

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### No Stop Tempo

#### Assurance annulation temporaire

#### + assurance compensation de voyage/bagages

## 1. DEFINITIONS

### 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 qui souscrit le contrat. Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique «Personnes assurées». Ces personnes doivent être domiciliées dans un état membre de l'Union européenne ou en Suisse et posséder un lieu de séjour officiel en Belgique. Dans le cas d'un contrat souscrit par une personne morale, les personnes physiques dont le nom est indiqué à la rubrique «Personnes assurées» sont assimilées à la personne physique qui a souscrit le contrat d'assurance.

Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par «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/ou 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.

### 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. 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 unique avec laquelle ou lequel le bénéficiaire a planifié un voyage ou réservé une location de vacances et 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 initialement prévue par votre contrat de voyage ou de location. Les frais de rapatriement font l'objet d'un contrat d'assistance et ne sont donc pas couverts par ce présent contrat.

### 1.13 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.

### 1.14 Effraction caractérisée

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

### 1.15 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 Garanties prévues

Dans le cas d'une assurance No Stop Tempo, les garanties complètes «Annulation», «Compensation de voyage» et «Bagages» sont d'application.

Dans le cas d'une assurance Compensation de voyage/Bagages, seules les garanties «Compensation de voyage» et «Bagages» sont prévues. L'annulation n'est dès lors pas couverte dans le cadre d'un contrat Compensation de voyage/Bagages.

Tout événement doit être lié à une personne assurée

reprise aux conditions particulières, et non au preneur d'assurance.

### 2.2 Prestations garanties

Ce contrat garantit le paiement des montants prévus et la fourniture des prestations prévues, dans les limites des garanties et des montants indiqués dans les conditions générales de Touring. Les montants assurables, quel que soit le nombre de contrats conclus avec Touring, sont au maximum de:

- Pour les garanties «Annulation» et «Compensation voyage», le montant assurable par contrat de voyage est de € 3.500 au maximum et limité à € 1.000 par personne.
- € 1.000 par personne pour la garantie «Bagages».

### 2.3 Durée et fin du contrat

Le contrat prend cours dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance, et prend fin le dernier jour du voyage tel que spécifié dans les conditions particulières.

### 2.4 Prise d'effet et fin des garanties

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

Cette assurance couvre des voyages ou des vacances d'une durée maximale de 90 jours.

En outre, sans préjudice de ce qui précède:

- Pour la garantie «Annulation» : la garantie prend cours au moment de la souscription du contrat d'assurance, et prend fin au moment où débute le voyage concerné, tel que spécifié dans les conditions particulières.

La souscription doit se faire au plus tard 30 jours avant la date de départ en vacances prévue aux conditions particulières. Ce délai, dit de carence, de 30 jours démarre à la date de prise d'effet. Le délai de carence n'est pas applicable au voyage réservé le même jour que la souscription du présent contrat d'assurance.

L'annulation doit être introduite pendant la durée du contrat.

- Pour les garanties «Compensation voyage» et «Bagages» : les garanties prennent cours à 0h le jour désigné comme date de début du voyage dans les conditions particulières, et prennent fin à 24h le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières. En cas de prolongement de votre séjour sur prescription médicale ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à votre domicile ne peut être utilisé en raison d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève, les garanties «Bagages» sont automatiquement prolongées aussi longtemps que nécessaire.

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

### 2.5 Territorialité

- Garanties «Annulation» et «Compensation voyage» : couverture dans le monde entier.
- Garantie «Bagages» : couverture dans le monde entier, à l'exception de votre domicile.

### 2.6 Prime

La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable par anticipation à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances désigné.

## 2.7 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. Cette faculté de dédit ne s'applique que sur les contrats d'une durée supérieure à 30 jours (entre la date de prise d'effet et la date de retour prévue dans les conditions particulières).

L'assureur peut également résilier le contrat dans le même délai. Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

## 2.8 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 qui sont dès lors susceptibles de modifier l'évaluation du risque par l'assureur (cette évaluation étant de la seule responsabilité de Touring).

## 2.9 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.

## 2.10 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.

## 2.11 Interventions légales maximales de Touring

Touring n'intervient que dans le cadre des garanties souscrites et des limites légales imposées aux assurances. Ainsi 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.

## 2.12 Indemnité conventionnelle

A défaut de paiement de toutes les sommes dues à Touring, 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.

## 2.13 Déclaration frauduleuse

Si le preneur d'assurance ou toute personne 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.

## 2.14 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.

## 2.15 Protection de la vie privée

Touring utilise les données personnelles des bénéficiaires pour leur communiquer des informations relatives aux services 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.

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.

## 2.16 Subrogation

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

## 2.17 Prescription

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

## 2.18 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 notifiée ultérieurement.

## 2.19 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.

## 2.20 Attribution de compétence

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

## 2.21 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.

## 3. ASSURANCE ANNULATION & COMPENSATION DE VOYAGE

### 3.1 Objet

Touring garantit, à concurrence d'un maximum de € 3.500 par contrat de voyage et € 1.000 par personne, le remboursement des frais dus par les bénéficiaires en cas d'annulation ou de modification du contrat de voyage entre la date d'inscription et la date de départ, ou une compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré. L'annulation, la modification ou la compensation doivent être motivées par un des événements suivants :

### 3.2 Evénements assurés

a) En cas de décès, de maladie grave ou d'accident corporel grave empêchant de voyager et atteignant entre la date d'inscription et la date de retour :

- le bénéficiaire ou son conjoint ;
- un membre de leur famille jusqu'au second degré, conjoints compris ;
- les personnes domiciliées à la même adresse que le bénéficiaire et dont il a la garde ou la charge.

En cas de complications graves de la grossesse d'une de ces personnes, pour autant que celle-ci n'ait pas été enceinte de plus de 3 mois au moment de l'inscription au voyage.

b) En cas de licenciement du bénéficiaire, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses, dans les 20 jours qui précèdent le départ en voyage.

c) En cas de conclusion par le bénéficiaire d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois, pour autant que le bénéficiaire soit sans emploi ou en période de préavis et inscrit comme demandeur d'emploi auprès d'une administration de chômage compétente. Le bénéficiaire devra remettre à Touring un document attestant qu'il était inscrit comme demandeur d'emploi.

d) En cas de suppression imposée par l'employeur des congés à l'étranger déjà accordés à l'assuré, en raison de l'indisponibilité de son collègue remplaçant, pour cause de maladie grave, accident corporel grave ou décès.

Le remplaçant professionnel de l'assuré doit être mentionné dans les conditions particulières lors de la souscription de la police et il ne peut s'agir que d'une seule personne.

e) En cas d'examen de passage ou d'une deuxième session pour un 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 l'inscription au 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.

f) En cas de disparition ou d'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).

g) En cas de vol ou d'immobilisation totale du véhicule privé du bénéficiaire résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu le jour 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.

h) En cas de retard au moment de l'embarquement prévu dans le contrat de voyage, 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.

- i) 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.
- j) Si pour des raisons médicales, le bénéficiaire ne peut pas être vacciné et que cette vaccination est explicitement nécessaire par l'OMS.
- k) En cas de refus de délivrance de 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.
- l) Si le bénéficiaire est appelé comme militaire de profession pour une mission militaire ou humanitaire, en cas de présence obligatoire du bénéficiaire comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises, pour autant que cela n'ait pas été prévu au moment de la signature du contrat de voyage.
- m) En cas de convocation du bénéficiaire pour un don d'organe ou pour l'adoption d'un enfant, si le bénéficiaire était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage.
- n) En cas d'annulation par le compagnon de voyage pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition qu'il ait également souscrit un contrat d'assurance auprès de Touring et que cette annulation du compagnon de voyage oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage assuré.

### 3.3 Paiement des indemnités

#### 3.3.1 GARANTIE ANNULLATION

Touring rembourse :

- En cas d'annulation par le bénéficiaire avant le commencement du voyage: 100 % des frais d'annulation contractuellement dus par le bénéficiaire.
- En cas d'annulation du compagnon de voyage et si le bénéficiaire décide de partir seul: les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation.
- En cas d'annulation du compagnon de voyage et si le bénéficiaire décide de partir (pas seul), les frais supplémentaires de logement.

#### 3.3.2 GARANTIE COMPENSATION VOYAGE

En cas de retour anticipé du bénéficiaire pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes à l'article 3.2 (à l'exclusion des alinéas b, c, g, h, j, k et n), 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 s'effectue sur base du nombre restant de nuits à partir de la date du retour anticipé, jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières.

Si 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 se limite aux prestations réservées avant la date du sinistre.

### 3.4 Procédure à suivre en cas de sinistre

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

- a) Avertir immédiatement et au plus tard dans les 24 heures ouvrables 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 3.3 des conditions générales). Et,

- b) Avertir Touring dans les 12 heures suivant le sinistre (sauf cas de force majeure), par fax au +32 2 286 35 06, par email à l'adresse [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be) ou, par téléphone, de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi, au +32 2 233 22 49.
- 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 d'assurance délégués par Touring. Le refus de se soumettre à un tel examen libère Touring de ses obligations.

Touring pourra contrôler le cas échéant la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement.

## 4. ASSURANCE BAGAGES

### 4.1 Objet

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

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

### 4.2 Garanties relatives aux objets de valeur

Les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes 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 € 300 par bénéficiaire, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul bénéficiaire.

### 4.3 Paiement des indemnités

- Touring rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des bagages, la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage, 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

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

## 5. EXCLUSIONS

### 5.1 Exclusions générales

- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur, 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, guerres civiles et attentats 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 & 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 ;
- 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 ;
- Les rechutes de maladies préexistantes de toute personne susceptible de déclencher le sinistre ;
- 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, l'épilepsie 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 dans les présentes conditions générales, frais de visa et autres frais similaires.

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

## 5.3 Exclusions particulières garanties bagages

### 5.3.1 OBJETS EXCLUS

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

## 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](http://www.touring.be)