

Dépannage & Assistance à l'étranger

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 TELEPHONE 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

Votre décompte indique le produit choisi.

Lorsqu'une des conditions s'applique exclusivement à un produit, nous le signalons.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES

Assistance voyage Family Full avec véhicules Assistance voyage Traveller Full avec véhicule

1. DÉFINITIONS

1.1	Touring.....	8
1.2	Bénéficiaires.....	8
1.3	Compagnon de voyage.....	9
1.4	Conjoint.....	9
1.5	Famille jusqu'au deuxième degré.....	9
1.6	Enfants mineurs.....	9
1.7	Véhicule couvert.....	9
1.8	Incident.....	10
1.9	Domicile.....	10
1.10	Maladie.....	10
1.11	Accident.....	10
1.12	Rapatriement.....	11
1.13	Catastrophe naturelle.....	11
1.14	Conditions atmosphériques.....	11
1.15	Epidémie.....	11

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1	Validité du contrat.....	11
2.2	Prestations additionnelles.....	12
2.3	Refus de contracter et dénonciation de l'affiliation.....	12
2.4	Protection de la vie privée.....	12
2.5	Données médicales et sensibles.....	12
2.6	Déclaration frauduleuse.....	13
2.7	Correspondance.....	13
2.8	Indemnité conventionnelle.....	13
2.9	Circonstances exceptionnelles.....	13
2.10	Abus.....	14
2.11	Attribution de compétence.....	14
2.12	Subrogation.....	14
2.13	Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats.....	14
2.14	Autres prestations garanties par Touring vis-à-vis des bénéficiaires.....	14
2.15	Obligations en cas de sinistre.....	15
2.16	Obligation de signalement du risque.....	15

3. GARANTIES

3.1	Prestations garanties à l'étranger.....	16
3.2	Territorialité.....	16
3.3	Modalités pour toute intervention immédiate.....	16

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

4.1	Garanties.....	17
4.2	Procédure à suivre pour faire appel aux garanties.....	24

5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES À L'ÉTRANGER

5.1	En cas de panne, accident ou incident.....	25
-----	--	----

5.2 En cas de vol du véhicule.....	27
5.3 En cas d'incapacité du (des) conducteur(s)	28
5.4 Rapatriement du véhicule couvert.....	28
5.5 Continuation de voyage étendue	28
5.6 Mise à disposition d'une voiture de remplacement à l'étranger.....	29
5.7 Abandon du véhicule couvert.....	30
5.8 Consultation technique.....	30
5.9 Mise à disposition d'un taxi en urgence	30
5.10 Procédure à suivre	31

6. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

7. EXCLUSIONS

7.1 Exclusions générales	33
7.2 Exclusions particulières.....	34

II. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES

Assistance voyage Family Full

Assistance voyage Traveller Full

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur	36
1.2 Touring.....	36
1.3 Preneur d'assurance et bénéficiaires	37
1.4 Compagnon de voyage.....	37
1.5 Conjoint	37
1.6 Famille jusqu'au deuxième degré	37
1.7 Enfants mineurs	37
1.8 Domicile.....	37
1.9 Maladie	38
1.10 Accident	38
1.11 Rapatriement	38
1.12 Catastrophe naturelle	38
1.13 Conditions atmosphériques	38
1.14 Epidémie.....	38

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Validité	39
2.2 Résiliation après sinistre	39
2.3 Prime et conséquence du défaut de paiement.....	39
2.4 Modifications des conditions du contrat d'assistance	40
2.5 Correspondance	40
2.6 Protection de la vie privée.....	40
2.7 Données médicales et sensibles	40
2.8 Déclaration frauduleuse.....	41
2.9 Indemnité conventionnelle	41
2.10 Abus.....	41
2.11 Attribution de compétence.....	41
2.12 Loi applicable.....	41
2.13 Subrogation.....	41

2.14 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats	41
2.15 Obligations en cas de sinistre	42
2.16 Obligation de signalement du risque	42
2.17 Plaintes	43

3. GARANTIES

3.1 Garanties pour les prestations à l'étranger	43
3.2 Territorialité	43
3.3 Modalités pour toute intervention immédiate	43

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

4.1 Garanties	43
4.2 Procédure à suivre pour faire appel à la garantie	51

5. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

6. EXCLUSIONS

6.1 Exclusions générales	54
6.2 Exclusions particulières	56

I. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES

Assistance voyage Family Full avec véhicules

Assistance voyage Traveller Full avec véhicule

1. DÉFINITIONS

1.1 Touring

Pour les prestations garanties à l'étranger, «Touring» désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique (RPM 0403.471.597 Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique à 1040 Bruxelles, 44 rue de la Loi, celle-ci étant affiliée à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.), sise Quai Gustave Ador 2 à 1207 Genève en Suisse.

Les prestations à l'étranger, telles que les interventions de dépannage, de remorquage par un patrouilleur d'un club étranger, lui-même affilié à la F.I.A., et de rapatriement, les consultations techniques et juridiques, sont garanties dans le cadre de cette affiliation à la F.I.A. Par ailleurs, pour certaines prestations, l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique a souscrit au profit de ses membres la police collective n° 100.001 auprès d'ATV sa, dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances agréée par arrêté royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) pour pratiquer les opérations d'assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015. Dans ce cadre, ATV sa a chargé l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d'assurances non indépendants tenu par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers) sous le numéro 011210 cA, d'effectuer pour son compte les prestations garanties à l'étranger qu'elle a accepté d'assurer. Toute demande d'intervention devant obligatoirement être adressée à Touring au moment même des événements justifiant l'intervention. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.2 Bénéficiaires

POUR L'ASSISTANCE VOYAGE FAMILY FULL AVEC VEHICULES:

Sont considérés comme bénéficiaires, la personne physique ayant souscrit l'affiliation, son conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère, ayant tous le même domicile légal en Belgique et vivant tous sous le même toit.

Les petits-enfants et arrière-petits-enfants mineurs qui voyagent avec leurs grands-parents ou arrière-grands-parents et ayant un domicile légal différent, pour autant que ces petits-enfants ou arrière-petits-enfants mineurs soient encore à charge de leurs parents et pour autant que ces grands-parents ou arrière-grands-parents aient souscrit cette affiliation et pour autant que les parents ne voyagent pas avec eux. Les étudiants et enfants reconnus mais vivant avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant à une autre adresse sont également considérés comme bénéficiaires pour autant qu'ils résident en Belgique.

De même, maximum les personnes domiciliées légalement en Belgique, et accompagnant à titre légal et gratuit l'un des bénéficiaires lors d'un déplacement à l'étranger, bénéficient

des prestations garanties à l'étranger telles que décrites au point 5 et ce, uniquement en cas de panne, accident ou incident au véhicule couvert. Le nombre de passagers couverts ne peut dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.

Lorsque l'affiliation est souscrite par une personne morale, la personne désignée comme le conducteur principal du véhicule couvert auprès de la compagnie d'assurance qui garantit le véhicule en Responsabilité Civile, est assimilée à la personne physique ayant souscrit l'affiliation.

POUR L'ASSISTANCE VOYAGE TRAVELLER FULL AVEC VEHICULE:

Est considéré comme bénéficiaire : une seule personne étant le souscripteur du contrat et ayant son domicile légal en Belgique. De même, maximum quatre tierces personnes elles-mêmes couvertes, domiciliées légalement en Belgique et accompagnant le bénéficiaire à titre légal et gratuit lors d'un déplacement en l'étranger, bénéficient des prestations garanties à l'étranger telles que décrites au point 5 et ce, uniquement en cas de panne, accident ou incident au véhicule couvert. Le nombre de passagers couverts ne peut dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert. Lorsque l'affiliation est souscrite par une personne morale, la personne désignée comme le conducteur principal du véhicule couvert auprès de la compagnie d'assurance qui garantit le véhicule en Responsabilité Civile, est assimilée à la personne physique ayant souscrit l'affiliation.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

1.7 Véhicule couvert

Est considéré comme véhicule couvert, tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, moto, camionnette, minibus et mobilhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, immatriculé en Belgique, 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 la plaque d'immatriculation a été mentionné sur le décompte de l'affiliation concernée par l'appel aux garanties à l'étranger. Le numéro de plaque d'immatriculation doit obligatoirement être en conformité avec le certificat d'immatriculation du véhicule désigné, sous peine de ne pas être 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.

Par exception, les véhicules des membres du personnel des ambassades étrangères établies en Belgique, de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN) et des institutions de l'Union européenne établies en Belgique sont également considérés comme véhicules couverts, qu'ils soient immatriculés en Belgique ou à l'étranger, d'une plaque transit ou non. Ces membres du personnel doivent obligatoirement être inscrits au registre de la population d'une commune belge.

Est considéré comme deuxième véhicule couvert, tout véhicule répondant aux mêmes caractéristiques que celles énoncées ci-dessus, pour autant qu'il soit la propriété de la personne physique ou morale ayant souscrit l'affiliation ou de son (sa) conjoint(e) de droit ou concubin(e) ou de l'un de ses enfants, à la condition expresse que ces personnes aient le même domicile légal et vivent sous le même toit que le souscripteur et soient également bénéficiaires.

Pour les prestations à l'étranger, le deuxième véhicule est couvert gratuitement dès l'acquittement de la cotisation pour le premier véhicule couvert, pour autant que le numéro de la plaque d'immatriculation soit renseigné à la souscription. Cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage *Traveller Full Personnes et Véhicule*. Toute modification relative aux coordonnées ou à la plaque d'immatriculation doit immédiatement, et particulièrement avant un départ à l'étranger, être notifiée par écrit à *Touring*, qui en prendra acte sous réserve du respect des présentes conditions générales.

1.8 Incident

Est considérée 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.

Sont également couverts 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 par 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.

1.9 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) des personnes physiques ou morales ayant souscrit l'affiliation, 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. 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 Rapatriement

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

1.13 Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, l'on entend :

- a. soit une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers suite à des précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol suite à des précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- b. soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui
 - détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré,
 - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c. soit un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation;
- d. soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

1.14 Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une catastrophe naturelle telle que décrite au point 1.13.

1.15 Epidémie

Une 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. CONDITIONS D'APPLICATION

En plus des dispositions générales communes reprises au premier chapitre du livret, les conditions spécifiques suivantes sont également d'application.

2.1 Validité du contrat

Pour les prestations garanties à l'étranger, la période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le souscripteur lors de l'affiliation, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la cotisation, à 0 heure du jour.

Le paiement est indivisible et reste acquis à Touring.

En cas de déplacement à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties à l'étranger sont uniquement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois.

À défaut de paiement, Touring se réserve le droit de suspendre les garanties dès le 30^e jour qui suit l'échéance et jusqu'au paiement de l'affiliation complète, les garanties reprendront effet le deuxième jour suivant le paiement de la cotisation, à 0 heure du jour.

2.2 Prestations additionnelles

En cas de dépassement du nombre d'interventions reçues conformément aux présentes conditions générales ou sur requête du bénéficiaire, Touring ajustera le montant forfaitaire initialement convenu à concurrence des prestations additionnelles fournies et/ou demandées par le bénéficiaire.

2.3 Refus de contracter et dénonciation de l'affiliation

Touring se réserve le droit absolu de résilier l'affiliation par lettre recommandée adressée dans les 15 jours de sa souscription et notamment à raison de défauts de paiements antérieurs ou de comportements antérieurs contraires à la bonne foi. Le montant de la cotisation sera remboursé au plus tard 30 jours après la dénonciation de l'affiliation. En cas de renouvellement par domiciliation, le bénéficiaire étant en désaccord avec des changements éventuels aux conditions générales approuvées à l'affiliation, pourra résilier cette dernière dans les 15 jours suivant la date d'échéance.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fausse 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.

2.7 Correspondance

Toute correspondance visée aux 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 lors de la souscription ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

2.8 Indemnité conventionnelle

À défaut de paiement de toutes les sommes dues à Touring (sauf les primes), 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.

2.9 Circonstances exceptionnelles

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, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel. Touring se réserve le droit de refuser d'intervenir lorsque le lieu de l'incident est manifestement inaccessible et/ou le chemin pour y arriver est impraticable. 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.

2.10 Abus

Touring se réserve le droit de suspendre, d'annuler l'exécution des prestations garanties ou de résilier éventuellement l'affiliation, s'il est constaté fraude, abus et/ou incidents répétitifs causés par la non-réparation ou le mauvais entretien du véhicule couvert ou s'il s'avère que la défaillance ou l'immobilisation était connue lors de l'affiliation. 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, d'annuler l'exécution des prestations garanties ou de résilier éventuellement l'affiliation si le bénéficiaire demeure en défaut de paiement pour des dettes qu'il a éventuellement envers Touring ou ses prestataires et qui sont relatives à des événements antérieurs.

2.11 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.

2.12 Subrogation

Les bénéficiaires s'engagent à subroger Touring dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude ou contre 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.

2.13 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats

Si le souscripteur est couvert pour un même risque auprès d'un assureur, il est tenu d'avertir Touring en cas de sinistre.

2.14 Autres prestations garanties par Touring vis-à-vis des bénéficiaires

Conditions générales relatives à d'autres prestations garanties par Touring vis-à-vis des bénéficiaires.

Le paiement de la cotisation par les bénéficiaires leur donne droit, notamment à :

- L'abonnement annuel au magazine de Touring ;
- L'accès personnalisé au site Web « My Touring » ;
- L'application mobile ;
- Dans ce cadre, sans que ce soit exhaustif, Touring s'engage également vis-à-vis des bénéficiaires, à :
 - Défendre leurs intérêts en matière de mobilité par le biais de dialogues avec les tiers représentatifs ;
 - Défendre leurs intérêts afférents aux cadres législatif et réglementaire en matière de mobilité ;
 - Développer des moyens de communication et des forums de discussion de nature à promouvoir la mobilité en général ;
 - Négocier avec les tiers (dont les autorités publiques) dans leurs intérêts.

2.15 Obligations en cas de sinistre

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

2.15.1 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 2 233 23 45, par télécopieur au numéro +32 2 233 23 58 ou par courrier électronique à l'adresse frontta@touring.be. Les bénéficiaires de la formule First Europe appelleront le numéro 02 indiqué sur leur carte de membre pour tout sinistre survenu à l'étranger. Pour les garanties reprises au point 6 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

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.

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

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

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

2.15.5 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.

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

2.15.7 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.

2.15.8 Dans votre pays de domicile, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la Sécurité sociale.

2.15.9 En cas de vol ou de vandalisme, faire établir immédiatement un procès-verbal par l'autorité compétente la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.

2.15.10 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 éventuelles.

Dans le cas des obligations des articles 2.15.2, 2.15.4 et 2.15.5, 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.

2.16 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. GARANTIES

Les garanties peuvent être souscrites auprès de Touring en acquittant la cotisation correspondant à l'affiliation souhaitée. Une carte de membre et un décompte seront envoyés au souscripteur dès réception de son paiement.

3.1 Prestations garanties à l'étranger

- L'assistance à l'étranger «Personnes et Véhicules» (Assistance voyage Family Full avec véhicules);
- L'assistance à l'étranger «Personne et Véhicule» (Assistance voyage Traveller Full avec véhicule); Les garanties d'assistance aux personnes et aux véhicules à l'étranger sont acquises à la souscription de l'assistance à l'étranger «Personnes et Véhicules» pour l'assistance voyage Family Full et l'assistance à l'étranger «Personne et Véhicule» pour l'assistance voyage Traveller Full.

3.2 Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre de l'assistance à l'étranger «Personne(s)», sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.

Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits au paragraphe 6 du présent chapitre.

Les prestations aux véhicules dans le cadre de l'assistance à l'étranger «Véhicule(s)» sont acquises 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 Lichtenstein, 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. Les prestations ne sont garanties que si elles font suite à un événement survenu dans les pays précités. Les prestations aux véhicules ne sont pas acquises dans les Iles Canaries et 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.

3.3 Modalités pour toute 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 téléphone au numéro +32 2 233 23 45.

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.

Pour les garanties reprises au point 6 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

4.1 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 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 voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique (cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full) 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 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 choix du moyen et du moment du rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. 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.

4.1.2 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 remplit également à cette fin une fiche reprenant toutes les informations utiles en

cas de nécessité et ce, préalablement au départ.

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.

4.1.4 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.

Pour les opérations ou accidents liés à la pratique du ski, les conditions du point 4.1.17 sont d'application.

4.1.5 LIGNE «INFO DOCTEUR»

Les bénéficiaires d'une assistance à l'étranger peuvent poser leurs questions médicales avant et pendant leurs vacances. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations, mais pas sur un diagnostic. A l'étranger, les personnes recherchant un centre hospitalier peuvent se renseigner auprès de la centrale Touring, qui leur indiquera un centre proche de l'endroit où ils se trouvent, sous réserve d'être dans une région desservie par un ou plusieurs centre(s) médical(aux). Dans des régions désertiques, peu peuplées ou dans certains pays, cette recherche peut demander du temps, la réponse sera alors donnée après une recherche approfondie.

La centrale Touring ne peut être tenue responsable de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger. Dans le cas où l'assuré, à l'étranger, a besoin de médicaments soumis à prescription, notre ligne «Info docteur» peut lui indiquer le médicament équivalent à celui qui lui fait défaut. Vous pouvez poser vos questions médicales avant et pendant vos vacances au numéro +32 2 233 23 45.

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 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 les autres membres de sa famille jusqu'au 2e degré d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique pour autant que les bénéficiaires ne laissent pas un véhicule et d'autres bénéficiaires sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place (cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage *Traveller Full*). Cela s'applique également pour le compagnon de voyage couvert 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 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. La présente garantie n'est pas octroyée en cas d'un retour définitif en Belgique avec le véhicule couvert. 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. 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 2e degré 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 2e 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 et 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, ...).

4.1.8 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 présent 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 les bénéficiaires de moins de 18 ans.

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

4.1.9 VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger dont la durée est 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 par train 2e classe, soit par 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 2e 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 est âgé de moins de 18 ans, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

4.1.10 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.

4.1.11 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 pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full).

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.

4.1.12 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 2 233 23 45), 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 auquel le bénéficiaire devrait éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

4.1.15 ENVOI DE BAGAGES OU DU DOUDOU

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.

Si l'enfant bénéficiaire de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de domicile, Touring organise et prend en charge l'envoi de ce dernier sur le lieu de vacances à l'étranger. Le doudou doit être remis à Touring par une personne désignée par le bénéficiaire. Le doudou ne doit pas dépasser les dimensions de 30 cm de longueur, 20 cm de large, 10 cm de haut et doit peser moins d'un kilo (cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full).

Touring ne peut être tenu responsable pour le retard de livraison ou la perte lors de l'acheminement pour cause de grève ou perturbations des services postaux.

4.1.16 SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES 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 du bénéficiaire.

4.1.17 GARANTIES SKI

Remboursement des «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 (pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full) ;
- Un retour anticipé du bénéficiaire pour l'une des causes couvertes au point 4.1.7.

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'inaptitude à la pratique du ski.

Frais médicaux à l'étranger suite à un accident de ski

Les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un accident de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 4.1.3.

Frais médicaux en Belgique suite à un accident de ski

Le remboursement des frais médicaux ambulatoires en Belgique (visite médecin, frais de kiné, 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 couverts durant 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger à concurrence de € 6000 au maximum par personne couverte 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.

Bris de ski

En cas de bris de ski et/ou de fixation 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 € 100 maximum. Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location. Le ski et/ou fixation cassés doivent être déposés chez Touring.

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 € 100 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 de la facture de location, d'une déclaration aux autorités compétentes à l'étranger et des factures originales d'achat des objets volés.

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.

4.1.18 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires, les frais de recherche et les frais de secours, 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.

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

4.1.20 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.

4.1.21 CONTRETEMPS À L'ÉTRANGER

Touring prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel du bénéficiaire s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue à la suite d'un cas de force majeure tel que:

- Catastrophe naturelle;
- Conditions atmosphériques.

Touring intervient dans les frais de première nécessité: hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'assistance voyage jusqu'à concurrence de € 65 par jour et par personne et ce pendant 10 jours consécutifs au maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux.

Le bénéficiaire devra entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention de Touring:

- Le bénéficiaire doit d'abord prendre contact avec son organisateur de voyages ou avec sa compagnie aérienne qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
- Touring interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyages ou la compagnie aérienne ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à l'égard du bénéficiaire.
- Le bénéficiaire devra pour cela envoyer les pièces justificatives à Touring suivant les procédures décrites à l'article 4.2 des conditions générales.

4.1.22 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 aux garanties

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, etc.) en cas d'urgence et il faut prévenir la centrale d'assistance de Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de la centrale 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 EFFECTUER 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 ainsi que 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 la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle, de l'organisme de sécurité sociale concerné et des autres organismes assureurs, transmettre à Touring le(s) décompte(s) de celle-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.

5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES À L'ÉTRANGER

5.1 En cas de panne, accident ou incident

5.1.1 DÉPANNAGE SUR ROUTE, REMORQUAGE

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.

5.1.2. DIAGNOSTIC

En cas d'immobilisation, un diagnostic sera établi lors du contact téléphonique avec la centrale d'assistance de Touring, en collaboration avec un expert Touring et le garage qui a pris le véhicule en charge. À défaut, le diagnostic sera effectué par notre correspondant local. Ce diagnostic déterminera la durée prévue d'immobilisation du véhicule. Touring se réserve le droit de prendre directement contact avec l'expert local.

Réparation possible dans les 3 jours ouvrables.

Vous pourrez bénéficier, au choix, des prestations suivantes :

- Attente de réparations :

Vous pouvez attendre sur place que les réparations du véhicule couvert soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par bénéficiaire 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.

Touring met également une voiture de remplacement à votre disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 5.6.

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).

Touring intervient également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule.

Ces prestations sont garanties pour une durée maximum de 3 jours ouvrables, et plafonnées à € 500.

Ou

- Continuation de voyage :

Si vous choisissez de laisser votre voiture au garage et de poursuivre votre voyage, Touring prendra en charge le trajet aller jusqu'à votre destination finale et le retour jusqu'au garage pour récupérer le véhicule. Cette prestation est garantie jusqu'à un montant de maximum € 500 pour l'ensemble des bénéficiaires.

Ce trajet pourra s'effectuer en train 2e classe, en avion en classe économique, en avion charter ou en voiture de remplacement (voir point 5.6) et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage.

Si la réparation s'avère plus longue que 3 jours ouvrables ou si le véhicule est irréparable, Touring prendra en charge le rapatriement de celui-ci vers la Belgique conformément au point 5.4.

Les prestations dès lors proposées par Touring aux bénéficiaires sont :

- Le rapatriement des bénéficiaires :

Le voyage s'effectue soit en train 2e classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, soit avec une voiture de remplacement (maximum 5 jours ou un montant plafonné à € 650) 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. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport originaux.

Ou

- La continuation de voyage étendue jusqu'au domicile telle que décrite au point 5.5 pour un montant maximum de € 1.100 pour les produits assistance voyage Family Full et assistance voyage Traveller Full.

e. Durée des réparations supérieure à 3 jours ouvrables.

Vous pourrez bénéficier, au choix, des prestations suivantes :

- **Attente de réparations :**

Vous pouvez attendre sur place que les réparations du véhicule couvert soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par bénéficiaire 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.

Touring met également une voiture de remplacement à votre disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 5.6. 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 intervient également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule.

Ces prestations sont garanties pour un montant maximum de € 1.100.

Ou

- **Rapatriement du véhicule :**

Touring prend en charge le rapatriement du véhicule couvert conformément aux modalités du point 5.4.

Dans le cas où les bénéficiaires optent pour le rapatriement du véhicule, les bénéficiaires peuvent choisir une des deux prestations ci-dessous qui seront prises en charge par Touring :

- **Le rapatriement des bénéficiaires :**

Le voyage s'effectue soit en train 2^e classe, soit par avion 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, soit avec une voiture de remplacement (maximum 5 jours ou un montant plafonné à € 650).

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. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport originaux.

Ou

- La continuation de voyage étendue jusqu'au domicile (point 5.5) pour un montant maximum de € 1.600 pour l'ensemble des bénéficiaires pour les produits assistance voyage Family Full et assistance voyage Traveller Full.

5.1.3. 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 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 ;
- La grève ou perturbation générale des moyens de transport.

5.2 En cas de vol du véhicule

Si le véhicule est volé à l'étranger, Touring prend en charge soit le rapatriement des bénéficiaires soit la continuation de voyage étendue selon les modalités de l'article 5.5 à concurrence de maximum €1.600.

La déclaration de vol faite à la police locale doit être fournie par le bénéficiaire.

Si le véhicule est retrouvé avant le retour, la même procédure que dans le cas de la panne/accident sera suivie (point 5.1).

Si le véhicule est retrouvé après le retour, le rapatriement du véhicule sera pris en charge conformément au point 5.4

5.3 En cas d'incapacité du (des) conducteur(s)

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 et péages 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 un 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, 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 2e classe.

5.4 Rapatriement du véhicule couvert

Touring organise et prend en charge :

Le rapatriement du véhicule couvert jusqu'au garage de votre choix en Belgique.

Les frais de gardiennage à concurrence de maximum €15/jour pour une durée maximum de 15 jours. La demande doit lui être 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 couvert 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 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 5.7). Touring est dégagé 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. 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.

5.5 Continuation de voyage étendue

Les prestations suivantes sont prévues (uniquement sur le trajet aller ou sur le lieu de destination finale):

- Soit la mise à disposition d'une voiture de remplacement pour une durée maximum de 15 jours pour les formules assistance voyage Family Full et assistance voyage Traveller Full selon les modalités prévues au point 5.6.
- Soit les trajets en train 2e classe (1ère classe pour les bénéficiaires de la formule d'assistance First Europe), en avion en classe économique ou par avion charter.
Ces prestations sont plafonnées à un montant maximum de €1.600 ou à €1.100 si elles ont été précédées par l'une des prestations décrites au point 5.1.2 a).

5.6 Mise à disposition d'une voiture de remplacement à l'étranger

Touring organise et prend en charge la mise à disposition du bénéficiaire d'une voiture de remplacement, de catégorie A, B ou C de n'importe quelle marque, aux conditions suivantes.

Seul Touring apprécie l'opportunité du choix de ce mode de transport. Les bénéficiaires de la formule d'assistance First Europe pourront obtenir une voiture d'une catégorie supérieure et d'un volume de chargement suffisant pour poursuivre leur activité.

Avant qu'une voiture de remplacement ne soit accordée, Touring se réserve le droit d'effectuer une expertise du véhicule couvert.

L'octroi d'une voiture de remplacement est garanti dans les limites des disponibilités locales et restrictions légales. La non disponibilité d'une voiture de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation 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 la mise à disposition de la voiture de remplacement.

Le bénéficiaire qui reçoit une voiture de remplacement, s'engage à la 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 de la voiture, chaque journée dont plus de deux heures seront écoulées sera considérée comme une journée complète et sera donc facturée au bénéficiaire. La voiture doit être restituée avec le plein de carburant. La voiture de remplacement est assurée en responsabilité civile et dégâts matériels selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur.

Les frais de carburant et de péage sont à charge du bénéficiaire de même que les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule.

Lors de la réception de la voiture 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 elle lui sera demandée par le loueur pour la caution.

Cette caution ne sera restituée au bénéficiaire que si la voiture, au terme de la période définie dans le contrat de location, est remise sans dommage supplémentaire et si le bénéficiaire s'est conformé à toutes les obligations reprises dans le contrat de location. Lors de la réception et de la restitution de la voiture de remplacement, l'état de la voiture sera constaté à l'aide d'un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par le bénéficiaire et le loueur.

Si le bénéficiaire de la voiture de remplacement souhaite la conserver plus longtemps que la période fixée par Touring, il devra se présenter chez le loueur avant le terme de la période de mise à disposition couverte par Touring selon le contrat de location et conclure à cette fin un contrat de location distinct avec la société de location. La société de location facturera

les jours supplémentaires au bénéficiaire selon les conditions mentionnées dans ce contrat de location distinct.

Les pièces justificatives originales attestant de la durée du déplacement à l'étranger (réservation d'hôtel, d'un logement de vacances, d'un emplacement de camping, etc.) et de la réparation du véhicule couvert (facture ...), doivent être produites sur simple demande de Touring.

La voiture de remplacement mise à disposition dans le cadre de la procédure précitée ne peut sous aucun prétexte être utilisée dans d'autres pays que ceux énumérés au point 3.2 (Territorialité), excepté la Belgique pour le voyage de retour.

5.7 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.

5.8 Consultation technique

Le bénéficiaire a droit, après accord préalable de Touring, à une consultation technique gratuite auprès du club correspondant de la F.I.A. du pays visité, si un tel service existe dans ce club.

Dans la négative, Touring prend en charge la consultation technique donnée par un expert agréé par ledit club. Dans ce cas, le montant de cette dernière 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 Mise à disposition d'un taxi en urgence

En cas d'incident survenu au véhicule d'un membre bénéficiant de la formule d'assistance First Europe, Touring proposera au bénéficiaire un taxi qui sera directement envoyé sur les lieux de l'incident si les conditions de sécurité sont garanties pour l'arrêt du taxi et l'embarquement des passagers. Si le règlement de l'autoroute l'exige, le bénéficiaire devra être présent sur les lieux

du sinistre lors de l'enlèvement de son véhicule. Touring prend en charge la course du taxi à concurrence de € 500 par sinistre.

5.10 Procédure à suivre

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 :

- Le numéro de membre ou le numéro 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).

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.

Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les pièces originales.

6. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

Touring garantit les indemnisations et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 J.O. L 46/1, y compris la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne concernant ce règlement.

Le retard, l'annulation, le déclassement et le refus d'embarquement sont définis dans le Règlement (CE) N° 261/2004 et, par extension, dans la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

Cette garantie est d'application pour les bénéficiaires qui partent

- a. d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif
- b. d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire tel que défini dans le Règlement (CE) n° 261/2004.

En cas de retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, le bénéficiaire a droit à une compensation financière à hauteur de :

- a. € 250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
- b. € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols

- de 1 500 à 3 500 km ;
- c. € 600 pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

Si un bénéficiaire se voit proposer un autre vol vers sa destination finale, conformément à l'article 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 et dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

- a. De deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
 - b. De trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
 - c. De quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b),
- la compensation est réduite de 50 %.

En cas d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté le bénéficiaire peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, à condition qu'il n'a reçu aucun réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou un réacheminement vers sa destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance et où il y avait de la place.

Dans le cas d'un retard d'au moins cinq heures, le bénéficiaire peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial.

En cas de déclassement, le bénéficiaire a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous :

- a. 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b. 50 % du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- c. 75 % du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des point a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, le bénéficiaire doit fournir à Touring toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket (ou une copie) ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu. 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), Touring se réserve le droit de transmettre les données personnelles des bénéficiaires et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes. Le bénéficiaire ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessous, qu'à la condition qu'il délègue son action à Touring de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. Le bénéficiaire s'engage à subroger Touring dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

7. EXCLUSIONS

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

7.1 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 touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies), subissant des actes de terrorisme, 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 le 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 autorisée, de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et constaté 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'entreprises ou de l'exercice d'une profession (sauf pour la couverture First Europe) ;
- 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 ;
- 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 speedriding, le downhill, le 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 expressément 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, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, 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 et de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou tout 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.

7.2 Exclusions particulières

7.2.1. 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 aux conditions générales) ;
- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Le rapatriement de bénéficiaires atteints de maladie ou lésion bénigne 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.

7.2.2. 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 véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination;
- 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 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 tous autres stupéfiants;
- 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.

7.2.3. EXCLUSIONS PARTICULIÈRES: RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

Cette couverture ne vaut pas pour les bénéficiaires voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.

Cette couverture n'est pas d'application pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.

Cette couverture n'est pas d'application dans le cas où des circonstances extraordinaires aient eu lieu qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Conformément à l'article 15 du Règlement (CE) N° 261/2004, il est question de circonstances extraordinaires lorsqu'une décision de la gestion du trafic aérien occasionne un retard de longue durée, un retard d'une nuit ou l'annulation d'un ou plusieurs vols pour un avion spécifique à un jour spécifique, bien que la compagnie aérienne en question ait fourni tous les efforts raisonnables pour empêcher ce retard ou cette annulation.

On entend par circonstances extraordinaires (non limitatif) :

- Conditions atmosphériques défavorables ;
- Défaut technique à l'avion ;
- Grève du personnel aéroportuaire ou du contrôle de trafic aérien ;
- Circonstances empêchant le fonctionnement normal de l'aéroport (alerte à la bombe, fermeture des points d'accès importants, pannes électriques, mesures de sécurité, etc.) ;
- Tous les problèmes concernant les passagers ou l'équipage (p.ex. une maladie soudaine ou le décès d'un des passagers ou d'un membre de l'équipage) ;
- Dans tous les cas, la décision du contrôle de trafic aérien par laquelle un vol déterminé est retardé pour une longue durée ou pour plus d'une nuit, ou par laquelle un ou plusieurs vols de cet avion est annulé.

II. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES

Assistance voyage Family Full

Assistance voyage Traveller Full

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, l'assureur désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances agréée par arrêté royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 [Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992] pour pratiquer les opérations d'assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

1.2 Touring

ATV S.A. donne mandat à l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d'assurances non indépendants tenu par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers) sous le numéro 011210 CA, d'effectuer pour son compte les prestations garanties.

Dans les présentes conditions générales, «Touring» désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, ayant son siège social en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi, 44, RPM 0403.471.597 Bruxelles, en sa qualité d'organisateur des prestations garanties.

Toute demande d'intervention doit obligatoirement être adressée à Touring au moment même des événements justifiant l'intervention. ATV S.A. reste débiteur des prestations garanties et entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.3 Preneur d'assurance et bénéficiaires

Le preneur d'assurance est le souscripteur du contrat.

POUR L'ASSISTANCE VOYAGE FAMILY FULL:

Sont considérés comme bénéficiaires, la personne physique ayant souscrit aux garanties, son conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère, ayant tous le même domicile légal en Belgique et vivant tous sous le même toit.

Les petits-enfants et arrière-petits-enfants mineurs qui voyagent avec leurs grands-parents ou arrière-grands-parents et ayant un domicile légal différent, pour autant que ces petits-enfants mineurs soient encore à charge de leurs parents et pour autant que ces grands-parents aient souscrit ce contrat et pour autant que les parents ne voyagent pas avec eux.

Les étudiants et enfants reconnus mais vivant avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant à une autre adresse sont également considérés comme bénéficiaires pour autant qu'ils résident en Belgique.

POUR L'ASSISTANCE VOYAGE TRAVELLER FULL:

Est considérée comme bénéficiaire: une seule personne étant le souscripteur du contrat et ayant son domicile légal en Belgique.

Toute modification relative aux coordonnées doit immédiatement, et particulièrement avant un départ à l'étranger, être notifiée à Touring qui en prendra acte sous réserve du respect des présentes conditions générales.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 Famille jusqu'au deuxième degré

La famille jusqu'au deuxième degré comprend: le père, la mère, les enfants, les soeurs, les belles-soeurs, 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.

1.7 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

1.8 Domicile

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

1.9 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.

1.10 Accident

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.

1.11 Rapatriement

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

1.12 Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, l'on entend :

- a. soit une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers suite à des précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol suite à des précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- b. soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui
 - détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré,
 - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c. soit un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation;
- d. soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

1.13 Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une catastrophe naturelle telle que décrite au point 1.12.

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. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Validité

La période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date.

A défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime, à 0 heure du jour. À son échéance, et par tacite reconduction, le contrat se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an sauf si le client s'y oppose par lettre recommandée déposée à la poste au moins 3 mois avant l'arrivée de son terme. En cas de déplacement à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties à l'étranger sont uniquement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois.

2.2 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 dol. Dans ce cas, Touring garde la prime à titre de dommages et intérêts.

2.3 Prime et conséquence du défaut de paiement

a. Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille de 2 à 12 personnes en fonction du produit souscrit.

La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable par anticipation, à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances désigné. La garantie n'est effective qu'après réception du paiement de la première prime, et après réception du contrat signé par le preneur.

b. En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance et du contrat retourné signé, l'assureur peut suspendre les garanties ou résilier le contrat à condition que le preneur ait été mis en demeure par lettre recommandée ou par exploit d'huissier.

La suspension des garanties prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours prenant cours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

En cas de suspension des garanties, celles-ci ne reprendront cours qu'à partir du lendemain du jour de la réception du paiement.

A défaut du paiement de la prime dans un délai d'un mois à compter de la prise en cours de la suspension des garanties, l'assureur se réserve le droit de résilier le contrat suivant les

modalités décrites ci-dessus. La résiliation sera effective dans un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

2.4 Modifications des conditions du contrat d'assistance

En cas de modification des conditions des garanties ou du tarif, l'adaptation sera applicable à partir de l'échéance annuelle suivante. Une notification de ces modifications est adressée au preneur d'assurance, qui, dans les 30 jours de la réception de la notification, a la faculté de résilier le contrat, par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier de justice ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. Cette résiliation prend effet à compter de l'échéance du contrat et au plus tôt à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

2.5 Correspondance

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

Toute correspondance adressée au preneur est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée lors de la souscription ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 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.

2.9 Indemnité conventionnelle

À 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.

2.10 Abus

Touring se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties, s'il est établi qu'un abus ou une fraude a été commis volontairement par le bénéficiaire. Touring se réserve également le droit de suspendre l'exécution des prestations garanties si le bénéficiaire demeure en défaut de paiement des primes conformément à l'article 2.3.

2.11 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.

2.12 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).

2.13 Subrogation

Les bénéficiaires s'engagent à subroger Touring dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude. 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.

2.14 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats

Si le preneur d'assurance est couvert pour un même risque auprès d'un autre assureur, il est tenu d'avertir Touring en cas de sinistre.

2.15 Obligations en cas de sinistre

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

2.15.1 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 2 233 23 45, par fax au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse frontta@touring.be. Pour les garanties reprises au point 5 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

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.

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

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

2.15.4 Confirmer le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.

2.15.5 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.

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

2.15.7 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.

2.15.8 Dans votre pays de domicile, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la Sécurité sociale.

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 éventuelles. Dans le cas des obligations des articles 2.15.2, 2.15.4 et 2.15.5, 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.

2.16 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.

2.17 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. 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.

3. GARANTIES

Les garanties peuvent être souscrites auprès de l'assureur ATV S.A. par la signature d'une police présignée ou d'une demande d'assurance. Conformément à l'article 2.3, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

3.1 Garanties pour les prestations à l'étranger

Les garanties d'assistance aux personnes à l'étranger sont acquises à la souscription de l'assistance à l'étranger «Personnes» pour assistance voyage Family Full et l'assistance à l'étranger «Personne» assistance voyage Traveller Full.

3.2 Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre de l'assistance à l'étranger «Personnes» et l'assistance à l'étranger «Personne» sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique. Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits au paragraphe 5 du présent chapitre.

3.3 Modalités pour toute intervention immédiate

Touring met à la disposition des bénéficiaires son organisation internationale d'assistance fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et joignable par simple appel téléphonique au numéro +32 2 233 23 45.

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.

Pour les garanties reprises au point 5 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

4.1 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. 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. (cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage *Traveller Full*), 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.

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 remplit également à cette fin, une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité et ce, préalablement au départ.

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 de 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 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 assurée. 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 un 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. Pour les opérations ou accidents liés à la pratique du ski, les conditions du point 4.1.17 sont d'application.

4.1.5 LIGNE "INFO DOCTEUR"

Les bénéficiaires d'une assistance à l'étranger peuvent poser leurs questions médicales avant et pendant leurs vacances. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations mais pas sur un diagnostic. A l'étranger, les personnes recherchant un centre hospitalier peuvent se renseigner auprès de la centrale Touring, qui leur indiquera un centre proche de l'endroit où ils se trouvent, sous réserve d'être dans une ville ou une province desservie par un ou plusieurs

centre(s) médical(aux). Dans des régions désertiques, peu peuplées ou dans certains pays, cette recherche peut demander du temps; la réponse sera alors donnée après une recherche approfondie.

La centrale Touring ne peut être tenue responsable de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger.

Dans le cas où l'assuré, à l'étranger, a besoin de médicaments soumis à prescription, notre ligne «Info docteur» peut lui indiquer le médicament équivalent à celui qui lui fait défaut. Vous pouvez poser vos questions médicales avant et pendant vos vacances au numéro +32 2 233 23 45.

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 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 les autres membres de sa famille jusqu'au 2e degré assurés d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique pour autant que les bénéficiaires ne laissent pas un véhicule et d'autres bénéficiaires sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place (cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full). Cela s'applique également pour le 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 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 en avion charter, soit avec un autre moyen de transport déterminé par Touring. Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs.

La présente garantie n'est pas octroyée en cas d'un retour définitif en Belgique avec le véhicule personnel.

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 2e degré du bénéficiaire 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 au moins, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence du bénéficiaire

à son chevet (pronostic vital réservé). 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 du bénéficiaire de moins de 18 ans 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 et 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 et 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, ...).

4.1.8 RETOUR DES ENFANTS

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.

4.1.9 VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger dont la durée est 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 par train 2e classe, soit par 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 2e 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 € 500 maximum. Si le bénéficiaire hospitalisé est âgé de moins de 18 ans, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

4.1.10 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.

4.1.11 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 pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full). 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.

4.1.12 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 2 233 23 45), 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 auquel le bénéficiaire devrait éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

4.1.15 ENVOI DE BAGAGES OU DU DOUDOU

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.

Si l'enfant bénéficiaire de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de domicile, Touring organise et prend en charge l'envoi de ce dernier sur le lieu de vacances à l'étranger. Le

doudou doit être remis à Touring par une personne désignée par le bénéficiaire. Le doudou ne doit pas dépasser les dimensions de 30 cm de longueur, 20 cm de large, 10 cm de haut et doit peser moins d'un kilo (cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full).

Touring ne peut être tenu responsable pour le retard de livraison ou la perte lors de l'acheminement pour cause de grève ou perturbations des services postaux.

4.1.16 SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans ou handicapés et 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 du bénéficiaire.

4.1.17 GARANTIES SKI

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 un bénéficiaire d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour (pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full) ;
- Un retour anticipé du bénéficiaire pour l'une des causes couvertes au point 4.1.7.

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.

Frais médicaux à l'étranger suite à un accident de ski

Les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un accident de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 4.1.3.

Frais médicaux en Belgique suite à un accident de ski

Le remboursement des frais médicaux ambulatoires en Belgique (visite médecin, frais de kiné, 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 couverts durant 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger à concurrence de € 6000 au maximum par personne couverte 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.

Bris de ski

En cas de bris de ski et/ou de fixation 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 € 100 maximum. Toute demande

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

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 € 100 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 de la facture de location, d'une déclaration aux autorités compétentes à l'étranger et de la facture originale d'achat des objets volés.

Avance de frais d'avocat

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.

4.1.18 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires, les frais de recherche et les frais de secours, 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.

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

4.1.20 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.

4.1.21 PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

L'assuré peut bénéficier des avantages supplémentaires du programme de fidélité offert par Touring.

Les Conditions Générales de ce programme sont disponibles sur simple demande.

4.1.22 CONTRETEMPS À L'ÉTRANGER

Touring prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'assuré s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue à la suite d'un cas de force majeure tel que :

- Catastrophe naturelle ;
- Conditions atmosphériques.
- Touring intervient dans les frais de première nécessité : hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'assistance voyage jusqu'à concurrence de € 65 par jour et par personne et ce pendant 10 jours consécutifs maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux. L'assuré devra entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention de Touring :
- L'assuré doit d'abord prendre contact avec son organisateur de voyages ou avec sa compagnie aérienne qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
- Touring interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyages ou la compagnie aérienne ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à l'égard de l'assuré.
- L'assuré devra pour cela envoyer les pièces justificatives à Touring suivant les procédures décrites à l'article 4.2 des conditions générales.

4.1.23 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 il faut prévenir la centrale d'assistance de 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 EFFECTUER 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 la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle, de l'organisme de sécurité sociale concerné et des autres organismes assureurs, transmettre à Touring le(s) décompte(s) de celle-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.

5. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

Touring garantit les indemnisations et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 J.O. L 46/1, y compris la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne concernant ce règlement.

Le retard, l'annulation, le déclassement et le refus d'embarquement sont définis dans le Règlement (CE) N° 261/2004 et, par extension, dans la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

Cette garantie est d'application pour les bénéficiaires qui partent :

- a. d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif.
- b. d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire tel que défini dans le Règlement (CE) n° 261/2004.

En cas d'un retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, le bénéficiaire a droit à une compensation financière à hauteur de :

- a. € 250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
- b. € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km ;
- c. € 600 pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation. Si un bénéficiaire se voit proposer un autre vol vers sa destination finale, conformément à l'article 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 et dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

- a. De deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b. De trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- c. De quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), la compensation est réduite de 50 %.

En cas d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, le bénéficiaire peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, à condition qu'il n'ait reçu aucun réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou un réacheminement vers sa destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance et où il y avait de la place.

Dans le cas d'un retard d'au moins cinq heures, le bénéficiaire peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial.

En cas de déclassement, le bénéficiaire a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous :

- a. 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b. 50 % du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- c. 75 % du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des point a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, le bénéficiaire doit fournir à Touring toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket (ou une copie) ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu. 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), Touring se réserve le droit de transmettre les données personnelles des bénéficiaires et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes. Le bénéficiaire ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessous, qu'à la condition qu'il délègue son action à Touring de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la Loi relative aux Assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. Le bénéficiaire s'engage à subroger Touring dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

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;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies), subissant des actes de terrorisme, 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 le pays en question;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies et mises en quarantaine;
- 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 affections et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale autorisée, de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et constaté par un médecin;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites 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 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'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 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 aux conditions générales) ;
- 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 speedriding, le downhill, le 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 ;
- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Le rapatriement de bénéficiaires atteints de maladie ou lésion bénigne 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 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 ;
- 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 par 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 ;
- 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 ;
- Et tous les frais non expressément 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, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, 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 RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

Cette couverture ne vaut pas pour les bénéficiaires voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.

Cette couverture n'est pas d'application pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois. Cette couverture n'est pas d'application dans le cas où des circonstances extraordinaires aient eu lieu qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Conformément à l'article 15 du Règlement (CE) N° 261/2004, il est question de circonstances extraordinaires lorsqu'une décision de la gestion du trafic aérien occasionne un retard de longue durée, un retard d'une nuit ou l'annulation d'un ou plusieurs vols pour un avion spécifique à un jour spécifique, bien que la compagnie aérienne en question ait fourni tous les efforts raisonnables pour empêcher ce retard ou cette annulation.

On entend par circonstances extraordinaires (non limitatif) :

- Conditions atmosphériques défavorables ;
- Défaut technique à l'avion ;
- Grève du personnel aéroportuaire ou du contrôle de trafic aérien ;
- Circonstances empêchant le fonctionnement normal de l'aéroport (alerte à la bombe, fermeture des points d'accès importants, pannes électriques, mesures de sécurité, etc.) ;
- Tous les problèmes concernant les passagers ou l'équipage (p.ex. une maladie soudaine ou le décès d'un des passagers ou d'un membre de l'équipage) ;
- Dans tous les cas, la décision du contrôle de trafic aérien par laquelle un vol déterminé est retardé pour une longue durée ou pour plus d'une nuit, ou par laquelle un ou plusieurs vols de cet avion est annulé.

Ces circonstances sont examinées en fonction de la jurisprudence et de la doctrine en vigueur. Touring se réserve le droit, en accord avec la législation et la jurisprudence, de décider souverainement si une circonstance constitue ou non une circonstance extraordinaire.

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)2 233 23 45