



# Touring Go

## Conditions générales

## Table des matières

Préambule.....	3
1. Dispositions communes à toutes les garanties.....	5
1.1. Définitions.....	5
1.2. Généralités.....	6
2. Formule Touring Go Belgique.....	14
2.1. Territorialité.....	14
2.2. Conditions d'application.....	14
2.3. Garanties.....	14
2.4. Options.....	15
3. Formule Touring Go Etranger.....	17
3.1. Territorialité.....	17
3.2. Conditions d'application.....	17
3.3. Garanties.....	17
4. Option Assurance Voyage.....	21
4.1. Définitions.....	21
4.2. Conditions d'application.....	22
4.3. Prestations garanties pour l'Assistance aux personnes.....	22
4.4. Intervention en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen).....	28
5. Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre.....	30
5.1. Coordonnées générales.....	30
5.2. Obligations et procédures.....	30
6. Exclusions.....	33
6.1. Exclusions générales.....	33
6.2. Exclusions particulières.....	34

# PRÉAMBULE

## Structure du contrat

Le contrat se compose de deux parties :

1. Les conditions générales décrivent les engagements réciproques et le contenu des garanties et des exclusions.
2. Les conditions particulières mentionnent les données qui vous sont personnelles, les garanties que vous avez souscrites, les clauses spéciales qui vous sont applicables, et les primes. Elles complètent les conditions générales auxquelles elles renvoient et y dérogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

## Comment consulter les conditions générales du contrat ?

La table des matières donne une vue d'ensemble des conditions générales du contrat et permet de retrouver facilement un article spécifique.

## Information ou sinistre

Si vous avez des questions, des remarques ou des problèmes relatifs au contrat ou à un sinistre, vous pouvez toujours vous adresser à Touring qui mettra tout en œuvre pour apporter le meilleur service.

## Adresses de correspondance

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent être adressées à :

Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12, 1000 Bruxelles.

Celles qui vous sont destinées sont valablement faites, même à l'égard d'héritiers ou ayants cause, à l'adresse indiquée aux conditions particulières ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui aurait été communiquée.

## Une plainte

Sans préjudice de votre droit d'exercer un recours en justice, vous pouvez adresser une plainte par écrit à :

Touring SA

Service Plaintes

Bvd du Roi Albert II, 4 boîte 12

1000 Bruxelles

E-mail : [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be)

Si la solution proposée par la compagnie ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Website : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

## Législation applicable et délai de prescription

La législation belge s'applique au présent contrat et en particulier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances qui stipule notamment que le délai de prescription est de trois ans pour toute action découlant du contrat d'assurance [articles 88 et 89]. La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

Vous trouverez ci-après les conditions générales du produit de base Touring Go (deux formules) et des différentes options qui peuvent être souscrites :

- **Formule Touring Go Belgique**

- Option Dépannage pneus
- Option Dépannage pneus, remorquage étendu et retour à domicile
- Option Dépannage pneus, remorquage étendu, retour à domicile et voiture de remplacement

- **Formule Touring Go Etranger**

- Option Assurance Voyage

L'option Assurance Voyage peut être souscrite en formule Individuelle ou formule Famille et uniquement en complément de la formule Touring Go Etranger.

# 1. DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

## 1.1. Définitions

Les termes définis dans les présentes conditions générales valent tant pour les produits de base (Touring Go Belgique et Touring Go Etranger) que pour l'option Assurance Voyage éventuellement souscrite.

### 1.1.1. Accident

Un « accident » impliquant une personne physique : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de la volonté de l'assuré, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique 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.

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

### 1.1.2. Bagages

Le terme « bagages » désigne tous les biens mobiliers qui appartiennent à l'assuré et qu'il emporte en voyage pour son usage personnel ou qu'il achète durant son voyage pour les emporter avec lui.

### 1.1.3. Catastrophe naturelle

Une « catastrophe naturelle » est une catastrophe qui résulte d'un événement naturel comme :

- Une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers à la suite de précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol à la suite de 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 ;
- Un tremblement de terre d'origine naturelle ;
- 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 ;
- Un glissement ou affaissement de terrain dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

### 1.1.4. Compagnon de voyage

La personne avec laquelle l'assuré a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances pour lesquels elle s'est simultanément inscrite et dont la présence est indispensable à l'accomplissement du voyage.

### 1.1.5. Conjoint

La personne avec laquelle l'assuré forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui a le même domicile que l'assuré.

### 1.1.6. Domicile

Est considérée comme « domicile » : le lieu de résidence mentionné dans les conditions particulières. Le domicile doit être situé en Belgique.

Ce lieu s'étend à tout ce qui lui est privatif, comme notamment : habitation, jardin, annexes, garages, écuries.

### 1.1.7. Incident

Sont considérés comme "incident" : toutes les défaillances des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule, qui engendrent son immobilisation à domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité.

Les cas suivants sont également considérés comme des "incidents" : accident de roulage, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat, 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.

Les incidents suivants sont couverts uniquement si l'option « Dépannage pneus » a été souscrite (voir 2.4.1.) : crevaison, dégonflement, déchirure, explosion,... survenu à un pneu du véhicule assuré, qui se produit seul et sans autre dommage pour le véhicule concerné.

### 1.1.8. Rapatriement

Le retour au domicile ou dans le pays de domicile.

### 1.1.9. Sinistre

Tout fait pouvant donner lieu à l'application des garanties du contrat.

### 1.1.10. Véhicule assuré

Est considéré comme « véhicule assuré » : tout véhicule (voiture, 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, la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de la plaque d'immatriculation est mentionné dans les conditions particulières.

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

## 1.2. Généralités

### 1.2.1. Parties concernées

#### 1.2.1.1. Assisteur / Assureur

L'Assisteur :

- Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12 B-1000 BRUXELLES, RPM Bruxelles TVA BE 0403.471.401, dénommée « Touring » dans les présentes conditions générales.
- Il agit comme prestataire de services pour le compte de l'Assureur. Il reçoit les appels, organise l'assistance et rembourse les frais prévus par les garanties.

Conformément au chapitre 5, toutes les communications ayant trait à un sinistre doivent être adressées à Touring dont les coordonnées sont reprises ci-dessus et dans les conditions particulières.

L'Assureur se réserve le droit de changer d'Assisteur en cours de contrat.

L'Assureur :

AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849 – Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles désigné par « l'Assureur » ou par « nous » dans les conditions générales.

Prend en charge financièrement les prestations prévues par le présent contrat dans les limites et conditions qui y sont prévues.

#### 1.2.1.2. Preneur d'assurance

La personne physique ou morale qui souscrit le contrat et qui est propriétaire du véhicule assuré.

Dans les conditions générales, le preneur d'assurance est désigné par « le preneur d'assurance » ou par « vous ».

#### 1.2.1.3. Assurés

##### Pour les formules Touring Go

- Le preneur d'assurance ;
- Tout conducteur autorisé, et tout passager qui se trouve à bord du véhicule assuré gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation.

##### Pour l'option Assurance Voyage

Pour la formule Individuelle :

- Le souscripteur du contrat, à savoir la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son domicile en Belgique ;

Pour la formule Famille :

- Le souscripteur du contrat, à savoir la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son domicile en Belgique ;

- Son conjoint, 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 que le preneur du contrat en Belgique et dont le nom est mentionné dans la rubrique « assurés » dans les conditions particulières du contrat ;
- Les petits-enfants et arrière-petits-enfants mineurs qui voyagent avec leurs [ou un de leurs] grands-parents ou arrière-grands-parents dont l'un est le preneur d'assurance pour autant :
  - qu'ils n'aient pas le même domicile que leurs grands-parents ou arrière-grands parents ; et
  - qu'ils soient encore à charge de leurs parents ; et
  - qu'aucun de leurs parents ne voyagent avec eux.

Peuvent également être repris comme assurés, les enfants reconnus dont l'autre parent est un ex- conjoint du preneur [ou de son conjoint] et qui vivent avec cet autre parent à une autre adresse, si leur identité est mentionnée dans les conditions particulières du contrat. Dans ce cas, cet enfant doit être âgé de moins de 25 ans et être encore à charge d'un des parents.

En cas de changement en cours d'année, si la composition de la famille change après un divorce, un nouveau conjoint ou la naissance d'enfants, le preneur d'assurance informe l'Assureur afin qu'il puisse adapter la liste des assurés.

En cas d'ajout d'un assuré, un délai d'attente de 30 jours pour la couverture entre en vigueur. Ce délai commence à courir dès que l'Assureur a connaissance de ce fait.

Dans les conditions générales, les assurés sont désignés par « assurés ».

### **1.2.2. Territorialité**

Pour la formule Touring Go Belgique, les prestations garanties sont valables en Belgique, uniquement pour des incidents survenus en Belgique.

Pour la formule Touring Go Etranger, les prestations garanties sont valables dans les pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Albanie, Andorre, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Guernesey, les îles Åland, L'île de Man, Islande, Jersey, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Ukraine et Vatican, à l'exclusion de la Belgique.

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.

Dans tous les cas, les prestations ne sont octroyées que si l'évènement couvert a lieu dans un pays susmentionné.

### **1.2.3. Circonstances exceptionnelles**

L'Assureur et Touring ne sont pas responsables 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 ou de circonstances exceptionnelles, 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.

## 1.2.4. Description du risque

### 1.2.4.1. Déclaration à la souscription du contrat

À la souscription du contrat, le preneur d'assurance doit nous déclarer exactement toutes les circonstances connues de lui et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour l'Assureur des éléments d'appréciation du risque.

S'il ne répond pas à certaines de nos questions écrites et si nous avons néanmoins conclu le contrat, nous ne pouvons plus, hormis le cas de fraude, nous prévaloir ultérieurement de cette omission.

#### a) Omission ou inexactitude intentionnelles

Lorsque l'omission ou l'inexactitude intentionnelles dans la déclaration nous induisent en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles nous sont dues.

#### b) Omission ou inexactitude non intentionnelles

Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration ne sont pas intentionnelles, le contrat n'est pas nul.

Nous proposons dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification du contrat avec effet au jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque nous pouvons résilier le contrat dans le même délai.

Si le preneur d'assurance refuse la proposition de modification du contrat ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours.

Si nous n'avons pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus nous ne pouvons plus nous prévaloir à l'avenir des faits qui nous sont connus.

Que se passe-t-il si un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation du contrat n'ait pris effet ?

- I. Si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut être reprochée au preneur d'assurance, la prestation convenue doit être fournie.
- II. Si l'omission ou la déclaration inexacte peut être reprochée au preneur d'assurance, nous ne sommes tenus de fournir une prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez régulièrement déclaré le risque.
- III. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, notre prestation est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

### 1.2.4.2. Déclaration en cours de contrat

#### a) Aggravation de risque

Le preneur d'assurance a l'obligation de déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstance qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré.

Lorsque, au cours de l'exécution du contrat, le risque de survenance de l'événement assuré s'est aggravé de telle sorte que, si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, nous n'aurions consenti l'assurance qu'à d'autres conditions, nous devons lui proposer, dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation, la modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, nous pouvons résilier le contrat dans le même délai.

Si le preneur d'assurance refuse la proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, il n'accepte pas cette dernière, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai d'un mois précité.

Si nous n'avons pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus nous ne pouvons plus nous prévaloir ultérieurement de l'aggravation du risque.

Que se passe-t-il si un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation du contrat n'ait pris effet ?

- I. Si le preneur d'assurance a rempli son obligation de déclaration comme prévu ci-dessus, nous sommes tenus d'effectuer la prestation convenue.



- II. Si le preneur d'assurance n'a pas rempli son obligation de déclaration comme prévu ci-dessus :
- Nous sommes tenus d'effectuer la prestation convenue lorsque le défaut de déclaration ne peut être reproché au preneur d'assurance.
  - Nous sommes tenus d'effectuer la prestation selon le rapport entre la prime payée et la prime que le preneur d'assurance aurait dû payer si l'aggravation avait été prise en considération lorsque le défaut de déclaration peut vous être reproché.
- Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, la prestation en cas de sinistre est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.
- Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, nous pouvons refuser la garantie. Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

b) Diminution de risque

Lorsqu'au cours de l'exécution d'un contrat le risque de survenance de l'événement assuré diminue d'une façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la souscription, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous accordons au preneur d'assurance une diminution de la prime à due concurrence à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne pouvons pas nous mettre d'accord sur la prime nouvelle dans un délai d'un mois à compter de la demande de diminution que le preneur d'assurance a formulée, il peut résilier le contrat conformément aux dispositions reprises à l'article 1.2.5.2.

## 1.2.5. Résiliation du contrat et modalités de la résiliation

### 1.2.5.1. Résiliation

a) Vous pouvez résilier le contrat :

I. Avant la prise d'effet du contrat

Vous pouvez résilier le contrat lorsqu'un délai de plus d'un an sépare la date de conclusion du contrat et la date de prise d'effet. Vous devez notifier cette résiliation au plus tard trois mois avant la date convenue pour sa prise d'effet.

La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat.

II. A la fin de chaque période d'assurance

Comme prévu à l'article 1.2.7.1, vous pouvez résilier le contrat à la fin de chaque période d'assurance mais au plus tard trois mois avant la date de son échéance.

La résiliation prend effet à la date de cette échéance.

III. Police combinée

Lorsque, dans un même contrat, nous nous engageons à diverses prestations, soit en raison des garanties promises, soit en raison des risques assurés, la cause de résiliation relative à l'une des prestations n'affecte pas le contrat dans son ensemble.

Si nous résilions une ou plusieurs garanties du contrat vous pouvez le résilier dans son intégralité.

IV. Après sinistre

Vous pouvez résilier le contrat en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre.

Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité [ou de la prestation].

La résiliation prend effet 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 de la résiliation.

V. Modification des conditions d'assurance et de la prime

Vous pouvez résilier votre contrat en cas de modification visée à l'article 1.2.7.2.

Si vous n'avez reçu aucune information claire de notre part au sujet de la modification des conditions d'assurance, vous pouvez également résilier le contrat.

VI. Diminution du risque

Conformément à l'article 1.2.4.2 b), vous pouvez résilier le contrat si en cas de diminution du risque aucun accord n'est intervenu sur le montant de la nouvelle prime dans le mois de la demande de diminution de prime.

b) Nous pouvons résilier le contrat

I. Avant la prise d'effet du contrat

Nous pouvons résilier le contrat lorsqu'un délai de plus d'un an sépare la date de conclusion du contrat et la date de prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard trois mois avant la date de prise d'effet du contrat. La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat.

II. A la fin de chaque période d'assurance

Comme prévu à l'article 1.2.7.1 nous pouvons résilier le contrat à la fin de chaque période d'assurance mais au plus tard trois mois avant la date de son échéance. La résiliation prend effet à la date de cette échéance.

III. En cas de défaut de paiement de la prime

Comme prévu à l'article 1.2.6.4, à défaut de paiement de la 1ère prime, le contrat n'est pas conclu.

A défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de la date d'envoi de la mise en demeure, toutes les garanties du contrat seront suspendues à l'expiration de ce délai et nous résilierons le contrat à l'expiration d'un nouveau délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

IV. Après sinistre

Nous pouvons résilier le contrat en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre. Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité [ou la prestation] ou le refus de paiement de l'indemnité [ou le refus d'octroi de la prestation], avec effet trois mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé de la résiliation.

Nous pouvons résilier à tout moment le contrat, si vous ou l'assuré ne respectez pas une des obligations résultant de la survenance d'un sinistre dans le but de nous induire en erreur, et à condition que nous ayons déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. La résiliation, prend effet au plus tôt un 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.

V. En cas d'omission, inexactitude dans la déclaration

Nous pouvons résilier le contrat en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration des données relatives au risque lors de la conclusion du contrat comme prévu à l'article 1.2.4.1 b).

VI. En cas d'aggravation du risque

Nous pouvons résilier le contrat en cas d'aggravation sensible et durable du risque en cours du contrat comme prévu à l'article 1.2.4.2 a).

VII. En cas de décès

Nous pouvons résilier le contrat après votre décès dans les trois mois à compter du jour où nous en avons eu connaissance comme prévu à l'article 1.2.7.3.

### 1.2.5.2. Modalités de résiliation

a) Forme de la résiliation

I. La résiliation du contrat se fait soit par :

- Lettre recommandée à la poste
- Exploit d'huissier
- La remise de la lettre de résiliation contre récépissé

II. La résiliation pour défaut de paiement de la prime ne peut se faire que soit par :

- Lettre recommandée à la poste
- Exploit d'huissier

b) Prise d'effet de la résiliation

Sauf délais différents prévus dans d'autres dispositions du contrat, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier ou du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt.

### 1.2.6. Paiement de la prime

#### 1. Montant à payer

Vous devez payer le montant de la prime mentionnée sur la demande de paiement, comprenant les taxes, cotisations et frais.

#### 2. Moment du paiement

La prime est annuelle et payable anticipativement, après réception de l'invitation à payer.

#### 3. Remboursement de la prime payée

Si tout ou partie du contrat prend fin en cours d'année d'assurance, le prorata de prime afférent à la période postérieure à la cessation de tout ou partie du contrat vous sera remboursé.

#### 4. Non-paiement de la prime

En cas de non-paiement de la première prime, le contrat n'est pas conclu.

En cas de non-paiement de la prime à l'échéance, nous vous adressons un premier rappel. Si la prime n'a pas été payée au plus tard 20 jours après son envoi, un deuxième rappel sera envoyé, à l'occasion duquel nous vous réclamerons une indemnité forfaitaire de 7,00 EUR.

Si vous n'avez toujours pas payé la prime après ces deux rappels, une mise en demeure vous sera adressée par lettre recommandée ou exploit d'huissier. Le cas échéant, nous vous facturerons des frais fixes de 13,00 EUR en plus des frais déjà dus de 7,00 EUR.

Ces redevances forfaitaires varient chaque année au 1er janvier, en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation sur la base de l'indice du mois de décembre de l'année précédente [indice 155.23 – avril 2023 - base 2004 = 100]. Ce montant ne sera en aucun cas inférieur à 20,00 EUR.

À défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de la date d'envoi de cette mise en demeure, toutes les garanties du contrat seront suspendues à l'expiration de ce délai et le contrat sera résilié à l'expiration d'un nouveau délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

Si les garanties sont suspendues, les primes venant à échéance pendant la période de suspension restent dues, à condition que vous ayez été mis en demeure comme indiqué ci-avant. Nous ne pouvons toutefois pas vous réclamer les primes afférentes à plus de deux années consécutives. Les garanties seront remises en vigueur au moment de la réception intégrale des primes échues sur notre compte bancaire ou celui de notre mandataire.

#### 5. Paiement partiel de la prime

En cas de paiement partiel des primes dues, nous imputerons le ou les montants versés dans l'ordre décroissant d'ancienneté de l'ensemble des primes réclamées au titre du contrat. Si le contrat est inclus dans un dossier de regroupement qui prévoit une autre règle d'imputation, les primes partiellement payées seront réglées selon les règles applicables de ce dossier.

### 1.2.7. Vie du contrat

#### 1.2.7.1. Prise d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à la date fixée aux conditions particulières et après le paiement de la première prime.

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières et ne peut excéder un an. À la fin de la période d'assurance, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si l'une des parties le résilie au moins trois mois avant son échéance.

#### 1.2.7.2. Modification des conditions d'assurance et/ou des primes

Si l'Assureur modifie les conditions d'assurance et/ou le tarif, il peut appliquer ces modifications dès l'échéance annuelle suivante, après en avoir avisé le preneur d'assurance au moins quatre mois avant l'échéance annuelle. Dans ce cas, il peut résilier son contrat jusqu'à 3 mois avant l'échéance annuelle. Si l'Assureur l'avertit de ces modifications moins de quatre mois avant l'échéance annuelle, et qu'il n'est pas d'accord, il a le droit de résilier le contrat dans un délai de trois mois suivant la réception de cette notification.

### **1.2.7.3. Décès du preneur d'assurance**

Si vous venez à décéder, les droits et obligations nés du contrat d'assurance sont transmis aux nouveaux titulaires de l'intérêt assuré.

Toutefois, tant les nouveaux titulaires de l'intérêt assuré que nous pouvons résilier le contrat, les nouveaux titulaires par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours du décès et nous dans une des formes prévues à l'article 1.2.5.2 dans les trois mois à compter du jour où nous avons eu connaissance du décès.

### **1.2.7.4. Paiement à un mineur, un interdit ou un autre incapable**

Si nous devons faire un paiement à un mineur d'âge, un interdit ou un autre incapable en application du contrat, nous versons les sommes sur un compte ouvert au nom du mineur d'âge, de l'interdit ou d'un autre incapable, frappé d'indisponibilité jusqu'à la majorité ou à la levée de l'incapacité, sans préjudice du droit de jouissance légale.

Les sommes ainsi versées peuvent être libérées sur autorisation spéciale du juge de paix, à la demande du tuteur ou de l'administrateur des biens selon les mêmes règles que celles applicables aux situations visées aux articles 410, § 1er ou 499/7, § 2, du Code civil.

### **1.2.8. Répartition de la charge de sinistre en cas de pluralité de contrats**

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

### **1.2.9. Subrogation**

Nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers responsables du dommage à concurrence de nos interventions.

En conséquence, l'assuré ne peut pas accepter une renonciation de recours en faveur du tiers responsable.

Si, par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons réclamer l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, l'assuré dispose d'un droit de préférence par rapport à nous pour la partie de l'indemnité restant due.

Nous n'avons aucun droit de recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant à son foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique sauf en cas de malveillance.

Toutefois nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### **1.2.10. Dispositions relatives au terrorisme**

#### **Adhésion à TRIP**

Nous couvrons, dans certains cas, les dommages causés par des actes de terrorisme. Nous sommes membre à cette fin de l'ASBL TRIP, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29. Conformément à la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, l'exécution de tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances membres de l'ASBL est limitée à 1 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme, survenus pendant cette année civile. Ce montant est adapté, le 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de décembre 2005. En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire.

Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée : les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile et les indemnités à payer imputées à cette année civile.

## Régime de paiement

Conformément à la loi susmentionnée du 1er avril 2007, le Comité décide si un événement répond à la définition de terrorisme. Afin que le montant cité au paragraphe ci-avant ne soit pas dépassé, ce Comité fixe, six mois au plus tard après l'événement, le pourcentage de l'indemnisation que les entreprises d'assurances membres de l'ASBL doivent prendre en charge en conséquence de l'événement. Le Comité peut revoir ce pourcentage. Le Comité prend, au plus tard le 31 décembre de la troisième année suivant l'année de survenance de l'événement, une décision définitive quant au pourcentage d'indemnisation à payer.

L'assuré ou le bénéficiaire ne peut prétendre envers nous, à l'indemnisation qu'après que le Comité a fixé le pourcentage. Nous payons le montant assuré conformément au pourcentage fixé par le Comité. Si le Comité diminue le pourcentage, la réduction de l'indemnité ne sera pas applicable aux indemnités déjà payées, ni aux indemnités restant à payer pour lesquelles nous avons déjà communiqué notre décision à l'assuré ou au bénéficiaire. Si le Comité relève le pourcentage, l'augmentation de l'indemnité s'applique pour tous les sinistres déclarés découlant de l'événement reconnu comme relevant du terrorisme. Lorsque le Comité constate que le montant cité au paragraphe ci-avant ne suffit pas à indemniser l'ensemble des dommages subis ou lorsque le Comité ne dispose pas d'éléments suffisants pour déterminer si ce montant suffit, les dommages aux personnes sont indemnisés en priorité. L'indemnisation des dommages moraux intervient après toutes les autres indemnisations. Toute limitation, exclusion et/ou tout étalement dans le temps de l'exécution de nos engagements, définis dans un arrêté royal, s'appliquera conformément aux modalités prévues dans cet arrêté royal.

## **2. FORMULE TOURING GO BELGIQUE**

### **2.1. Territorialité**

Les prestations garanties reprises à l'article 2.3 sont acquises comme précisé au point 1.2.2. pour cette formule.

### **2.2. Conditions d'application**

La formule Touring Go Belgique donne droit aux garanties pour les incidents tels que définis à l'article 1.1.7.

Le nombre d'interventions est limité à 2 par année d'assurance.

Les garanties entrent en vigueur à 0 heure le deuxième jour suivant celui du paiement.

### **2.3. Garanties**

La formule Touring Go Belgique se compose des garanties décrites ci-dessous.

#### **2.3.1. Dépannage**

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur sur le lieu même où le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident, que ce soit au domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique [voir article 1.1.7. « incident »].

Les pièces de rechange, le carburant, les huiles, les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge de l'assuré.

Ni Touring, ni l'Assureur ne peuvent être tenus responsables de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

#### **2.3.2. Remorquage local**

Dans le cas d'un incident couvert et lorsque la remise en circulation du véhicule assuré, immobilisé à la suite de cet incident, s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, Touring organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule [et le transport de ses passagers] vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. Un seul remorquage par incident.

Durant le remorquage ou le transport du véhicule assuré, Touring assume la responsabilité et prend soin des clés et des documents de bord dudit véhicule, mais se dégage de toute responsabilité quant au contenu.

## 2.4. Options

En plus des prestations couvertes et reprises à l'article 2.3, le preneur d'assurance peut souscrire l'une des 3 options suivantes :

- L'option Dépannage pneus ;
- L'option Dépannage pneus, remorquage étendu et retour à domicile ;
- L'option Dépannage pneus, remorquage étendu, retour à domicile et voiture de remplacement.

### 2.4.1. Option Dépannage pneus

Les prestations garanties sont également d'application en cas de crevaison, dégonflement, déchirure, explosion,... survenu à un pneu du véhicule assuré, qui se produit seul et sans autre dommage pour le véhicule concerné.

Dans cette option, le nombre d'interventions est limité à 2 par année d'assurance, y compris pour Dépannage et Remorquage local.

### 2.4.2. Option Dépannage pneus, remorquage étendu et retour à domicile

Les prestations garanties au 2.4.1 sont d'application et complétées comme suit :

#### Remorquage étendu

Lorsque la remise en circulation du véhicule assuré, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, Touring organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le garage au choix de l'assuré en Belgique où la réparation pourra être effectuée ou vers le domicile du [ou d'un des] assurés si celui-ci souhaite y effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement.

Un seul remorquage par incident.

Les prestations garanties en Belgique relatives au remorquage étendu ne sont acquises que si la prime a été payée au moins dix jours avant la survenance de l'incident ayant immobilisé le véhicule assuré. Si un incident survient pendant ces 10 premiers jours, l'assuré a droit à la garantie décrite au point 2.3.2 Remorquage local.

Durant le remorquage ou le transport du véhicule assuré, Touring assume la responsabilité et prend soin des clés et des documents de bord dudit véhicule, mais se dégage de toute responsabilité quant au contenu.

Il est expressément entendu que, lors d'un incident, Touring ne peut pas se substituer aux organismes tels que police, ambulance, pompiers, Croix-Rouge. Dans ce cas, Touring prend en charge le remorquage éventuel fait par un tiers sur ordre de la police jusqu'à concurrence de maximum € 250 sur présentation des justificatifs.

#### Retour à domicile

Touring organise et prend en charge le retour des assurés, dont le véhicule assuré a dû être remorqué ou transporté vers un garage, ainsi que de leurs bagages, du lieu de l'incident vers leur domicile ou jusqu'au lieu le plus proche d'où ils pourront poursuivre leur voyage par d'autres moyens si le domicile n'y correspond pas.

Touring détermine et organise le mode de transport requis pour le retour des assurés. Il peut s'agir du véhicule de service du patrouilleur, du camion de remorquage du dépanneur/mécanicien, d'un taxi ou tout autre moyen de transport en commun. Touring se charge de rembourser les frais de transport des assurés sur simple présentation des titres de transport.

Dans cette option, le nombre d'interventions est limité à 5 par année d'assurance, y compris pour Dépannage et Remorquage local.

### **2.4.3. Option Dépannage pneus, remorquage étendu, retour à domicile et voiture de remplacement**

Les garanties décrites à l'article 2.4.2 sont complétées comme suit :

#### **Voiture de remplacement**

S'il s'avère impossible de remettre en service le véhicule assuré en raison d'un incident survenu en Belgique et si le dit véhicule est remorqué ou transporté, Touring mettra tout en œuvre pour fournir un véhicule de remplacement à la demande de l'assuré et ce, dans les limites des disponibilités et pour autant que la prime ait été payée au moins 10 jours avant l'incident.

L'assuré a droit à maximum 5 jours calendrier de mise à disposition d'un véhicule de remplacement par année d'assurance. Le véhicule de remplacement sera de catégorie A ou B. La marque et le modèle seront déterminés par la société de location. Le véhicule de remplacement devra être demandé par l'assuré dans les 24 heures suivant l'incident. Il sera mis à sa disposition à partir d'un centre reconnu par Touring ou d'un lieu désigné par Touring et pendant la durée de la réparation prévue et fixée par Touring en fonction du type d'incident.

Si le véhicule assuré était spécialement équipé pour être conduit par des personnes à mobilité réduite, Touring s'efforcera (sous réserve de disponibilité et sans garantie) de fournir un véhicule similaire.

L'attribution du véhicule de remplacement est garantie dans les limites des disponibilités locales et des restrictions légales, et l'assuré accepte de se conformer aux conditions générales de location telles qu'elles figurent dans le contrat de location du loueur désigné par Touring. L'indisponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation.

L'assuré devra accepter les conditions de location. Les formalités de réception et de restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais de dépose, les frais de carburant et les assurances complémentaires ainsi que les franchises restent à la charge l'assuré.

Ni Touring ni l'Assureur ne sont tenus de faire d'autres prestations si l'assuré ne peut pas disposer d'un véhicule de remplacement et ce, pour une quelconque raison.

Toute journée dont plus de 2 heures se sont écoulées est considérée comme une journée complète et sera comptabilisée. Le véhicule de remplacement ne sera pas octroyé si l'assuré a bénéficié d'un retour à domicile (voir point 2.4.2).

#### **Chauffeur de remplacement**

Si, à la suite d'un accident de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur du véhicule assuré, un assuré se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est en mesure de prendre le volant, Touring organise et prend en charge après un contact médical, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule assuré et éventuellement ses passagers vers le domicile d'un des assurés.

Les frais de péage et de carburant du véhicule restent à charge de l'assuré. Touring peut être déchargé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

Dans cette option, le nombre d'interventions est limité à 5 par année d'assurance, y compris pour Dépannage et Remorquage local.



## 3. FORMULE TOURING GO ETRANGER

### 3.1. Territorialité

Les prestations garanties reprises à l'article 3.3 sont acquises comme précisé au point 1.2.2. pour cette formule.

### 3.2. Conditions d'application

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.

### 3.3. Garanties

La formule Touring Go Etranger se compose des garanties décrites ci-dessous.

#### 3.3.1. Dépannage et remorquage

Touring organise et prend en charge le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule assuré vers le garage le plus proche.

En l'absence d'un patrouilleur mandaté, Touring prend en charge, à concurrence de € 375 au maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule assuré, sur simple présentation de la facture d'origine et acquittée.

Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à charge de l'assuré, Touring ne peut 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 assuré se font avec l'accord écrit de l'assuré et sous son contrôle.

#### 3.3.2. Rapatriement du véhicule assuré

Touring organise et prend en charge :

- Le rapatriement du véhicule assuré jusqu'au garage choisi par l'assuré en Belgique.
- Les frais de gardiennage à concurrence de maximum € 15/jour pour une durée maximum de 15 jours. La demande doit être adressée à Touring dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule assuré. Le cas échéant, les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le véhicule assuré n'est plus sous séquestre.
- Touring s'engage à rapatrier le véhicule assuré dans les meilleurs délais et conditions possibles, ceux-ci restant à son choix.

Des retards éventuels dans l'exécution du rapatriement ne pourront donner lieu à une indemnisation.

Touring prend en charge le rapatriement 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, la voiture sera abandonnée.

Touring et l'Assureur ne peuvent être tenus pour responsables :

- Des dégâts éventuels causés par le transporteur au véhicule transporté ou remorqué (hormis en cas de faute grave ou de dommage intentionnel du transporteur) ;
- En cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

L'assuré autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite que Touring jugerait nécessaire.

#### 3.3.3. Intervention dans les frais de voyage de retour des personnes

Si, à la suite d'un incident, le véhicule assuré doit être rapatrié, Touring propose un des services suivants :

- rapatriement des assurés : Le voyage sera effectué soit par train de 2ème classe, avion de classe économique, avion charter ou par véhicule de remplacement (maximum 5 jours ou 650 €) pour l'ensemble des assurés et sera choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu où le voyage a été interrompu. Si le voyage de retour est effectué avec un véhicule d'un tiers, Touring remboursera les frais effectivement encourus (péages et consommation de carburant) sur présentation des pièces justificatives. Pour chaque demande de remboursement, les originaux des billets de transport doivent être remis à Touring.

OU

- La poursuite du voyage jusqu'au domicile pour un montant maximum de € 1. 600 pour l'ensemble des assurés. Si le véhicule assuré a été volé, cette disposition s'applique également. La déclaration de vol à la police locale doit être présentée par l'assuré.

### **3.3.4. Assistance aux assurés en attente de réparations**

En cas d'immobilisation du véhicule assuré, 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 le correspondant local de Touring. Ce diagnostic déterminera la durée prévue d'immobilisation du véhicule assuré. Touring se réserve le droit de prendre directement contact avec l'expert local.

#### **3.3.4.1. Réparation possible dans les 3 jours ouvrables**

L'assuré bénéficie, au choix, d'une des prestations suivantes :

- Attente de réparations: L'assuré peut attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel [logement + petit-déjeuner] à concurrence de € 65 maximum par nuit et par assuré pour autant que l'assuré ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu. 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 met également une voiture de remplacement à disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues à l'article 3.3.9.

Touring intervient également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule assuré. Ces prestations sont garanties pour une durée maximum de 3 jours ouvrables, et plafonnées à € 500 pour l'ensemble des assurés ;

OU

- Continuation de voyage: Si l'assuré choisit de laisser sa voiture au garage et de poursuivre son voyage, Touring prend en charge le trajet aller jusqu'à sa destination finale et le retour jusqu'au garage pour récupérer le véhicule assuré. Cette prestation est garantie jusqu'à un montant de maximum € 500 pour l'ensemble des assurés.

Ce trajet pourra s'effectuer en train 2ème classe, en avion en classe économique, en avion charter ou en voiture de remplacement [voir article 3.3.9] 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 assuré est irréparable, Touring prend en charge le rapatriement du véhicule assuré vers la Belgique. Les prestations que Touring propose aux assurés sont alors :

- Le rapatriement des assurés: Le voyage s'effectue soit en train 2ème 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 par sinistre] 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 les titres de transport originaux à Touring ;

OU

- La continuation de voyage étendue jusqu'au domicile [voir point 3.3.10] pour un montant maximum de € 1.100 pour l'ensemble des assurés.

#### **3.3.4.2. Durée des réparations supérieure à 3 jours ouvrables.**

L'assuré peut bénéficier, au choix, d'une des prestations suivantes :

- Attente de réparations: L'assuré peut attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel [logement + petit-déjeuner] à concurrence de € 65 maximum par nuit et par assuré pour autant qu'il ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou l'assuré doit prolonger son séjour au-delà du terme prévu. 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 met également une voiture de remplacement à sa disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 3.3.9.

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 pour l'ensemble des assurés ;

OU

- Rapatriement du véhicule : Touring prend en charge le rapatriement du véhicule assuré. Dans le cas où l'assuré opte pour le rapatriement du véhicule, Touring peut choisir une des deux prestations ci-dessous qui sera prise en charge par Touring :
  - Le rapatriement des assurés : Le voyage s'effectue soit en train 2ème 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 (voir article 3.3.10) pour un montant maximum de € 1.600 pour l'ensemble des assurés.

### **3.3.5. Abandon du véhicule assuré**

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 seront rapatriés avec les assurés.

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, l'assuré 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 que Touring lui donne. 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 assuré a été remorqué en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de Touring, l'assuré 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 l'assuré de manifester sa volonté de reprise dans un délai de 15 jours calendrier 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 de l'assuré.

### **3.3.6. Chauffeur de remplacement**

Si, à la suite d'un accident de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur, l'assuré se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est en mesure de prendre le volant, Touring organise et prend en charge après un contact médical, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule assuré et éventuellement ses passagers vers leur domicile, les frais de consommation de carburant du véhicule restant à charge de l'assuré. Touring peut être dégagé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves causant l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

En cas d'urgence, l'assuré peut engager lui-même un chauffeur. Dans ce cas, Touring interviendra après un contact médical avec un médecin sur place, soit pour :

- Le remboursement et les frais d'étape du conducteur de remplacement jusqu'à un maximum de € 50 par jour pour la durée de ses prestations, y compris le temps nécessaire pour le retour en train. La distance moyenne journalière parcourue doit être d'au moins 500 km ;

OU

- Le coût du voyage retour du chauffeur en train en deuxième classe.

### **3.3.7. Envoi de pièces de rechange**

S'il est impossible de se procurer endéans les 3 jours ouvrables dans le pays étranger les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du véhicule, 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 de l'assuré. Touring est exonéré de cette obligation en cas de force majeure, ou en cas :

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

### **3.3.8. Consultation technique**

Touring prend en charge la consultation technique exécutée par un expert reconnu.

Le montant de cette dernière consultation est remboursé à l'assuré par Touring jusqu'à concurrence de € 250 contre remise de la note d'honoraires de l'expert.

Cette couverture n'est accordée qu'avec l'autorisation de Touring et uniquement à la suite d'un problème technique lié à l'usage du véhicule assuré à l'étranger, et à l'exclusion des dégradations consécutives à un accident.

### **3.3.9. Mise à disposition d'une voiture de remplacement**

Touring organise et prend en charge la mise à disposition 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.

Touring a le droit de procéder à une évaluation du véhicule assuré avant l'attribution d'un véhicule de remplacement.

L'attribution du véhicule de remplacement est garantie dans les limites des disponibilités locales et des restrictions légales, et l'assuré accepte de se conformer aux conditions générales de location telles qu'elles figurent dans le contrat de location du loueur désigné par Touring. L'indisponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation.

Les formalités pour la réception et la restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais de dépose, les frais de carburant et les assurances complémentaires et les franchises restent à charge de l'assuré. Touring n'est pas obligés de faire des interventions supplémentaires si l'assuré ne dispose pas d'un véhicule de remplacement parce qu'il ne remplit pas les conditions du loueur. Le dépôt doit être effectué par carte de crédit.

Les pièces justificatives originales indiquant la durée du voyage à l'étranger (documents de réservation d'hôtel, de résidence de vacances ou d'emplacement de camping, etc.) et la réparation du véhicule assuré (facture) doivent être fournies à Touring sur simple demande.

### **3.3.10. Continuation de voyage étendue**

Les prestations sont octroyées dans les cas suivants :

- Lors d'un incident survenu au cours du voyage aller ou à la destination finale ; et
  - Si le véhicule assuré est en réparation ; ou
  - Si le véhicule assuré a été volé.

Les prestations suivantes sont prévues :

- Soit la mise à disposition d'une voiture de remplacement pour une durée maximum de 15 jours.
- Soit les trajets en train 2ème classe, en avion en classe économique ou par avion charter.

Ces prestations sont plafonnées par sinistre à un montant maximum de :

- € 1.600 pour l'ensemble des assurés,

OU

- € 1.100 pour l'ensemble des assurés si ces prestations ont été précédées par l'une des prestations décrites au point 3.3.4. [Assistance aux assurés en attente de réparations].

## 4. OPTION ASSURANCE VOYAGE

Cette option existe en formule Individuelle et en formule Famille.

### 4.1. Définitions

#### 4.1.1. Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

#### 4.1.2. Famille jusqu'au deuxième degré

Sont considérés comme membres de la « famille jusqu'au 2e degré » : père, mère, enfant(s), beaux-enfants, compagnon de vie, enfants de ce compagnon de vie, sœur(s), frère(s), belle-sœur, beau-frère, belle-fille, beau-fils, belle-mère, compagnon de vie de la mère ou du père, beau-père, grands-parents et petits-enfants.

#### 4.1.3. Maladie et maladie grave

Une « maladie » est une altération soudaine et imprévue de la santé de l'assuré, dûment diagnostiquée par un médecin, nécessitant des soins médicaux et ayant un caractère soudain et imprévisible qui rend impossible toute exécution d'un contrat de voyage ou d'une autre activité prévue.

Le résultat positif d'un test ou d'un contrôle effectué pour le dépistage d'une maladie ou la lutte contre cette maladie, qu'il soit ou non exigé par les autorités compétentes, entraînant l'interdiction pour l'assuré d'embarquer dans le moyen de transport (exemples : autocar, train, avion, bateau) prévu pour le voyage est assimilé à la maladie elle-même.

La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

Une « maladie grave » est un trouble de l'état de santé, non causé par un accident, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air.

#### 4.1.4. Maladie préexistante et maladie stable

Une « maladie préexistante » est un trouble de l'état de santé qui a été diagnostiqué par un médecin et qui nécessite des examens médicaux réguliers et des soins appropriés.

Une maladie est considérée comme stable s'il n'y a pas de changement dans le traitement médical ou paramédical de cette maladie, s'il n'y a pas eu d'hospitalisation ou d'aggravation et si, selon le médecin traitant, il n'y avait pas de contre-indication médicale au voyage. Ces trois conditions doivent être remplies cumulativement. Cela doit être prouvé par un rapport médical du médecin traitant confirmant cet état de stabilité lors de la réservation du voyage et/ou de la souscription du présent contrat.

#### 4.1.5. Retour anticipé

Le retour au domicile, avant la date initialement prévue dans le contrat de voyage ou de location.

## 4.2. Conditions d'application

### 4.2.1. Validité de l'option

Si l'option est souscrite ultérieurement au produit de base, la date d'échéance pour l'ensemble du contrat correspond à la date de la souscription de l'option.

### 4.2.2. Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre l'option Assurance Voyage, sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.

Les prestations garanties dans le cadre de la garantie Intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits à l'article 4.4.

### 4.2.3. Médecin conseil

Touring peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

## 4.3. Prestations garanties pour l'Assistance aux personnes

### 4.3.1. Rapatriement en cas de maladie ou d'accident

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave l'assuré 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 l'assuré peut être rapatrié. Touring organise son transport par ambulance, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de Touring en fonction de son état médical.

Ce transport s'effectue, si besoin, sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à son domicile ou un hôpital, qui assurera la continuité des soins, proche de son domicile.

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. 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 se réserve le droit d'utiliser le titre de transport original si l'assuré doit être rapatrié. Si tel n'est pas le cas, Touring est en droit d'exiger une procuration de sa part afin d'employer les billets ou de faire une modification en son nom ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

Touring organise le retour d'un compagnon de voyage par sinistre accompagnant le rapatrié vers le domicile de ce dernier pour autant que cette personne ne laisse pas dès lors un véhicule et d'autres assurés sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place. Si le voyage retour ne s'effectue pas avec ledit véhicule et qu'aucun autre assuré ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour de ce véhicule au domicile de l'assuré (le moyen et le moment sont laissés au choix de Touring). Touring organise le retour d'un compagnon de voyage vers son domicile si celui-ci devrait poursuivre seul le voyage.

Pour l'assuré en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring organisera son retour vers l'hôpital désigné en Belgique pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que l'assuré ait informé le service médical de Touring minimum 5 jours avant son départ 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. Si le médecin de Touring peut officiellement 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, Touring refusera le rapatriement.

### 4.3.2. Intervention en cas de maladie ou d'accident

Touring intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles l'assuré 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 s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les coûts des soins dentaires urgents dispensés par un dentiste qualifié à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë, jusqu'à concurrence de € 250 par assuré (les prothèses ne sont pas couvertes). Dans ce cas, Touring ne prévoit pas de rapatriement ;
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout assuré malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par assuré 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 au conjoint de l'assuré malade ou accidenté ou une personne au choix de l'assuré ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci (pas d'application pour la formule Individuelle).  
Touring interviendra pour maximum € 500 par assuré et par sinistre. Touring se réserve le droit de demander une facture détaillée de ces frais. Touring intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile ;
- Les frais du premier transport de l'assuré sont à charge de Touring ;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres assurés) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500 par assuré et par sinistre ;
- Les frais de garde d'un enfant assuré 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 par assuré (pas d'application pour la formule individuelle).

Dans tous les cas, 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.

Touring se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de Touring autorise le rapatriement, mais que l'assuré 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 lui, au moment où il fut autorisé par le médecin de Touring.

Lorsque l'assuré ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de prime 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 par sinistre.

### 4.3.3. 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 assuré. Cette intervention est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger.

En cas de frais médicaux ambulatoires suite à une opération médicale ou un accident à l'étranger, Touring intervient jusqu'à concurrence de maximum € 745 par assuré (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie sont limités à maximum € 125 par assuré). 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 à la centrale d'assistance de 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.

La prise en charge des frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski sont uniquement couverts dans les limites reprises à l'article 4.3.19. des présentes conditions générales.

#### 4.3.4. Mise à disposition de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical

Lorsque l'assuré se trouve dépourvu de médicaments, prothèses, lunettes ou d'autres équipements médicaux qui lui sont indispensables pour une raison médicale et dont le semblable ou l'équivalent peut être trouvé sur place, Touring transmettra les coordonnées d'un médecin qui lui fournira l'ordonnance nécessaire et Touring prendra en charges les honoraires médicaux. Le coût des médicaments ou du matériel sera toujours à charge de l'assuré.

#### 4.3.5. Retour anticipé

Touring organise le voyage aller-retour de l'assuré 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, l'assuré peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres assurés de sa famille jusqu'au 2ème degré d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique. Ceci à condition que les assurés ne laissent pas un véhicule et d'autres assurés sans autre conducteur pour ramener ce véhicule et les personnes restées sur place. Cela s'applique également pour le compagnon de voyage si celui-ci devrait 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 de l'assuré 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 dans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2ème classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le véhicule assuré. Si le voyage aller-retour s'effectue avec ledit véhicule, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. La présente garantie n'est pas octroyée en cas de retour définitif en Belgique avec le véhicule assuré.

Cas couverts pour le retour anticipé :

- Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants assurés et dont elle a la charge durant le 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 de l'assuré à son chevet. L'assuré 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 l'enfant mineur de l'assuré et que la présence d'un de ses deux parents est souhaitable. Dans ce dernier cas, le délai des 5 jours n'est pas d'application.

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

- Retour anticipé en cas de disparition de l'enfant assuré âgé de moins de 16 ans, 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).
- Retour anticipé à la suite du décès en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré.
- Retour anticipé pour sinistre grave au domicile de l'assuré et ce uniquement en cas de vol, incendie ou dégâts des eaux rendant la présence de l'assuré indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts.

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

#### 4.3.6. Retour des enfants mineurs

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants mineurs de l'assuré et pour autant qu'aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, Touring organise l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier ces enfants mineurs. 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 dossier.



#### **4.3.7. Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger**

Lors d'une hospitalisation d'un assuré à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, Touring organise un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de Touring, soit par train 2ème 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 2ème 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 l'assuré hospitalisé est mineur, la limite des 5 jours n'est pas d'application.

#### **4.3.8. Animaux domestiques (chiens et chats)**

En cas de rapatriement de l'assuré, Touring organise le retour de maximum deux animaux domestiques (seulement chiens et chats).

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 un assuré durant le voyage aller, Touring rembourse les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

#### **4.3.9. Rapatriement funéraire**

En cas de décès à l'étranger d'un assuré, Touring organise le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, et rembourse 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 par assuré. Touring organise le retour en Belgique des autres assurés.

Touring organise le retour en Belgique d'un compagnon de voyage si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Il vérifiera toujours si les moyens de transport prévus à l'origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour en Belgique.

Si l'assuré 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.

#### **4.3.10. Frais de recherche et de sauvetage**

Touring intervient, à concurrence de maximum € 5.000 par sinistre et pour l'ensemble des assurés, pour les frais de recherche et les frais de sauvetage, facturés par des organismes officiels de secours. 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 assurés.

Le ski hors-piste est uniquement couvert si l'assuré est accompagné d'un moniteur de ski agréé.

La randonnée en montagne par voie non frayée est uniquement couverte si l'assuré est accompagné d'un guide de montagne agréé.

#### **4.3.11. Frais de télécommunication**

Touring intervient, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, pour les frais de télécommunication pour atteindre la centrale de Touring au numéro +32 2 233 23 45, à la condition que le premier appel soit suivi d'une prestation garantie.

#### **4.3.12. Messages urgents**

Si, depuis l'étranger, l'assuré souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son entourage immédiat concernant sa maladie, son accident ou toute autre garantie reprise dans les présentes conditions générales, Touring fera le nécessaire pour transmettre ce message.

De même, Touring fera tout son possible pour transmettre tout message urgent reçu de la famille ou de l'environnement immédiat de l'assuré dans le cadre des garanties décrites.

Touring ne peut être tenu responsable du contenu du message.

#### **4.3.13. Frais d'interprète**

Touring intervient, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, pour les frais d'interprète auxquels l'assuré doit éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

#### **4.3.14. Envoi de bagages ou du doudou**

Si les bagages de l'assuré sont volés, Touring organise l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. La valise doit lui être remise par une personne que l'assuré aura désignée. L'assuré est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays.

Si un enfant assuré 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 lui être remis par une personne que l'assuré aura désignée. 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.

Dans tous les cas, Touring ne peut être tenu responsable en cas de retard de livraison ou de perte lors de l'acheminement.

#### **4.3.15. Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées**

Pour les assurés âgés de plus de 70 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 du domicile de l'assuré 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 charge de l'assuré.

#### **4.3.16. Transfert de fonds**

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

Dans ce cas, il 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 que Touring aura indiqué. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où l'assuré se trouve où la somme demandée pourra être retirée. Touring s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

Si l'assuré est à court d'argent à la suite d'un accident ou d'un vol (pour lequel une plainte a été déposée auprès de la police), Touring lui accorde une avance de € 2.000 maximum par dossier, sous réserve de la signature d'une reconnaissance de dette et de la fourniture d'une garantie.

#### 4.3.17. Caution de mise en liberté

Si à la suite d'un accident de roulage à l'étranger l'assuré fait l'objet de poursuites, Touring avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités compétentes à concurrence de maximum € 25.000 par dossier.

Dans ce cas, Touring intervient également pour les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500 par dossier. Cette couverture est limitée aux circonstances décrites dans le premier alinéa et est accessoire à l'assistance.

#### 4.3.18. Perte ou vol des titres de transport

En cas de perte ou de vol de titres de transport, Touring peut régler pour l'assuré l'achat de nouveaux billets à la condition qu'il lui en crédite d'abord la contre-valeur.

#### 4.3.19. Garanties ski

a) Frais médicaux à l'étranger à la suite d'un accident de ski

Les frais médicaux ambulatoires et d'hospitalisation à l'étranger à la suite d'un accident de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 4.3.2.

b) Remboursement du skipass et des cours de ski

Touring intervient à concurrence de maximum € 200 par assuré, pour le skipass et les cours de ski de plus de 5 jours consécutifs qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un accident survenu à l'assuré lors de la pratique du ski ;
- Une garde obligatoire par l'assuré d'un enfant assuré, de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pour le reste du séjour ;
- Un retour anticipé de l'assuré.

Le skipass et les cours de ski sont remboursables à partir du lendemain de l'événement et pour la durée du forfait restant à courir, sur présentation d'un justificatif médical mentionnant l'inaptitude à la pratique du ski.

c) Frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski

Les frais médicaux ambulatoires et pharmaceutiques engagés en Belgique, à la suite d'un accident de ski survenu à l'étranger, sont couverts pour une durée d'un an après la survenance de l'accident à concurrence de maximum € 745 par assuré (les frais de massage, de physiothérapie et de kinésithérapie sont limités à maximum € 125 par assuré).

Les frais d'hospitalisation en Belgique, à la suite d'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 assuré et par sinistre.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert par 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.

d) Bris de ski

En cas de bris de ski et/ou de fixation appartenant à l'assuré (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et skis de cross-country), Touring intervient pour les frais de location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants à concurrence de maximum € 100 par assuré.

Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location. Les skis et/ou fixations cassés doivent être déposés chez Touring.

e) Vol de skis, bâtons, chaussures de ski

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant à l'assuré, Touring intervient à concurrence de maximum € 100 par assuré 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.

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

f) Avance de frais d'avocat

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

#### 4.3.20. Prolongation de séjour

Touring intervient pour les frais de prolongation du séjour de l'assuré à l'hôtel si celui-ci ne peut pas commencer le voyage de retour à la date de retour initialement prévue à la suite :

- D'une catastrophe naturelle ;
- De conditions atmosphériques défavorables.

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

L'assuré doit entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention :

- 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 doit pour cela envoyer les pièces justificatives à Touring.

#### 4.4. Intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen)

Touring procède au paiement des indemnités et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7, 8 et 9 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 assurés qui partent

- a) D'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, 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 État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse. 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, l'assuré a droit à une compensation financière à hauteur de :
  - € 250 pour tous les vols de 1.500 km ou moins ;
  - € 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 ;
  - € 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 assuré 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 :

- De deux heures pour tous les vols de 1.500 km ou moins, ou
- 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
- 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 l'assuré 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, l'assuré peut obtenir le 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, l'assuré a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous :

- 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1.500 km ou moins ;
- 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 États membres et les départements français d'outremer, ainsi que pour tous les autres vols de 1.500 à 3.500 km ;
- 75 % du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, l'assuré 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 assurés et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes.

Touring est subrogé à concurrence du montant de l'indemnité prévue ci-dessus dans les droits et actions de l'assuré contre les compagnies aériennes, dans les cas où elles peuvent être considérées comme tiers responsables au sens de l'article 95 de la Loi sur les assurances. Dans les autres cas, conformément à l'article 5.174 du Code civil, l'assuré cède à Touring la créance dont il dispose contre les compagnies aériennes sur base de la réglementation en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers.

## 5. FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

### 5.1. Coordonnées générales

- Garanties d'assistance technique en Belgique [24h/7]: 078 178 178.
- Garanties d'assistance technique ou médical à l'étranger [24h/7]: +32 2 233 23 45.
- Pour l'intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol [Fly Zen]: 02 286 35 08 [du lundi au vendredi de 8h30 à 17h].
- Pour un problème technique: [help@touring.be](mailto:help@touring.be)
- Pour un problème médical: [medical.aid@touring.be](mailto:medical.aid@touring.be)
- Pour toutes vos demandes relatives au contrat [modification, résiliation, plainte...]:  
Par courrier adressé à Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12 1000 Bruxelles.

### 5.2. Obligations et procédures

#### 5.2.1. Obligations générales en cas de sinistre

En plus des obligations spécifiques par garantie, l'assuré devra dans tous les cas :

- Avertir immédiatement Touring [éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence], et se conformer aux instructions données.
- Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- Signaler le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour lui permettre de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- 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 l'assuré.

Toutes les prestations d'assistance, de transport et de rapatriement sont entreprises avec le consentement de l'assuré et sous son contrôle. La responsabilité de Touring est en principe limitée aux prestations fournies par lui-même. Touring est cependant responsable des fautes commises dans le cadre d'une prestation par une personne dont Touring doit répondre, lorsque cette faute est intentionnelle, est une faute grave ou porte atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne. Le non-respect d'un délai de déclaration de sinistre ne peut être invoqué si cette déclaration a été effectuée aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire.

#### 5.2.2. Obligations et procédure spécifiques pour la garantie Assistance au véhicule

Dans le cadre de la garantie Assistance au véhicule [Formule Touring Go Belgique et Formule Touring Go Etranger], sans préjudice des obligations générales [article 5.2.1], l'assuré est tenu de respecter les obligations reprises ci-après.

##### 5.2.2.1. Obligations

- Prévenir Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure, en cas d'incident survenu lors d'un déplacement à l'étranger.
- Faire établir un rapport détaillé sur l'état du véhicule, tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération.

##### 5.2.2.2. Ouverture d'un dossier

Afin d'accélérer les prestations d'assistance, il y a lieu de préparer, les informations suivantes :

- Le numéro de contrat ;
- Le numéro de plaque d'immatriculation ;
- La marque, le type et l'année de 1ère immatriculation du véhicule assuré ;
- Les informations relatives au lieu où le véhicule assuré est immobilisé (numéro de l'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, lieu exact avec code postal) ;

- Le numéro de téléphone auquel l'assuré est joignable à ce moment-là ;
- Le nombre de personnes sur place ;
- Le sens du voyage effectué (aller ou retour).

Sauf mention contraire, les pièces justificatives attestant notamment de l'immobilisation dans un garage et de la réparation du véhicule (ex. la facture de réparation) doivent être fournies sur simple demande de Touring.

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

### **5.2.3. Obligations et procédure spécifiques pour l'option Assurance Voyage**

Sans préjudice des obligations générales (article 5.2.1), l'assuré est tenu de respecter les obligations et procédures reprises ci-après.

#### **5.2.3.1. Obligations**

- Sans délai, faire constater la maladie ou les lésions, en cas d'accident, par un médecin.
- En Belgique, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de ses frais par la sécurité sociale et par la mutuelle.
- Prendre toutes les mesures nécessaires afin que Touring puisse traiter les informations médicales dans le respect de la réglementation applicable.

#### **5.2.3.2. Ouverture d'un dossier**

Lorsqu'un assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit, en cas d'urgence, faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins...) et prévenir Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure.

Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de la centrale de Touring, l'assuré doit transmettre les renseignements suivants :

- Son nom (éventuellement le nom de jeune fille), son âge et son adresse en Belgique ;
- L'adresse et le numéro de téléphone du lieu où il se trouve, 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 il se trouve ;
- Son état de santé ;
- 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 de l'assuré attestant la nécessité, le début et la fin de l'alitement ou de l'hospitalisation, la note d'hôtel acquittée mentionnant la durée du 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 :**

- Transmettre à Touring les copies de tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses ;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle 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.

#### **5.2.4. Obligations et procédure pour la garantie Intervention en cas de retard, annulation, déclasséement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen)**

Si à la suite d'un déplacement à l'étranger, un assuré peut faire appel à Touring, il doit lui fournir les informations suivantes dans les 7 jours après le retour en Belgique :

- L'attestation du transporteur (compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire) prouvant le retard et précisant les circonstances qui en sont à l'origine ;
- La carte d'embarquement ;
- Le titre de transport ;
- Le bon de commande et/ou la facture du voyage ;

#### **5.2.5. Sanction en cas de non-respect des obligations**

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour l'Assisteur ou l'Assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

Si le manquement par l'assuré à l'une des obligations précitées résulte d'une intention frauduleuse, Touring peut refuser toute intervention ou récupérer l'indemnité déjà payée.



## 6. EXCLUSIONS

Si plusieurs événements, couverts ou non, surviennent, seul l'événement qui se produit en premier lieu dans le temps sera pris en compte pour déterminer si la couverture est accordée.

Les exclusions sont d'application vis-à-vis de l'assuré et des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

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

### 6.1. Exclusions générales

Sont toujours exclus :

- Tout événement connu lors de la souscription et/ou le départ à l'étranger ;
- Tout événement/sinistre qui se produit dans un pays en guerre, en guerre civile, placé sous loi martiale, touché par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, à la suite duquel les voyages sont déconseillés par le SPF Affaires Etrangères via une publication sur son site internet ;
- Les sinistres survenus en dehors de la période d'assurance ;
- Tout sinistre survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement de l'utilisation d'une arme à feu par l'assuré ;
- Le besoin d'assistance survenu alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que de boissons alcoolisées ;
- Les frais engagés par un assuré sans accord préalable de Touring (sauf disposition contraire prévue au contrat) ;
- Tout sinistre qui est, directement ou indirectement, le fait ou qui résulte de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers ;
- Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel dont se rend coupable l'assuré ;
- Tous les 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 ;
- Tous les dommages qui découlent, directement ou indirectement, de frais résultant de poursuites judiciaires hormis le cas de la caution de mise en liberté visée au point 4.3.17 ;
- Les sinistres survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (minibar, Pay-tv, téléphone), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de bagages) et autres frais de même nature ;
- Toutes les prestations et les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales ;
- Les sinistres résultant de la perte, de la destruction et 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. Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance au véhicule

Sans préjudice de l'application des exclusions générales reprises ci-avant, sont exclus :

- Location de voitures à court terme ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules immatriculés à l'étranger (sauf si les assurés ont un domicile légal en Belgique) et les véhicules immatriculés d'une plaque marchande, professionnelle ou d'une plaque 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 du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- Les demandes d'intervention lorsque le lieu de l'incident est manifestement inaccessible et/ou le chemin pour y arriver est impraticable ;
- 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 entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu des faits, ou des conditions de conduite anormales ou dangereuses (au sens du code de la route) affectant la sécurité des personnes ou du véhicule ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle rendant le véhicule assuré inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages consécutif à un incident causé par la surcharge du véhicule ;
- Les amendes de quelque nature que ce soit.

Sont exclus, les incidents suivants :

- L'immobilisation du véhicule assuré dans un garage, un atelier de carrosserie ou chez un réparateur que ce soit pour des travaux d'entretien ou de remise à neuf sans rapport avec un incident couvert ou pour des travaux de réparation à la suite d'un incident qui s'est déclaré dans le garage même.

### 6.2.2. Exclusions particulières pour les prestations de l'option Assurance Voyage

Sans préjudice de l'application des exclusions générales reprises ci-avant, sont exclus :

- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si l'assuré est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si l'assuré 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 ou la suite de leur pratique ;
- 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 assuré 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 l'assuré mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention ;
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas prévus aux conditions générales) ;
- Les frais de restaurant et de boissons ;

- Le rapatriement d'assurés atteints de maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ceux-ci 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 ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteurs agréé pour le transport public des passagers ;
- Les grossesses de plus de 28 semaines [dans un souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître], les accouchements et leurs conséquences, à l'exception des complications graves ;
- Les interruptions volontaires de grossesse ;
- Les maladies innées évolutives ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les frais de lunettes, lentilles de contact, appareils médicaux et prothèses [sauf béquilles, orthèse ou fauteuil roulant sur prescription médicale après un accident] ;
- 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 frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

### **6.2.3. Exclusions particulières pour la garantie Intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol [Fly Zen]**

Cette couverture n'est pas d'application :

- Pour les assurés voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public ;
- Pour les vols ayant eu lieu depuis plus de 6 mois ;
- 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.

Dans le cadre de cette couverture, 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.