

CONDITIONS GÉNÉRALES

Assurance annulation temporaire

+ assurance compensation de voyage/bagages

No Stop Tempo

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, le terme «Touring» désigne la S.A. ATV, dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances autorisée par Arrêté Royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur Belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) à effectuer des opérations d'assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

Toute demande d'intervention doit toujours être adressée à Touring au moment où les événements qui justifient l'intervention se produisent. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne physique qui souscrit le contrat d'assurance, pour son propre compte, ou pour le compte d'une ou plusieurs autre(s) personne(s) désignée(s) dans le contrat.

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique «Personnes assurées» ou «Bénéficiaires» et qui bénéficient de la garantie. Ces personnes doivent être domiciliées en Belgique. Les membres de la famille assurables sont le conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère. Ces personnes doivent avoir le même domicile légal, et être mentionnées dans les conditions particulières. Les enfants reconnus mais vivant avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant à une autre adresse sont également couverts s'ils sont spécifiés lors de la souscription. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes «vous» ou «les bénéficiaires».

Dans le cas d'un contrat souscrit par une personne morale, les personnes physiques dont le nom est indiqué à la rubrique «Personnes assurées» sont assimilées à la personne physique qui a souscrit le contrat d'assurance.

1.3 Domicile

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

1.4 Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location

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

1.5 Déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre est le document, fourni par Touring sur simple demande au +32 2 233 22 49, qui est à adresser par le preneur d'assurance à l'assureur afin de déclarer les circonstances du sinistre et de réclamer la garantie due.

1.6 Maladie grave

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin, et pour laquelle ledit médecin interdit toute activité extérieure. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

1.7 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, il n'y a pas

eu d'hospitalisation, ni de rechute et le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage. Ces trois paramètres doivent être réunis 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.

1.8 Accident

a) Pour les accidents touchant les personnes: un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin. 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 votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté.

1.9 Compagnon de voyage

La personne avec laquelle le bénéficiaire a décidé d'effectuer un voyage ou de réserver une location de vacances pour lesquels ils se sont simultanément inscrits et dont la présence est indispensable à l'accomplissement du voyage.

1.10 Conjoint

La personne avec laquelle le bénéficiaire forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui est domiciliée à la même adresse.

1.11 Famille jusqu'au deuxième degré

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

1.12 Retour anticipé

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

1.13 Bagages

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

1.14 Effraction caractérisée

Le forçage d'un système de fermeture permettant la pénétration et la pénétration dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

1.15 Force majeure

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

1.16 Epidémie

Augmentation inhabituelle et subite du nombre d'individus atteints d'une maladie transmissible existant à l'état endémique dans une région ou une population donnée; apparition d'un nombre plus ou moins élevé de cas d'une maladie transmissible n'existant pas normalement à l'état endémique dans une région donnée.

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Garanties prévues

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

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

Tout événement doit être lié à une personne assurée reprise aux conditions particulières, et non au preneur d'assurance.

2.2 Prestations garanties

Ce contrat garantit le paiement des montants prévus et la fourniture des prestations prévues, dans les limites des garanties et des montants indiqués dans les conditions générales et particulières de Touring.

Les montants assurables, quel que soit le nombre de contrats conclus avec Touring, sont au maximum de:

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

2.3 Durée et fin du contrat

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

2.4 Prise d'effet et fin des garanties

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

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

En outre, sans préjudice de ce qui précède:

- Pour la garantie «Annulation»: la garantie prend cours au moment de la souscription du contrat d'assurance, et prend fin au moment où débute le voyage concerné, tel que spécifié dans les conditions particulières. Les voyages réservés avant la date de souscription sont seulement couverts si la date de départ du voyage est prévue plus de 30 jours après la date de prise d'effet de l'assurance. Le délai de carence n'est pas applicable au voyage réservé le même jour que la souscription du présent contrat d'assurance. L'annulation doit être introduite pendant la durée du contrat.
- Pour les garanties «Compensation voyage» et «Bagages»: les garanties prennent cours à 0h le jour désigné comme date de début du voyage dans les conditions particulières, et prennent fin à 24h le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières. En cas de prolongement de votre séjour sur prescription médicale ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à votre domicile ne peut être utilisé en raison d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève, les garanties «Bagages» sont automatiquement prolongées aussi longtemps que nécessaire. Pour bénéficier de cette prolongation, vous êtes tenu d'informer Touring dans les 24 heures, et de lui faire parvenir par courrier une attestation écrite délivrée par une autorité compétente dans les 7 jours.

2.5 Prime

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

2.6 Territorialité

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

2.7 Faculté de dédit

Le preneur d'assurance dispose de la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé, avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un

délai de 14 jours à compter de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée par l'assureur. Cette faculté de dédit ne s'applique que sur les contrats d'une durée supérieure à 30 jours (entre la date de prise d'effet et la date de retour prévue dans les conditions particulières). L'assureur peut également résilier le contrat dans le même délai. Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

2.8 Obligation de signalement du risque

Conformément à l'article 81 de la Loi sur les Assurances du 4 avril 2014, le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qui sont dès lors susceptibles de modifier l'évaluation du risque par l'assureur (cette évaluation étant de la seule responsabilité de Touring). Si une aggravation survient et que le preneur d'assurance n'a pas rempli l'obligation visée ci-dessus, Touring interviendra si le défaut de déclaration ne peut être reproché au preneur d'assurance. Si le défaut de déclaration peut être reproché au preneur d'assurance, Touring n'est tenu d'effectuer la prestation que 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. Toutefois, si l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque aggravé, sa prestation en cas de sinistre est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

2.9 Médecin d'assurance

Touring se réserve le droit de déléguer un médecin d'assurance pour procéder à un examen corporel, contrôler le diagnostic ou enquêter sur les prestations médicales. Il pourra consulter le dossier médical du patient concerné. Conformément au code de déontologie des médecins, le médecin d'assurance s'abstiendra de toute appréciation sur le diagnostic et de toute ingérence directe dans le traitement. En revanche, il pourra demander un examen plus approfondi. En cas de sinistre, la personne concernée par le sinistre sera soit invitée à se rendre au cabinet du médecin, soit elle sera avertie de la venue de ce dernier. Le médecin d'assurance remettra aussi vite que possible ses constatations écrites au bénéficiaire. Le bénéficiaire peut marquer endéans les 48 heures son désaccord sur ces constatations, lequel sera alors acté par écrit par le médecin d'assurance. A défaut, les constatations sont considérées comme définitivement acceptées.

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

2.10 Données médicales et sensibles

Le preneur d'assurance et les bénéficiaires ou personnes assurées permettent à Touring d'utiliser les données médicales ou sensibles qui concernent leur personne dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

2.11 Loi applicable

Le contrat et les prestations garanties sont régies par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (M.B. du 30/04/2014).

2.12 Interventions légales maximales de Touring

Si une assurance Touring a été souscrite simultanément à une autre assurance de même caractère, contre les mêmes risques et au profit des mêmes bénéficiaires, Touring n'interviendra qu'à concurrence des sommes assurées comme indiquées dans ses conditions générales et particulières. Le preneur d'assurance doit informer Touring des garanties éventuellement souscrites auprès d'un autre assureur pour les mêmes risques.

2.13 Indemnité conventionnelle

A défaut de paiement de toutes les sommes (sauf les primes) dues à Touring, celle-ci se réserve le droit de transmettre le dossier à un tiers spécialisé reconnu pour l'exercice de l'activité de recouvrement à l'amiable. Cette personne sera mandatée pour le recouvrement du montant dû majoré d'un intérêt de retard annuel équivalent au taux d'intérêt légal majoré de 5 % ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 12 % avec un minimum de €90, sous réserve de prouver la valeur réelle des dommages subis si ceux-ci sont supérieurs.

2.14 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du bénéficiaire, en vue de tromper Touring sur les circonstances ou sur les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à une prestation ou à une indemnité pour ce sinistre.

Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, Touring se réserve le droit de refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

2.15 Plaintes

Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse complaint@touring.be. A défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.16 Protection de la vie privée

Touring utilise des données personnelles pour l'exécution du contrat et, entre autre, pour communiquer des informations relatives aux promotions et services que nous offrons. Concernant les données sensibles comme par exemple celles liées à la santé, ces données sont uniquement traitées dans le cadre de l'exécution d'un sinistre couvert par un contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), toute personne concernée peut toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données la concernant dans le fichier dont Touring est responsable.

Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité par email ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales. En cas d'absence de réponse, la personne concernée peut déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.privacycommission.be/fr>. La politique de Touring concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise la Privacy Policy de Touring. Ce document est disponible gratuitement sur le site www.touring.be.

2.17 Subrogation

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

2.18 Prescription

Aucune action dérivant du présent contrat ne sera recevable passé un délai des 3 années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance.

2.19 Correspondance

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles, Belgique. Toute correspondance adressée au preneur d'assurance est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans les conditions particulières ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

2.20 Application des conditions générales et particulières

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

2.21 Attribution de compétence

Tout litige, à quelque titre que ce soit, même en cas de litispendance ou de connexité, sera de la compétence exclusive des tribunaux belges, qui appliqueront le droit belge.

3. ASSURANCE ANNULATION & COMPENSATION DE VOYAGE

3.1 Objet

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

L'annulation, la modification ou la compensation doivent être motivées par un des événements suivants :

3.2 Evénements assurés

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

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

En cas d'accident ou de maladie grave qui affecte le bénéficiaire et qui rend la raison du voyage superflue, le bénéficiaire doit savoir prouver le but de son voyage.

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

b) En cas de licenciement du bénéficiaire, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses, dans les 20 jours qui précèdent le départ en voyage. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaires sont exclus.

c) En cas de conclusion par le bénéficiaire d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois.

d) En cas de suppression imposée par l'employeur des congés à l'étranger déjà accordés à l'assuré, en raison de l'indisponibilité de son collègue remplaçant, pour cause de maladie grave, d'accident corporel grave, de décès, de complications de la grossesse ou s'il a donné sa démission. Cette suppression doit être officialisée par le Directeur des Ressources Humaines de la société employant le bénéficiaire.

e) En cas d'examen de passage ou d'une deuxième session pour un étudiant bénéficiaire à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 30 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de l'inscription au voyage qu'il devrait les présenter. S'il s'agit d'un étudiant majeur, Touring interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en vacances et la date de retour prévues sur le contrat de voyage, Touring interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.

f) En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit enfant de moins de 16 ans de l'assuré, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).

g) En cas de vol ou d'immobilisation totale du véhicule privé du bénéficiaire résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu le jour du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec le véhicule concerné par l'incident.

h) En cas de retard au moment de l'embarquement prévu dans le contrat de voyage, causé par un accident de roulage, un incendie ou une panne, pouvant être attesté par la police ou par une société de dépannage (avec mention de l'heure d'appel) et s'il est survenu sur le trajet des bénéficiaires 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.

i) Les dommages matériels importants au domicile subis par le preneur ou le bénéficiaire c'est-à-dire tout dommage causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage.

j) Si pour des raisons médicales, le bénéficiaire ne peut pas être vacciné et que cette vaccination est explicitement nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) ;

k) 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.

l) Si le bénéficiaire est appelé comme militaire de profession et/ou réservistes pour une mission militaire ou humanitaire, le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentats, ou en cas de présence obligatoire du bénéficiaire comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises, pour autant que cela n'ait pas été prévu au moment de la signature du contrat de voyage et/ou de la souscription à la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.

m) En cas de convocation du bénéficiaire pour une transplantation d'organe ou pour l'adoption d'un enfant, si le bénéficiaire était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.

n) En cas d'annulation par le compagnon de voyage pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition qu'il ait également souscrit un contrat d'assurance auprès de Touring et que cette annulation du compagnon de voyage oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage assuré.

o) En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, à la suite à 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.

3.3 Paiement des indemnités

3.3.1 GARANTIE ANNULATION

Touring rembourse :

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

3.3.2 GARANTIE COMPENSATION DE VOYAGE

En cas de retour anticipé du bénéficiaire pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes à l'article 3.2 (à l'exclusion des alinéas b, c, g, h, j, k et n), Touring prévoit pour le bénéficiaire une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus. 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.

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

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

Si le contrat de voyage a uniquement pour objet le transport, Touring remboursera la partie irrécupérable du prix du transport pour autant que les frais de retour ne soient pas réglés dans le cadre d'une autre garantie (assistance, etc.). L'intervention de Touring se limite aux prestations réservées avant la date du sinistre.

3.4 Obligations en cas de sinistre

Le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes :

- a) Avertir immédiatement et au plus tard dans les 24 heures ouvrables l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum (le remboursement par Touring s'effectuera toujours en vertu du point 3.3 des conditions générales).
- b) Avertir Touring dans les 12 heures suivant le sinistre (sauf cas de force majeure), par fax au 02 233 25 97, par email à l'adresse cancellation@touring.be ou, par téléphone, de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi, au +32 2 233 22 49.
- c) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre de Touring dûment complété. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires.
- d) Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'annulation ou l'interruption soit libéré du secret médical. Accepter de se soumettre à l'examen des

médecins d'assurance délégués par Touring. Le refus de se soumettre à un tel examen libère Touring de ses obligations. Touring pourra contrôler le cas échéant la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement.

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.

Dans le cas où le bénéficiaire ne respecte pas ces obligations et que ceci entraîne une aggravation du sinistre, l'assureur peut limiter ses prestations à ce qu'aurait été le sinistre si le bénéficiaire avait respecté ces obligations.

4. ASSURANCE BAGAGES

4.1 Objet

Touring couvre pour la garantie Bagages au premier risque avec un maximum de €1.000 par bénéficiaire.

Touring assure les bagages destinés à l'utilisation personnelle pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par le bénéficiaire, contre :

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

4.2 Garanties relatives aux objets de valeur

Les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes en cuir, les bijoux, les objets en métaux précieux, les pierres précieuses, les perles et les montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par le bénéficiaire ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, à condition de soumettre l'inscription dans cet hôtel. Dans ce dernier cas, notre garantie est supplétive à celle de l'assurance de l'hôtelier. Par «portés par le bénéficiaire», il faut comprendre : uniquement le port des bijoux à leur endroit de destination habituel. La couverture des objets de valeur mentionnés ci-dessus est limitée à 30 % du montant total, soit maximum €300 par bénéficiaire, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul bénéficiaire.

4.3 Paiement des indemnités

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

4.4 Obligations en cas de sinistre

- a) Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre.

b) En cas de vol : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction. En cas de vol avec agression : consulter un médecin et nous faire parvenir son attestation.

c) En cas de détérioration totale ou partielle ou de non-livraison par une société de transport aérien : déposer plainte dans les délais légaux auprès de la société de transport, et faire établir un constat contradictoire.

d) En cas de détérioration totale ou partielle résultant d'un accident de circulation : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales.

e) Adresser à Touring, dans les 7 jours, le document de déclaration de sinistre 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.

5. EXCLUSIONS

5.1 Exclusions générales

- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur ;
- Tout événement connu lors de la souscription d'assurance ou au moment de la réservation du voyage ;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin) ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage (hors couverture annulation) ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur 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 du bénéficiaire ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Les grèves, émeutes, guerres, guerres civiles et attentats et leurs conséquences ;
- Tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions. Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :
 - Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou
 - L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

5.2 Exclusions particulières annulation & compensation de voyage

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les secondes résidences ;
- Le time-sharing ;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives, sauf si le montant du dossier est supérieur à €500 ;
- Les voyages de moins de €150 pour une personne ou de €250 pour une famille ;
- Les voyages à caractère professionnel dès lors que le contrat est conclu au nom d'une personne physique à titre privé ou d'une personne physique sans identification de son numéro d'entreprise lorsqu'il s'agit d'un indépendant ou d'une personne exerçant une profession libérale ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral des Affaires étrangères a fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Le licenciement du preneur ou du bénéficiaire, pour faute grave ou pour raisons impérieuses ;

- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation, atteintes de lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et du contrat d'assurance;
 - Les rechutes de maladies préexistantes de toute personne susceptible de déclencher le sinistre;
 - Tous les accidents ou maladies résultant d'un usage au-delà de la limite légale ou qui sont la conséquence de l'usage d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants;
 - Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'un premier épisode;
 - Les maladies telles que 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;
 - L'insolvabilité du bénéficiaire;
 - Les frais administratifs à l'exception des cas prévus dans les présentes conditions générales, frais de visa et autres frais similaires.
- Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au(x) bénéficiaire(s), mais aussi aux personnes

dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que le(s) bénéficiaire(s) en ai(en)t connaissance.

5.3 Exclusions particulières garanties bagages

5.3.1 OBJETS EXCLUS

- Les pièces de monnaie, billets de banque, chèques, valeurs de tous types, titres de transport (à l'exception des billets d'avion émis par une compagnie d'aviation reconnue);
- Les cartes de banque et de crédit (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, marchandises;
- Les lunettes, lentilles de contact, prothèses et appareils de tout type, excepté si ceux-ci sont endommagés ou détruits dans un accident corporel;
- Les tentes et auvents, les accessoires automobiles, les objets utilisés pour meubler une caravane, un mobilhome ou un bateau (le matériel de camping n'est couvert que pendant la période d'utilisation ou la durée du séjour);
- Tous les objets laissés dans un bateau amarré, sous une tente de camping ou un auvent, ou dans une remorque en stationnement;
- Les sacs de motos et leur contenu pour autant qu'elles aient été laissées sur la moto;
- Les ordinateurs, logiciels et accessoires;
- Les appareils de communication et de navigation mobiles (GSM, GPS, PDA, etc.);
- 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 le bénéficiaire;

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

Comment faire appel à nos services ?



Service Clientèle:

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

F: 02 286 33 23

e: membership.service@touring.be



Service Sinistre:

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

F: 02 233 25 97

e: cancellation@touring.be



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

www.touring.be