ski pour lequel un forfait combiné est disponible dans chacune des stations qui le compose. Si l'annulation ou la modification est communiquée après la date de départ prévue, Touring n'interviendra pas dans les frais d'annulation.

4.1.12 Bris de ski

En cas de bris de skis et/ou de fixations appartenant au bénéficiaire (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et skis de cross-country), Touring prend en charge la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants à concurrence de € 250 maximum.

Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location. Le ski et/ou fixation cassés doivent être déposés chez Touring.

4.1.13 Vol de skis, bâtons, chaussures de ski

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant au bénéficiaire, Touring intervient à concurrence de € 250 maximum pour la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants, pour autant que le vol ait été commis avec effraction ou violence, dûment constatée. La garantie n'est pas octroyée lorsque les skis, bâtons ou chaussures de ski ont été laissés sans surveillance.

Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée d'une déclaration aux autorités compétentes à l'étranger, de la facture de location et de la facture originale d'achat des objets volés.

4.1.14 Transfert de fonds

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 ou la somme demandée pourra être retirée. Touring s'occupe de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

4.1.15 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

4.2.1 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 il faut prévenir la centrale d'assistance Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Les renseignements ci-dessous doivent être communiqués à Touring :

- 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 l'obligation de s'aliter, le début et la fin de l'alitement, la note d'hôtel acquittée, mentionnant la durée de votre séjour, 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 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 la sécurité sociale ou des autres organismes assureurs, transmettre à Touring le(s) décompte(s) de celles-ci 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.

4.2.2 Lorsque le bénéficiaire souhaite annuler son voyage pour cause de manque de neige il doit impérativement prévenir Touring dans les 2 jours ouvrables précédant la date de départ prévue au n° +32 2 286 34 26 ou par e-mail à l'adresse cancellation@touring.be. Une déclaration de sinistre devra, dans le même délai, être remplie avec :

- Les noms et prénoms des bénéficiaires ;
- Les coordonnées du contrat ;
- Le nom du domaine skiable ;
- Les dates de départ et de retour prévues ;
- La facture de l'organisateur de voyage ainsi que ses conditions générales.

Toute autre information demandée par Touring en vue de traiter au mieux le dossier devra être transmise dans les plus brefs délais.

5. ASSISTANCE AUX VEHICULES

5.1 Dépannage et remorquage local en Belgique

[valable en Belgique comme défini à l'article 3.3]

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring sur le lieu même 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 fournitures de pièces restent à charge du bénéficiaire, Touring ne pouvant 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 que les réparations excèdent un délai trop important, Touring organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. Un seul remorquage par incident.

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 se dégage de toute responsabilité quant au contenu.

5.2 Dépannage sur route 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 € 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 fournitures 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 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 déchargé de toute responsabilité pour les éventuels dégâts causés au véhicule couvert transporté ou remorqué, ainsi qu'en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule couvert. 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.

Touring s'engage à rapatrier le véhicule bénéficiaire dans les meilleurs délais et conditions possibles, ceux-ci restant au choix de Touring. Aucun retard ne peut faire l'objet d'un dédommagement. Le bénéficiaire autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à

exercer toute poursuite que Touring jugerait nécessaire, 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.

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^{ème} classe ou en avion (classe économique) 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 effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs.

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 pour une durée maximum de 3 jours sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2^{ème} classe. Les frais de carburant et de péage sont à charge du bénéficiaire de même que les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule. Touring décide seul du moyen de transport le plus adapté. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport originaux.

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^{ème} classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, 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 en charge les frais de location pour une durée de maximum 3 jours sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2^{ème} classe. Les frais de carburant et de péage sont à charge du bénéficiaire de même que les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule. Touring décide seul du moyen de transport le plus adapté. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport.

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. La durée de mise à disposition du véhicule de remplacement sera réduit à 1 jour si le logement réservé se situe dans la station de ski.

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 déjà 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 deviendront exigibles pour 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. La prise en charge des frais de retour des bénéficiaires, voir point 5.3.2, est également d'application en cas de sinistre total, si le véhicule n'est pas réimporté en Belgique et à la condition expresse que Touring se soit occupé des formalités douanières.

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, le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est en mesure de 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 passagers vers son domicile. Les frais de consommation du véhicule, péages et autres frais éventuellement exposés pour ramener le véhicule restent à charge du bénéficiaire. Touring peut être déchargé 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 prend en charge, après contact médical avec un médecin sur place :

- 1) la rémunération et les frais d'étape du chauffeur pour € 50 au maximum par jour, pour la durée totale 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^{ème} classe.

5.7 Envoi de pièces de rechange

S'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 d'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 ;
- La grève ou perturbation 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 jusqu'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 (il est en outre préférable d'épeler votre numéro de plaque lorsque vous êtes en contact téléphonique avec la Centrale Touring) ;
- La marque, le type et l'année de la voiture concernée ;
- 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 se réserve le droit d'effectuer une expertise du véhicule couvert. Seul Touring apprécie l'opportunité du choix de ce mode de transport. L'octroi d'un véhicule de remplacement est garanti dans les limites des disponibilités locales et restrictions légales. La non-disponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnité quelconque.

Le bénéficiaire accepte de respecter les conditions générales de location, comme indiqué dans le contrat de location du loueur désigné par Touring. Les conditions générales de location 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 le remettre à la fin de la période de mise à disposition mentionnée explicitement dans le contrat de location et ce, à l'endroit, à l'heure et le jour désigné par Touring. En cas de restitution tardive du véhicule, chaque journée dont plus de deux heures seront écoulées, sera considérée comme une journée complète et sera donc facturée au bénéficiaire.

Le véhicule doit être restitué avec le plein de carburant. Le véhicule de remplacement est assuré en responsabilité civile et dégâts matériels selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur. Les frais de carburant et de péages sont à charge du bénéficiaire de même que les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule. Touring prend en charge les frais de déplacement encourus pour réception et la remise du véhicule de location à

concurrence de maximum € 75. Lors de la réception du véhicule de remplacement, le bénéficiaire devra payer une caution selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur.

Le bénéficiaire doit pour ce faire disposer d'une carte de crédit car celle-ci lui sera demandée par le loueur pour la caution. Cette caution ne sera restituée au bénéficiaire que si le véhicule, au terme de la période définie dans le contrat de location, est remis sans dommage supplémentaire et si le bénéficiaire s'est conformé à toutes les obligations mentionnées dans le contrat de location. Lors de la réception et de la restitution du véhicule de remplacement, l'état du véhicule sera constaté à l'aide d'un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par le bénéficiaire et le loueur.

6. EXCLUSIONS

Les prestations garanties à l'étranger 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 et/ou le départ à l'étranger ;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou subissant des actes de terrorisme ou subissant des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies, pandémies, mises en quarantaine), d'émeutes ou de grèves violentes, dans la mesure où la presse belge ou internationale en avait 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 les pays en question ;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine ;
- 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 ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale, de drogues, d'alcool (constaté par un médecin) ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multimoteur agréé pour le transport public des passagers ;
- Toute prestation non demandée, refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par Touring ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent 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 sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession ;
- Des 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 qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour autres que définis dans les présentes conditions générales ;
- 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, le ski hors-piste (sauf si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé), 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 speedrifting, le downhill, carsurfing et tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition ou d'une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non ainsi que les variantes des activités sportives précitées ;
- 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 ;
- 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 connu 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 physiothérapie 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 graves chroniques. Toutefois, les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies innées évolutives ;
- 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 (excepté dans les 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 destinés à l'exportation ;
- Les véhicules immatriculés d'une plaque marchande ou d'une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messageries ;
- 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 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 événements survenant lorsque 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 (constaté par un médecin, de narcotiques ou de tout autre stupéfiant ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ;
- Les amendes en tout genre.

Comment faire appel à nos services ?



Touring Snow Card

T: **+32 2 286 34 26**

Annulation: **cancellation@touring.be**

Assistance: **frontta@touring.be**



Touring, précisez le service souhaité, rue de la Loi, 44 à 1040 Bruxelles



www.touring.be