



Touring No Stop

Conditions générales

Table des matières

Préambule.....	3
1. Dispositions communes à toutes les garanties.....	5
1.1. Définitions.....	5
1.2. Généralités.....	7
2. Assurance Annulation & Compensation de voyage.....	14
2.1. Objet.....	14
2.2. Evénements assurés.....	14
2.3. Obligations en cas de sinistre.....	16
2.4. Paiement des indemnités.....	17
3. Assurance Bagages.....	18
3.1. Objet.....	18
3.2. Garanties relatives aux objets de valeur.....	18
3.3. Paiement des indemnités.....	18
3.4. Obligations en cas de sinistre.....	19
4. Intervention en cas de retard, annulation, déclasserement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen).....	20
4.1. Objet.....	20
4.2. Obligations en cas de sinistre.....	21
5. Exclusions.....	22
5.1. Exclusions générales.....	22
5.2. Exclusions particulières Annulation et Compensation de voyage.....	22
5.3. Exclusions particulières Bagages.....	23
5.4. Exclusions particulières pour l'Intervention en cas de retard, annulation, déclasserement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen).....	24

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

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

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 des 2 formules du produit No Stop :

- **Formule No Stop Full**
- **Formule No Stop Relax**

Les deux formules peuvent être souscrites à titre individuel [formule Individuelle] ou pour la famille [formule Famille].

1. DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

1.1. Définitions

1.1.1. Accident

- a) Pour les « accidents » touchant les personnes : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de la volonté de la victime, 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.

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

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

Par « catastrophe naturelle », l'on entend :

- a) soit 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 ;
- b) soit un tremblement de terre d'origine naturelle ;
- c) soit un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation ;
- d) soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

1.1.4. Compagnon de voyage

La personne avec laquelle l'assuré a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances pour lesquels ils se sont simultanément inscrits 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 est domiciliée à la même adresse.

1.1.6. Contrat de voyage

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

1.1.7. Déclaration de sinistre

La « déclaration de sinistre » est le document, fourni par Touring sur simple demande au 02 233 22 49, qui est à renvoyer complété et signé par le preneur d'assurance à Touring afin de déclarer les circonstances du sinistre et de postuler l'application de la garantie due.

1.1.8. 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.

1.1.9. Effraction

Le forçage d'un système de fermeture d'un espace fermé à clé permettant d'y pénétrer en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

1.1.10. Evénements exceptionnels

Les catastrophes naturelles [telles que décrites au point 1.1.3], les effets de vents extrêmes [par exemple : tempêtes ou ouragans], ou les attentats.

Ces événements ne peuvent pas être connus ou prévisibles au moment de la souscription du contrat.

1.1.11. Famille jusqu'au deuxième degré

La « famille jusqu'au deuxième degré » comprend : le père, la mère, les enfants, les sœurs, les belles-sœurs, les belles-filles, les frères, les beaux-frères, les gendres, le beau-père, la belle-mère, le/la cohabitant(e) légal(e) ou de fait du père ou de la mère, les grands-parents et les petits-enfants.

1.1.12. Force majeure

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

1.1.13. Maladie grave

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin, et pour laquelle ledit médecin interdit toute activité extérieure.

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 [autocars, train, avion, bateau,...] prévu pour le voyage assuré est assimilé à la maladie elle-même.

La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

1.1.14. Maladie préexistante et maladie stable

- a) Une « maladie préexistante » est une altération de santé constatée et certifiée par un médecin, nécessitant un suivi médical régulier et des soins appropriés.
- b) Une maladie est stable lorsque le traitement médical ou paramédical lié à cette maladie est resté inchangé, qu'il n'y a pas eu d'hospitalisation, ni de rechute et que le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage. Ces trois paramètres doivent être réunis conjointement pendant un ou plusieurs mois selon les précisions spécifiques à certaines couvertures. Celle-ci doit être prouvée par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité.

1.1.15. Retour anticipé

Le retour au domicile, avant l'échéance initialement prévue par le contrat de voyage ou de location. Les frais de rapatriement ne sont pas couverts par ce présent contrat.

1.1.16. Sinistre

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

1.1.17. Zone Europe

Tous les pays faisant partie de l'Union européenne y compris la Suisse, l'Islande, la Norvège.

1.2. Généralités

1.2.1. Parties concernées

1.2.1.1. 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.

Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12, 1000 BRUXELLES, RPM Bruxelles TVA BE 0403.471.401, dénommée « Touring » dans les présentes conditions générales reçoit les appels, agit comme prestataire de services pour le compte de l'assureur pour la gestion et la liquidation des sinistres.

Conformément au chapitre 2.3, 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.

1.2.1.2. Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne physique qui souscrit le contrat d'assurance.

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

1.2.1.3. Assurés

Les assurés sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières, à la rubrique « Personnes assurées ». Ces personnes doivent être domiciliées en Belgique.

Les membres de la famille assurables sont le conjoint du preneur, leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, leurs parents, leurs grands-parents et arrière-grands-parents. Ces personnes doivent avoir le même domicile que le preneur, et être mentionnées dans les conditions particulières.

Sont également considérés comme des 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 ils sont mentionnés dans les conditions particulières.

Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes « les assurés ».

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.

1.2.2. Territorialité

- Les prestations des garanties Annulation, Modification et Compensation de voyage sont acquises dans le monde entier ;
- Les prestations de la garantie Bagages sont acquises dans le monde entier, à l'exception du domicile de l'assuré ;
- Les prestations garanties dans le cadre de l'Intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits à l'article 4 des conditions générales.

1.2.3. Prestations garanties

1.2.3.1. Ce contrat garantit le remboursement des paiements effectués, dans les limites des garanties et des montants décrits ci-dessous.

Pour la formule No Stop Full : les montants assurables pour l'annulation, l'interruption et la modification, sont au maximum de € 2.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage. Les montants assurés pour la garantie retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont spécifiées au point 4 des présentes conditions générales.

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

Les deux formules incluent une couverture bagages, avec un maximum de € 1.500 par assuré.

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

1.2.3.2. Franchise

La formule No Stop Relax est assortie d'une franchise en cas de sinistre. Cette franchise est de € 50 par assuré concerné dans le sinistre. Ce montant est déduit des indemnités payées, quelle que soit la nature du sinistre, et ce par sinistre. Dans le cas où un sinistre serait déclaré pour l'annulation de 2 voyages à la suite d'un même événement, la franchise ne sera due qu'une fois.

La formule No Stop Full ne prévoit pas de franchise.

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

Ainsi que 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. Prise d'effet et durée du contrat

Les garanties du contrat prennent effet à la date fixée aux conditions particulières, à condition que la première prime ait été payée. Cependant, les voyages réservés par le preneur d'assurance et/ou tout assuré avant que ne soit souscrit le contrat d'assurance, et dont la date de départ est prévue moins d'un mois après la date de prise d'effet de la garantie déterminée conformément à l'alinéa 1er ci-avant, ne sont pas couverts. Cette règle est également d'application sur l'extension de plafond éventuelle.

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.

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.

3. Décès du preneur d'assurance

En cas de décès, 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.

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 du 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'en avvertir 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. ASSURANCE ANNULATION & COMPENSATION DE VOYAGE

2.1. Objet

L'Assureur garantit, à concurrence des montants mentionnés au point 1.2.3, le remboursement des frais administratifs de modification effectués par les assurés ou les frais d'annulation contractuellement dus d'un ou plusieurs contrat(s) de voyage réservé(s) auprès d'un organisme officiel de voyage ou de location, et garantit la compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré. Pour être couvert, l'événement assuré doit empêcher l'assuré de voyager, et survenir entre la date de réservation du voyage et/ou de la souscription du présent contrat si celle-ci a eu lieu après la date de réservation, et la date de retour, pour autant que la souscription du présent contrat soit également antérieure à l'événement assuré.

Si Touring intervient pour l'Annulation, les frais de rapatriement des bagages envoyés dans les 15 jours précédant le départ sont également pris en charge.

Pour les voyages dont la date de départ se situe dans les 30 jours à compter de la réservation, l'assurance doit être souscrite au plus tard dans les 24 heures à compter de la date de la souscription du contrat de voyage.

2.2. Evénements assurés

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

- a) L'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto) : le preneur d'assurance ayant une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter lui-même ou un des assurés, ou devant acheter un véhicule pour ses propres besoins ou ceux de son ménage, à la suite d'un sinistre au bien immobilier ou au véhicule actuel, rendant ce dernier inhabitable ou inutilisable. Cet achat doit être d'une valeur de € 15.000 minimum. Ces achats doivent faire l'objet d'un acte notarié en cas d'achat immobilier (compromis de vente via le notaire de la transaction) ou d'un bon de commande d'un concessionnaire agréé en cas de voiture neuve ou d'un contrat avec un garagiste pour une voiture d'occasion. La signature du contrat de voyage ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.
- b) Les événements exceptionnels sur le lieu de destination de vacances, à la suite desquels les voyages sont déconseillés par le SPF Affaires Etrangères via une publication sur son site internet. Ces événements sont couverts pendant 30 jours à dater de la publication de l'avis négatif de voyage par le Service Public Fédéral des Affaires Etrangères. Dans la zone Europe, c'est la ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de la zone Europe, c'est la zone touchée par l'événement qui sera couverte.
- c) Le décès, la maladie grave, les maladies en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, les maladies graves chroniques uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, l'accident corporel grave ou la transplantation d'organe d'une des personnes suivantes :
 - l'assuré ou un assuré en fonction de la formule souscrite (Individuelle ou Famille)
 - un membre de leur famille jusqu'au second degré, conjoints compris ;
 - un neveu ou une nièce de l'assuré, de moins de 18 ans [uniquement en cas de décès] ;
 - une personne domiciliée à la même adresse que l'assuré et dont il a la garde ;
 - la personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé de l'assuré ;
 - un membre de la famille d'accueil chez qui l'assuré avait prévu de passer ses vacances, pour autant que cette personne vive sous le même toit.

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

Une maladie ou un accident qui affecte la condition physique de l'assuré à ce point que, sans rendre impossible le voyage proprement dit, cela l'empêche de participer aux activités réservées à l'avance, p. ex. vacances sportives ou actives (ski, trekking, etc.) est assimilée à une maladie grave.

- d) La grossesse d'une assurée pour autant que le contrat d'assurance et le contrat de voyage aient été souscrits avant le début de la grossesse et que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse.
- e) Le licenciement de l'assuré, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses, pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du voyage et/ou de la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaires sont exclus.
- f) En cas de conclusion par l'assuré d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois.

- g) La suppression des congés d'un assuré par l'employeur, déjà accordés à l'assuré, due à une maladie grave, un accident corporel, le décès, des complications de la grossesse, d'un collègue devant remplacer l'assuré ou s'il a donné sa démission. Cette suppression doit être officialisée par le Directeur des Ressources Humaines de la société employant l'assuré.
- h) L'examen de passage ou la deuxième session d'un étudiant assuré, à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 30 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de la réservation du voyage qu'il devrait les présenter.
S'il s'agit d'un étudiant majeur, Touring interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en voyage et la date de retour prévues sur le contrat de voyage, Touring interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.
- i) En cas de divorce, si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la réservation du voyage ou la séparation de fait pour autant que les conjoints aient changé de domicile après la réservation. Ceci doit être prouvé par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.
En cas d'annulation du voyage de noce prévu si le mariage doit être annulé. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.
- j) La disparition ou l'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de moins de 16 ans de l'assuré, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes [police et éventuellement Child Focus].
- k) Le vol ou l'immobilisation totale du véhicule privé de l'assuré résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec le véhicule concerné par l'incident.
- l) Le retard au moment de l'embarquement causé par un accident de roulage, un incendie ou une panne, pouvant être attesté par la police ou par une société de dépannage [avec mention de l'heure d'appel] et s'il est survenu sur le trajet des assurés vers l'aéroport, la gare ou le port minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement, et en cas de force majeure prouvée par une attestation de la police.
- m) Le car-jacking, le home-jacking ou le tiger-kidnapping survenu dans les 7 jours avant le départ en vacances, pour autant qu'un procès-verbal ait été rédigé par la police.
- n) Les dommages matériels importants au domicile subis par l'assuré, c'est-à-dire tout dommage causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage.
- o) L'assuré ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS [Organisation Mondiale de la Santé].
- p) En cas de refus de délivrance de visa ou d'ESTA par une personne mandatée par les autorités compétentes du pays de destination, pour autant que la demande ait été introduite dans les délais spécifiés par le pays de destination.
- q) Le rappel d'un assuré militaire de profession et/ou réserviste pour une mission militaire ou humanitaire, le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentats ou en cas de présence obligatoire d'un assuré comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises, pour autant que cela n'ait pas été connu au moment de la signature du contrat de voyage et/ou de la souscription du présent contrat si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.
- r) La convocation de l'assuré pour une transplantation d'organe ou pour l'adoption d'un enfant, si l'assuré était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage et/ou la souscription du présent contrat si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.
- s) L'annulation par le compagnon de voyage pour une cause couverte par son contrat d'assurance annulation, à condition qu'il ait souscrit son contrat d'assurance auprès d'AG Insurance et que cette annulation du compagnon de voyage oblige l'assuré à entamer seul le voyage assuré.
- t) En cas d'annulation par le compagnon de voyage, même non couvert par un contrat d'annulation de AG Insurance, obligeant l'assuré à entamer seul son voyage, Touring propose à l'assuré de remplacer cette personne par une autre de son choix et prend en charge exclusivement les frais administratifs de modification du nom.
- u) En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, à la suite de l'indisponibilité pour cause de maladie grave, maladie en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, maladie grave chronique uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, accident corporel ou décès du remplaçant professionnel. Le remplaçant professionnel de l'assuré doit être mentionné dans les conditions particulières lors de la souscription de la police et il ne peut s'agir que d'une seule personne.

- v) En cas de manque de neige dans le domaine skiable sur lequel l'assuré a réservé son logement. On considère le manque de neige dans les 48 heures avant la date prévue de départ si le domaine skiable est fermé à 65 % minimum et qu'il n'y a pas de chute importante de neige prévue dans les 3 premiers jours du séjour (minimum 50 cm). Le contrat d'assurance devra être souscrit minimum 30 jours avant la date de départ prévue pour pouvoir bénéficier de cette garantie et ne sera d'application que pour les séjours prévus entre le 1er janvier à partir de 0 heure (départ) et le 31 mars à minuit (retour). Pour être couvert, les sommets des pistes doivent être minimum à 2000 mètres d'altitude pour tout séjour en Autriche ou à 2300 mètres d'altitude pour toutes les autres destinations. Touring se basera sur le site www.skiinfo.com pour valider le manque de neige. Est considéré comme domaine skiable, un ensemble de stations de ski pour lequel un forfait combiné est disponible dans chacune des stations qui le compose. Si l'annulation ou la modification est communiquée après la date de départ prévue, Touring n'interviendra pas dans les frais d'annulation.

2.3. Obligations en cas de sinistre

L'assuré doit respecter les obligations suivantes :

- a) Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum (le remboursement par Touring s'effectuera toujours en vertu du point 2.1 des conditions générales).
- b) Avertir Touring endéans les 12 heures suivant le sinistre (sauf en cas de force majeure) par e-mail à l'adresse cancellation@touring.be, ou par téléphone au +32 2 233 22 49 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.
- c) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre de Touring dûment complété. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles.
- d) Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis du médecin conseil de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'annulation ou l'interruption, soit libéré du secret médical.

Touring se réserve le droit de déléguer un médecin conseil pour procéder à un examen corporel, contrôler le diagnostic ou enquêter sur les prestations médicales.

- e) 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 dans le pays de domicile était médicalement indispensable.
- f) En cas d'annulation pour cause de manque de neige, l'assuré doit impérativement prévenir Touring dans les 2 jours ouvrables précédant la date de départ prévue au n° +32 2 286 34 26 ou par e-mail à l'adresse cancellation@touring.be. Une déclaration de sinistre devra, dans le même délai, être remplie avec :
- Les noms et prénoms des assurés ;
 - Les coordonnées du contrat ;
 - Le nom du domaine skiable ;
 - Les dates de départ et de retour prévues ;
 - La facture de l'organisateur de voyage ainsi que ses conditions générales.

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

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.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour 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.

2.4. Paiement des indemnités

2.4.1. Modification du voyage

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

2.4.2. Annulation du voyage

Touring rembourse le preneur de tous les frais contractuellement dus à la date de l'annulation, après réception et examen des documents de voyage et des preuves de paiement bancaire, dans les limites évoquées aux points 1.2.3 et 2.1. En cas d'annulation d'un des assurés, Touring interviendra dans les frais de modification du voyage si les autres assurés décident d'entamer le voyage.

2.4.3. Compensation de voyage

En cas de retour anticipé de l'assuré pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes au point 2.2 des présentes conditions générales, Touring prévoit pour l'assuré une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage au prorata des jours de vacances perdus avec un maximum de 15 jours de dédommagement. Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits, à partir de la date du retour anticipé jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières du contrat de voyage. Si l'assuré est rapatrié aux frais d'une garantie d'assistance, l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées. Si l'assuré revient par ses propres moyens: l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet de retour initial. Si le contrat de voyage a uniquement pour objet le transport, Touring remboursera la partie irrécupérable du prix du transport. L'intervention de Touring ne pourra en aucun cas dépasser le montant assuré décrit au point 2.1 et sera toujours calculée sur base des coûts restant contractuellement dus par l'assuré.

3. ASSURANCE BAGAGES

3.1. Objet

L'Assureur couvre au premier risque avec un maximum de € 1.500 par assuré. Les bagages sont couverts contre les risques suivants:

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

3.2. Garanties relatives aux objets de valeur

Les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes en cuir, les bijoux, les objets en métaux précieux, les pierres précieuses, les perles et les montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par l'assuré ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, à condition que le dépôt ait été enregistré. Par « portés par l'assuré », il faut comprendre : uniquement le port des bijoux à leur endroit de destination habituel. La couverture des objets de valeur mentionnés ci-dessus est limitée à 30 % du montant total, soit maximum € 450 par assuré, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul assuré.

3.3. Paiement des indemnités

- Touring rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des bagages (excepté pour les chaises roulantes), la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage. La moins-value est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d'achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme ou par un certificat d'expertise.
- En cas de récupération de bagages volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, l'assuré est tenu de rembourser à Touring l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.
- En cas de remise tardive des bagages telle que spécifiée à l'article 3.1, Touring rembourse les achats de première nécessité jusqu'à un maximum de € 300 par personne assurée. Si par la suite, la perte des bagages s'avère définitive, ce remboursement sera déduit de l'indemnisation versée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25 % du montant total des bagages.
- En cas de vol ou de perte des papiers d'identité et de carte de banque à l'étranger (carte d'identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit), Touring rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par assuré pour le remplacement de ces documents.
- Si le montant du remboursement ne peut être fixé à l'amiable, il sera estimé par deux experts choisis par les parties contractantes, et éventuellement par un tiers expert pour les départager. La décision des experts liera les deux parties.
- L'indemnité ne peut en aucun cas dépasser le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects et moraux.

3.4. Obligations en cas de sinistre

L'assuré s'engage à respecter les obligations suivantes :

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

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.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour 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.

4. INTERVENTION EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL (FLY ZEN)

Cette garantie n'est d'application que pour la formule No Stop Full.

4.1. Objet

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.

4.2. Obligations en cas de sinistre

L'assuré doit respecter les obligations suivantes :

- a) Avertir Touring par téléphone au +32 2 286 35 08, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.
- b) Sans délai, fournir à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre à Touring de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.

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.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour 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.

5. EXCLUSIONS

5.1. Exclusions générales

- Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré ;
- Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assurance ou au moment de la réservation du voyage ;
- Les sinistres survenus en dehors de la période d'assurance ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'une arme à feu par l'assuré ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteurs agréé pour le transport public des passagers ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux de l'assuré ;
- Tous les dommages qui découlent, directement ou indirectement, de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- 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.

5.2. Exclusions particulières Annulation et Compensation de voyage

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les voyages vers et les séjours prévus dans une seconde résidence d'un assuré ;
- Les voyages vers et les séjours prévus dans le cadre d'un time-sharing dont un assuré est propriétaire ;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du séjour est supérieur à €500 ;
- Les voyages de plus de 3 mois ;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers ;
- L'achat du troisième véhicule du ménage (pour une formule Famille) ou le second véhicule (dans une formule Individuelle) ;
- Les voyages à caractère professionnel ;
- Les lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et du présent contrat, sauf si l'état était stable un mois avant la réservation du voyage et/ou la souscription du présent contrat si celle-ci a eu lieu après la date de réservation ;
- Les rechutes de maladies préexistantes sauf si la maladie était stabilisée depuis un mois avant la réservation du voyage et/ou la souscription du présent contrat si celle-ci a eu lieu après la date de réservation ;
- Le sinistre 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 troubles psychiques, névropathiques ou psycho-somatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies telles que le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les maladies en phase terminale. Toutefois, les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;

- Les maladies graves chroniques. Toutefois, les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- L'interruption volontaire de grossesse ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour ;
- Les suicides et tentatives de suicide ;
- Les accidents ou incidents qui résultent des activités suivantes :
 - Escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou sports de combat ;
 - Courses, essais ou concours de vitesse ;
 - Pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.
- L'état mauvais ou défectueux du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus au point 2.1, frais de visa et autres frais similaires.

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

5.3. Exclusions particulières Bagages

5.3.1. Objets exclus :

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

5.3.2. Circonstances exclues :

- Tout vol, destruction ou perte :
 - Occasionné volontairement par l'assuré ;
 - Résultant d'une décision des autorités, d'une guerre ou d'une guerre civile, d'une insurrection, de troubles, de grèves, ou de toutes conséquences de radioactivité ;
- Le vol d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local à la disposition de plusieurs utilisateurs ;
- La destruction résultant d'un défaut propre à l'objet assuré, de l'usure normale, ou de la fuite de liquides, de matières grasses, de colorants ou de produits corrosifs faisant partie des bagages assurés ;

- La destruction d'objets cassables, notamment les poteries et les objets en verre, porcelaine, marbre, cristal, etc. ;
- Les dommages résultant de pertes, d'oubli ou d'objets égarés ;
- Les griffes ou égratignures occasionnées aux valises, sacs de voyage ou emballages lors du transport ;
- Les dommages au matériel de sport ;
- Les objets de valeur acheminés par une société de transport aérien ou par toute autre entreprise de transport public ;
- Les dégâts dus au feu en cas d'incendie ;
- Les bagages transportés sur un véhicule à deux-roues ;
- Le vol sans trace d'effraction ;
- Les objets transportés dans un véhicule dont les vitres ou le toit ouvrant sont laissés ouverts ;
- Les objets qui ne se trouvent pas hors de vue dans le coffre fermé à clé du véhicule ;
- Les objets laissés dans un véhicule en stationnement entre 22h et 7h.

5.4. Exclusions particulières pour l'Intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen)

Cette couverture ne vaut pas pour les bénéficiaires voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public. Cette couverture n'est pas d'application pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.

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

On entend par circonstances extraordinaires (non limitatif) les cas suivants :

- 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.