

CONDITIONS GÉNÉRALES

Assurance annulation annuelle

Modification - Annulation - Compensation
+ Couverture Bagages

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

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

1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne physique qui souscrit le contrat d'assurance, pour son propre compte, ou pour le compte d'une ou plusieurs autre(s) personne(s) désigné(s) dans le contrat. Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique "Personnes assurées" ou "Bénéficiaires" et qui bénéficient de la garantie. Ces personnes doivent être domiciliées en Belgique. Les membres de la famille assurables sont le conjoint de droit ou de fait, les enfants non mariés et à charge financièrement, les parents et les grands-parents à charge financièrement. Ces personnes doivent avoir le même domicile légal, et être mentionnées dans les conditions particulières. Les enfants reconnus mais vivants avec un conjoint séparé à une autre adresse sont également couverts s'ils sont spécifiés lors de la souscription. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes «vous» ou «les bénéficiaires».

1.3 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel de la personne physique ayant souscrit le contrat d'assurance, qui a été mentionné lors de la souscription et pour autant qu'il soit situé en Belgique.

1.4 Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location

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

1.5 Déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre est le document, fourni par Touring sur simple demande au 02 233 22 49, qui est à adresser par le preneur d'assurance à l'assureur afin de déclarer les circonstances du sinistre et de réclamer la garantie due.

1.6 Maladie grave

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin, et pour laquelle ledit médecin interdit toute sortie. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie. Une maladie est stable lorsque le traitement médical ou paramédical lié à cette maladie est resté inchangé, il n'y a pas eu d'hospitalisation, ni de rechute et le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage. Ces trois paramètres doivent être réunis pendant un ou plusieurs mois selon les précisions spécifiques à certaines couvertures. Ceci devra être corroboré par un certificat médical garantissant cet état de stabilité.

1.7 Maladie préexistante

Une maladie préexistante est une altération de santé constatée et certifiée par un docteur en médecine, nécessitant un suivi médical régulier et des soins appropriés.

1.8 Accident

Un événement soudain dont la cause ou une des causes est extérieure à l'organisme de la victime et indépendante

de sa volonté et ayant pour conséquence un préjudice corporel constaté et diagnostiqué par un médecin.

Dans tous les autres cas : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de la volonté de la victime, ayant pour conséquence un dommage constaté.

Les complications graves pendant la grossesse peuvent être assimilées à un accident.

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

1.9 Compagnon de voyage

La personne avec laquelle le bénéficiaire a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances pour lesquels ils se sont simultanément inscrits.

1.10 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.

1.11 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, les grands-parents et les petits-enfants.

1.12 Retour anticipé

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

1.13 Zone Europe

Tous les pays faisant partie de l'Union européenne.

1.14 Bagages

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

1.15 Effraction caractérisée

La pénétration dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

1.16 Événements exceptionnels

Les événements mentionnés dans ce contrat visent les catastrophes naturelles exceptionnelles (telles que décrites au point 1.17), les effets du vent exceptionnels (tempêtes, ouragans...), les épidémies ou les attentats, non encore connus au moment de la souscription, d'une ampleur suffisante nécessitant une information ad hoc du Service Public fédéral des Affaires étrangères et reprise par la plupart des médias, pendant au moins 3 jours. Les guerres, guerres civiles et émeutes ne sont pas visées dans ce contrat.

1.17 Catastrophe naturelle

Une catastrophe naturelle est un événement brutal, d'origine naturelle et à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements du sol et l'affectant : débordement d'eau (raz de marée), assèchements et dilatations de terrain (sécheresse), tremblements de terre, éruptions volcaniques, effondrements de terrain.

Les tempêtes et les effets du vent (ouragan, cyclone, poids de la neige...) ne sont pas considérés comme des catastrophes naturelles. Un événement est considéré comme catastrophe naturelle à partir du moment où on en parle dans la presse durant une période de minimum 3 jours et où les voyages non-essentiels sont déconseillés par le Service Public fédéral des Affaires étrangères.

1.18 Force majeure

Les événements considérés comme des cas de force majeure sont : les guerres, guerres civiles, invasions, actes des forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscations, nationalisations, restrictions de la libre circulation, grèves, émeutes, terrorisme, sabotages, loi martiale, réquisitions, effondrements ou mouvements de terrain, inondations ainsi que tout autre cataclysme naturel.

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Prestations garanties

Ce contrat garantit le remboursement des paiements effectués, dans les limites des garanties et des montants

indiqués dans les conditions générales et particulières de Touring.

Pour la formule No Stop Full : les montants assurables pour l'annulation, l'interruption et la modification, sont au maximum de € 2.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage.

Pour la formule No Stop Relax : les montants assurables pour l'annulation, l'interruption et la modification, sont au maximum de € 1.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage.

Les deux formules offrent également une couverture bagages, avec un maximum de € 1.500 par bénéficiaire.

Une extension temporaire au No Stop Full peut être souscrite contre paiement d'une prime supplémentaire, pour couvrir votre voyage au-delà du plafond prévu dans la formule No Stop Full. Dans ce cas, le plafond de couverture est défini par le montant que vous avez choisi de couvrir et ne peut excéder € 10.000 par personne assurée et € 30.000 par voyage [couverture du No Stop Full de € 2.500 par personne incluse dans ces deux plafonds]. Cette extension ne prévoit pas de couverture supplémentaire pour les bagages.

L'assurance No Stop couvre les voyages d'une valeur minimum de € 150 par personne isolée et de € 250 par famille.

2.2 Franchise en cas de formule No Stop Relax

La formule No Stop Relax est dotée d'une franchise en cas de sinistre. Cette franchise est de € 50 par personne concernée dans le sinistre.

Ce montant est déduit des indemnités payées, quelle que soit la nature du sinistre, et ce par sinistre.

Dans le cas où un sinistre serait déclaré pour l'annulation de 2 voyages en même temps suite à un même événement, la franchise ne sera due qu'une fois.

Dans le cas où 2 déclarations sinistres seraient introduits auprès de Touring pour des causes différentes et à des moments différents, la franchise sera due par sinistre et par personne.

La formule No Stop Full ne fait pas l'objet de franchise.

2.3 Durée et fin du contrat

Le contrat est formé dès la signature par le preneur d'assurance, la police étant pré-signée.

Il est souscrit pour une durée de 12 mois.

A son échéance, le contrat est renouvelé pour des périodes consécutives d'un an sauf si l'une des parties s'y oppose par une des formes prévues à l'article 29 de la loi sur le contrat d'assurance terrestre du 25 juin 1992 (lettre recommandée, exploit d'huissier ou remise de la lettre de résiliation contre récépissé) au moins 3 mois avant l'arrivée de son terme.

2.4 Prise d'effet

La garantie prend cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription, et reprise dans les conditions particulières du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant la date de prise d'effet.

A défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime.

2.5 Validité

La souscription doit se faire au plus tard 30 jours avant le premier départ en vacances. Ce délai, dit de carence, de 30 jours démarre à la date de prise d'effet, propre à chaque bénéficiaire, et est applicable à tout voyage réservé avant la date de prise d'effet. Cette règle est également d'application sur l'extension de plafond éventuelle.

En cas de gros achat spécifié au point 3.2 a), la souscription du présent contrat doit se faire 30 jours avant l'acte de compromis de vente notarié ou 30 jours avant la commande du nouveau véhicule.

Cette assurance couvre des voyages ou des vacances d'une durée maximum de 3 mois.

Cette assurance couvre également les voyages réservés antérieurement à la date de souscription dans les limites définies par les points 2 et 3.

Toute demande d'intervention à Touring doit être introduite pendant la durée du contrat.

2.6 Prime

Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille de 2 à 12 personnes.

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. 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 (article 16 de la loi du 25 juin 1992).

2.7 Territorialité

- Les prestations garanties annulation, modification et compensation de voyage sont acquises dans le monde entier ;
- Les prestations garanties assurance bagage sont acquises dans le monde entier, à l'exception du domicile du bénéficiaire.

2.8 Faculté de dédit

Le preneur d'assurance dispose de la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée, avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande d'assurance ou de la police pré-signée par l'assureur.

L'assureur peut également résilier le contrat dans le même délai.

Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

2.9 Obligation de signalement du risque

Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion du contrat qu'au cours de celui-ci, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et tous les changements de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par l'assureur.

En cas de modification de bénéficiaire en cours d'année, si le ménage est modifié par 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.

2.10 Médecin d'assurance

Touring se réserve le droit de déléguer un médecin d'assurance pour procéder à une exploration corporelle, contrôler le diagnostic ou enquêter sur les prestations médicales.

Il pourra consulter le dossier médical du patient concerné. Conformément au code de déontologie des médecins, le médecin d'assurance s'abstiendra de toute appréciation sur le diagnostic et de toute ingérence directe dans le traitement. En revanche, il pourra demander un examen plus approfondi.

En cas de sinistre, la personne concernée par le sinistre sera soit invitée à se rendre au cabinet du médecin, soit elle sera avertie de la venue de ce dernier. Le médecin d'assurance remettra aussi vite que possible ses constatations écrites au bénéficiaire. Le bénéficiaire peut marquer endéans les 48 heures son désaccord sur ces constatations, lequel sera alors acté par écrit par le médecin d'assurance. A défaut, les constatations sont considérées comme définitivement acceptées.

Si un litige d'ordre médical survient entre le bénéficiaire et le médecin d'assurance, il est résolu par une procédure d'arbitrage. Dans ce cas, chacun mandate à ses frais un médecin-expert. Si les deux médecins ne parviennent pas à un accord, ils désignent un troisième médecin-expert. A défaut de désignation, le médecin est désigné à la requête de la partie la plus diligente par le Président du Tribunal de Première Instance du domicile du demandeur. Les frais du troisième médecin sont supportés pour moitié par Touring et pour moitié par le preneur, l'assuré et/ou le bénéficiaire. Les trois médecins prennent une décision collégiale. A défaut d'accord, la décision du troisième médecin est déterminante. Les décisions des médecins lient les parties et sont irrévocables.

2.11 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.

2.12 Loi applicable

Les prestations garanties sont régies par la loi sur le contrat d'assurance terrestre du 25 juin 1992 (M.B. du 20/08/1992). Toute plainte au sujet des prestations garanties peut être adressée au Service Ombudsman Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, Belgique, sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.13 Interventions légales maximales de Touring

Si une assurance Touring a été souscrite simultanément à une autre assurance de même caractère, contre les mêmes risques et au profit des mêmes bénéficiaires, Touring n'interviendra qu'à concurrence des sommes assurées comme indiquées dans ses conditions générales et particulières.

Le preneur d'assurance doit informer Touring des garanties éventuellement souscrites auprès d'un autre assureur pour les mêmes risques.

2.14 Résiliation après sinistre

L'assureur et le preneur d'assurance peuvent mettre fin au contrat après chaque déclaration de sinistre, au plus tard 1 mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. La résiliation prend effet dans un délai de 3 mois à compter du lendemain de la notification de la résiliation par lettre recommandée.

Cependant elle prend effet dans un délai de 1 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.

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.

2.15 Indemnité conventionnelle

A défaut de paiement de toutes les sommes dues à Touring dans les 30 jours qui suivent la demande de paiement, le dossier sera transféré à un organisme tiers spécialisé, agréé pour le recouvrement à l'amiable. Ce tiers sera mandaté pour recouvrer le montant dû majoré d'un intérêt de retard annuel égal au taux d'intérêt légal majoré de 5 %, et d'une indemnité forfaitaire de 12 % avec un minimum de € 90, sous réserve de pouvoir prouver les dommages réellement subis, s'ils sont supérieurs.

2.16 Déclaration frauduleuse

Si le preneur d'assurance ou tout bénéficiaire introduit une demande ou une déclaration intentionnellement frauduleuse, par exemple à propos de montants à rembourser ou de demandes d'intervention, les requêtes ne seront pas honorées et les garanties seront annulées. Touring se réserve le droit de réclamer le remboursement de tous les frais encourus dans ce dossier et de réclamer des dommages et intérêts au preneur d'assurance ou à toute personne bénéficiaire solvable.

2.17 Abus ou négligence

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

2.18 Protection de la vie privée

Touring utilise les données personnelles des bénéficiaires pour leur communiquer des informations relatives aux services/produits offerts par Touring. Sauf avis contraire de leur part signifié par écrit, Touring se réserve le droit d'utiliser ces données personnelles pour les tenir informés d'autres services/produits. Conformément à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée, les bénéficiaires peuvent toujours consulter et éventuellement rectifier les données les concernant dans la base de données gérée par Touring.

2.19 Subrogation

Touring est subrogé, dans tous les droits que vous possédez contre les tiers en remboursement des frais qui ont été avancés par nous.

2.20 Prescription

Aucune action dérivant du présent contrat ne sera recevable passé un délai de 3 années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance, et ceci sans préjudice des dispositions de l'article 2.9 des présentes conditions générales.

2.21 Correspondance

Toute correspondance évoquée dans les présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles, Belgique. Toute correspondance adressée au preneur d'assurance est

valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans les conditions particulières ou qu'il aurait notifiées ultérieurement.

2.22 Application des conditions générales et particulières

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

2.23 Attribution de compétence

Tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, qui appliqueront le droit belge.

2.24 Programme de fidélité

L'assuré peut bénéficier des avantages supplémentaires du programme de fidélité que Touring propose. Les conditions générales de ce programme sont disponibles sur simple demande.

3. ASSURANCE ANNULATION & COMPENSATION DE VOYAGE

3.1 Objet

Touring garantit, à concurrence des montants mentionnés au point 2.1, le remboursement des frais administratifs de modification effectués par les bénéficiaires ou les frais d'annulation d'un ou plusieurs contrat(s) de voyage réservé(s) dans les 12 mois auprès d'un organisme officiel de voyage ou de location, et garantit la compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré.

Pour être couvert, l'événement assuré doit empêcher le bénéficiaire de voyager, et survenir entre la date de réservation du voyage et la date de retour, pour autant que la souscription de l'assurance soit également antérieure à l'événement.

La modification, l'annulation ou la compensation doit être motivée par un des événements suivants :

3.2 Evénements assurés

- a) L'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto): le preneur ayant une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter lui-même ou un des bénéficiaires ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, suite à un sinistre au bien immobilier ou au véhicule actuel, rendant ce dernier inhabitable ou inutilisable. Cet achat doit être d'une valeur de € 15.000 minimum. Ces achats doivent faire l'objet d'un acte notarié (compromis de vente via le notaire de la transaction) ou d'un bon de commande d'un concessionnaire agréé en cas de voiture neuve ou d'un contrat avec un garagiste pour une voiture d'occasion. La souscription ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.
- b) Les événements exceptionnels sur le lieu de destination de vacances, non encore connus au moment de la souscription, suite auxquels les voyages non-essentiels sont déconseillés et repris par la plupart des médias, pendant au moins 3 jours. Ces événements sont couverts pendant 30 jours à dater de la publication de l'avis de voyage par le Service Public Fédéral des Affaires Etrangères. Dans la zone Europe, c'est la ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de la zone Europe, tout le pays ou l'Etat sera couvert.
- c) Le décès, la maladie grave, l'accident corporel grave ou la transplantation d'organe des personnes suivantes :
 - le bénéficiaire ou son conjoint ;
 - un membre de leur famille jusqu'au second degré, conjoints compris ;
 - leur neveu ou nièce de moins de 18 ans (uniquement en cas de décès) ;
 - les personnes domiciliées à la même adresse que le bénéficiaire et dont il a la garde ou la charge ;
 - la personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé du bénéficiaire ;
 - un membre de la famille d'accueil chez qui le bénéficiaire avait prévu de passer ses vacances, pour autant que cette personne vive sous le même toit.Des complications graves de la grossesse d'une de ces personnes, pour autant que celle-ci n'ait pas été enceinte de plus de 3 mois au moment de l'inscription au voyage.
- d) La grossesse d'une bénéficiaire pour autant que le contrat d'assurance et le contrat de voyage aient été souscrits avant le début de la grossesse et que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse.
- e) Le licenciement du bénéficiaire, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du voyage et de la souscription.
- f) Le preneur ou un bénéficiaire sans emploi ou en période de préavis, inscrit comme demandeur d'emploi auprès d'une administration de chômage compétente, ayant obtenu un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois, qui coïncide avec la période de vacances. Le bénéficiaire devra remettre à Touring un document attestant qu'il était inscrit comme demandeur d'emploi.

- g) La suppression des congés d'un bénéficiaire par l'employeur, déjà accordés à l'assuré, due à une maladie grave, un accident corporel ou un décès du collègue devant remplacer le bénéficiaire. Cette suppression doit être officialisée par le Directeur des Ressources Humaines de la société employant le bénéficiaire.
- h) L'examen de passage ou la deuxième session de l'étudiant, à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 30 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de la réservation du voyage qu'il devrait les présenter. S'il s'agit d'un étudiant majeur, Touring interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en vacances et la date de retour prévues sur le contrat de voyage, Touring interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.
- i) Le divorce si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la réservation du voyage ou la séparation de fait pour autant que les conjoints aient changé de domicile après la réservation.
- j) Le kidnapping ou l'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de moins de 16 ans de l'assuré, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- k) Le vol ou l'immobilisation totale du véhicule privé du bénéficiaire résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec le véhicule concerné par l'incident.
- l) Le retard à l'embarquement causé par un accident de roulage, un incendie ou une panne, pouvant être attesté par la police ou par une société de dépannage (avec mention de l'heure d'appel) et s'il est survenu sur le trajet pour l'aéroport, la gare ou le port minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement, et en cas de force majeure prouvée par une attestation de la police.
- m) Le car-jacking, le home-jacking ou le tiger-kidnapping survenu 7 jours avant le départ en vacances, pour autant qu'un procès verbal ait été rédigé par la police.
- n) Les dommages matériels importants au domicile subis par le preneur ou le bénéficiaire c'est-à-dire tout dommage causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage.
- o) Le bénéficiaire ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS.
- p) Le refus de délivrance d'un visa par les autorités du pays de destination, pour autant que la démarche ait été faite dans les 15 jours de la réservation du voyage.
- q) Le rappel d'un militaire de profession pour une mission militaire ou humanitaire, ou pour une personne faisant partie d'un jury de cour d'assises ou appelé à témoigner lors d'un procès, pour autant que cela n'ait pas été prévu au moment de la signature du contrat de voyage.
- r) La convocation du bénéficiaire pour l'adoption d'un enfant ou pour un don d'organe, si le bénéficiaire était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage.
- s) L'annulation par le compagnon de voyage pour une cause couverte par son contrat d'assurance annulation, à condition qu'il ait souscrit son contrat d'assurance auprès de Touring et que cette annulation du compagnon de voyage oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage assuré.
- t) En cas d'annulation par le compagnon de voyage, même non couvert chez Touring, obligeant le bénéficiaire à entamer seul son voyage, Touring propose au bénéficiaire de remplacer cette personne par une autre de son choix et prend en charge exclusivement les frais administratifs de modification du nom.
- u) Touring rapatrie les éventuels bagages envoyés à l'avance dans le pays de destination, pour autant que ceux-ci aient été envoyés dans les 15 jours précédant le départ.

3.3 Obligations en cas de sinistre

- Sous peine d'être déchu de ses droits, le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes :
- a) Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum (le remboursement par Touring s'effectuera toujours en vertu du point 3.1 des conditions générales).
- b) Avertir Touring endéans les 12 heures suivant le sinistre (sauf en cas de force majeure) par fax au 02 286 35 06 ou par e-mail à l'adresse cancellation@touring.be, à n'importe quelle heure ou, par téléphone au 02 233 22 49,

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

- c) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre dûment complété. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires.
- d) Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'annulation ou l'interruption, soit libéré du secret médical. Accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par Touring. Le refus de se soumettre à un tel examen libère Touring de ses obligations.

3.4 Paiement des indemnités

3.4.1 MODIFICATION DU VOYAGE

Par priorité et dans un souci de respecter l'objectif initial du preneur d'aller en vacances, le voyage sera modifié auprès de votre organisme de voyage (en changeant le nom d'une ou plusieurs personnes, la date ou le lieu du voyage). Les frais de modification seront pris en charge par Touring, pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation. Seule exception, en cas d'annulation du compagnon de voyage n'ayant pas d'assurance annulation, Touring prendra en charge les frais administratifs de modification du nom de l'accompagnant avec un maximum de € 100 par personne par voyage.

3.4.2 ANNULATION DU VOYAGE

Touring rembourse le preneur de tous les frais contractuellement dus à la date de l'annulation, après réception et examen des documents de voyage et des preuves de paiement bancaire, dans les limites évoquées aux points 2.2 et 3.1. Le choix est laissé entre la modification et l'annulation des vacances, dans tous les cas non expressément spécifiés aux points 3.2 et 3.3.

3.4.3 COMPENSATION DE VOYAGE

En cas de retour anticipé du bénéficiaire pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes dans ces conditions générales, Touring prévoit pour le bénéficiaire une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage au prorata des jours de vacances perdus avec un maximum de 15 jours de dédommagement.

Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits, à partir de la date du retour anticipé jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières du contrat de voyage.

Si l'assuré retourne aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées.

Si l'assuré retourne par ses propres moyens: l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet retour initial.

Si le contrat de voyage a uniquement pour objet le transport, Touring remboursera la partie irrécupérable du prix du transport pour autant que les frais de retour ne soient pas réglés dans le cadre d'une autre garantie (assistance, etc.).

L'intervention de Touring ne pourra en aucun cas dépasser le montant assuré décrit au point 2.1 et sera toujours calculée sur base de certains coûts contractuellement dus. Le bénéficiaire est tenu dans tous les cas d'annuler le voyage dans les 48 heures qui suivent sa prise de connaissance de l'événement qui motive l'annulation.

4. ASSURANCE BAGAGES

4.1 Objet

Touring couvre pour la garantie Bagages au premier risque avec un maximum de € 1.500 par bénéficiaire. Touring assure les bagages destinés à l'utilisation personnelle pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par le bénéficiaire, contre :

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

4.2 Garanties relatives aux objets de valeur

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

limitée à 30 % du montant total, soit maximum € 450 par bénéficiaire, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul bénéficiaire.

4.3 Paiement des indemnités

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

4.4 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du 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.

4.5 Procédure à suivre en cas de sinistre

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre.
- En cas de vol : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction. En cas de vol avec agression, consulter un médecin et nous faire parvenir son attestation.
- En cas de détérioration totale ou partielle ou de non-livraison par une société de transport aérien : déposer plainte dans les délais légaux auprès de la société de transport, et faire établir un constat contradictoire.
- En cas de détérioration totale ou partielle résultant d'un accident de circulation : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales.
- Adresser à Touring, dans les 7 jours, le document de déclaration de sinistre dûment complété.
- Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires.
- Signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs.
- Si Touring le demande, lui remettre l'objet endommagé.

5. EXCLUSIONS

5.1 Exclusions générales

- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur, ou à un comportement en contradiction au principe de la gestion «en bon père de famille» ;
- Tout événement connu lors de la souscription d'assurance ou au moment de la réservation du voyage ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- L'utilisation de stupéfiants (sauf prescription médicale) ou de toute autre substance illégale, l'intoxication par l'alcool ou l'utilisation d'armes à feu ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ainsi que les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage (hors couverture annulation) ;
- Tous dommages qui résultent directement ou

indirectement de la pratique de l'aviation, dans des circonstances autres qu'en tant que passager payant d'un appareil multimoteurs de transport de passagers, dûment licencié et dûment conçu pour ce transport ;

- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui relèvent de la responsabilité contractuelle ou de la responsabilité envers les membres de la famille du bénéficiaire ;
 - Tous dommages qui résultent directement ou indirectement d'un comportement irresponsable, d'actes volontaires, malveillants ou illégaux ;
 - Tous dommages résultant directement ou indirectement de poursuites judiciaires ;
 - Les grèves, émeutes, guerres et guerres civiles et leurs conséquences ;
 - Et, en général, tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions.
- Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :
- Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou
 - L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

5.2 Exclusions particulières annulation et compensation de voyage

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les secondes résidences ;
- Le time-sharing ;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives ;
- Les voyages de moins de € 150 pour une personne ou de € 250 pour une famille ;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers ;
- L'achat du troisième véhicule du ménage ou du second véhicule de la personne isolée ;
- Les voyages à caractère professionnel ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral des Affaires étrangères a fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Le licenciement du preneur ou du bénéficiaire, pour faute grave ou pour raisons impérieuses ;
- Les personnes atteintes de lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et du contrat d'assurance, sauf si leur état était stable un mois avant la réservation du voyage ;
- Les rechutes de maladies préexistantes de toute personne susceptible de déclencher le sinistre sauf si la maladie était stabilisée depuis un mois avant la réservation du voyage ;
- Tous les accidents ou maladies résultant d'un usage exagéré d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants ;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'un premier épisode ;
- Les maladies telles que par exemple le diabète et les maladies héréditaires évolutives ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les maladies en phase terminale ;
- Les maladies graves chroniques ;
- L'interruption volontaire de grossesse ;
- Les suicides et tentatives de suicide ;
- Les accidents résultant des activités suivantes :
 - Escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou sports de combat ;
 - Courses, essais ou concours de vitesse ;
 - Pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.

- Le mauvais état ou les défauts du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- L'insolvabilité du bénéficiaire ;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus au point 2.1, frais de visa et autres frais similaires.

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au(x) bénéficiaire(s), mais aussi aux personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que le(s) bénéficiaire(s) en ai(en)t connaissance.

5.3 Exclusions particulières bagages

5.3.1 OBJETS EXCLUS :

- Les pièces de monnaie, billets de banque, chèques, valeurs de tous types, titres de transport (à l'exception des billets d'avion émis par une compagnie d'aviation reconnue) ;
- Les cartes de banque et de crédit, cartes magnétiques, timbres poste, clés, produits de beauté ;
- Les vélos, les véhicules motorisés, mobilhomes, moteurs de bateaux ou d'avions, remorques et caravanes, planches à voile et planches de surf, le matériel de plongée, les skis, les bateaux et autres moyens de transport ainsi que leurs accessoires, le matériel professionnel ;
- Les animaux, les marchandises, les matériaux de construction et les meubles ;
- Les instruments de musique, objets d'art, antiquités, collections, marchandises ;
- Les lunettes, lentilles de contact, prothèses et appareils de tout type, excepté si ceux-ci sont endommagés ou détruits dans un accident corporel ;
- Les tentes et auvents, les accessoires automobiles, les objets utilisés pour meubler une caravane, un mobilhome ou un bateau (le matériel de camping n'est couvert que pendant la période d'utilisation ou la durée du séjour) ;
- Tous les objets laissés dans un bateau amarré, sous une tente de camping ou un auvent, ou dans une remorque en stationnement ;
- Les sacoches de motos et leur contenu pour autant qu'elles aient été laissées sur la moto ;
- Les ordinateurs, logiciels et accessoires ;
- Les appareils de communication et de navigation mobiles (GSM, GPS, PDA, etc.).

5.3.2 CIRCONSTANCES EXCLUES :

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

Comment faire appel à nos services ?

Service Clientèle :

T: **02 233 22 02** (de 8h à 18h du lundi au vendredi)

F: **02 286 33 23**

e: **membership.service@touring.be**

Service Sinistre :

T: **02 233 22 49** (de 8h30 à 17h du lundi au vendredi)

F: **02 286 35 06**

e: **cancellation@touring.be**

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

www.touring.be