

# CONDITIONS GÉNÉRALES TOURING GO

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

- Formule *Touring Go Belgium*
  - Option dépannage pneus
  - Option dépannage pneus, remorquage étendu
  - Option dépannage pneus, remorquage étendu et voiture de remplacement
- Formule *Touring Go Europe*
  - Option Assurance Voyage



<b>I. TOURING GO – CONDITIONS COMMUNES AUX DIFFÉRENTES FORMULES .....</b>	<b>5</b>
<b>I.A. DÉFINITIONS.....</b>	<b>5</b>
I.A.1. ACCIDENT .....	5
I.A.2. BAGAGES .....	5
I.A.3. CATASTROPHE NATURELLE .....	5
I.A.4. COMPAGNON DE VOYAGE .....	5
I.A.5. CONJOINT .....	5
I.A.6. DOMICILE.....	5
I.A.7. FORCE MAJEURS.....	5
I.A.8. INCIDENT .....	6
I.A.9. RAPATRIEMENT .....	6
<b>I.B. CONDITIONS D’APPLICATION &amp; PARTIES CONCERNÉES.....</b>	<b>6</b>
I.B.1. PARTIES CONCERNÉES.....	6
I.B.2. VÉHICULE COUVERT .....	6
I.B.3. VALIDITÉ DU CONTRAT.....	6
I.B.4. SERVICES GARANTIS DANS LE CADRE DE L’AFFILIATION TOURING .....	7
I.B.5. REFUS DE CONTRACTER ET DÉNONCIATION DE L’AFFILIATIONS.....	7
I.B.6. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE .....	7
I.B.7. DÉCLARATION FRAUDULEUSE .....	7
I.B.8. CORRESPONDANCE .....	8
I.B.9. DÉFAUT DE PAYEMENT.....	8
I.B.10. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.....	8
I.B.11. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE.....	8
I.B.12. SUBROGATION.....	8
I.B.13. RÉPARTITION DE LA CHARGE DE SINISTRE EN CAS DE PLURALITÉ DE CONTRATS.....	8
I.B.14. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE (À EXÉCUTER IMMÉDIATEMENT).....	8
I.B.15. PLAINTES.....	8
I.B.16. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES .....	9
<b>I.C. FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE .....</b>	<b>9</b>
I.C.1. GÉNÉRALITÉS .....	9
I.C.2. OBLIGATIONS PRATIQUES .....	9
<b>I.D. EXCLUSIONS .....</b>	<b>9</b>

<b>II. FORMULE TOURING GO BELGIUM .....</b>	<b>11</b>
<b>II.A. DÉFINITIONS.....</b>	<b>11</b>
<b>II.B. CONDITIONS D'APPLICATION &amp; PARTIES CONCERNÉES.....</b>	<b>11</b>
<b>II.C. PRESTATIONS GARANTIES.....</b>	<b>11</b>
II.C.1. GÉNÉRALITÉS .....	11
II.C.2. DÉPANNAGE .....	11
II.C.3. REMORQUAGE LOCAL .....	11
II.C.4. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT .....	11
<b>II.D. EXCLUSIONS .....</b>	<b>12</b>
<b>II.E. OPTION DÉPANNAGE PNEUS.....</b>	<b>12</b>
II.E.1. PRESTATIONS GARANTIES .....	12
II.E.2. EXCLUSIONS.....	12
<b>II.F. OPTION DÉPANNAGE PNEUS, REMORQUAGE ÉTENDU.....</b>	<b>12</b>
II.F.1. PRESTATIONS GARANTIES.....	12
II.F.2. EXCLUSIONS .....	13
<b>II.G. OPTION DÉPANNAGE PNEUS, REMORQUAGE ÉTENDU ET VOITURE DE REMPLACEMENT ..</b>	<b>13</b>
II.G.1. PRESTATIONS GARANTIES.....	13
<b>II.G.2. EXCLUSIONS .....</b>	<b>14</b>
<b>III. FORMULE TOURING GO EUROPE .....</b>	<b>15</b>
<b>III.A. DÉFINITIONS.....</b>	<b>15</b>
<b>III.B. CONDITIONS D'APPLICATION &amp; PARTIES CONCERNÉES.....</b>	<b>15</b>
III.B.1. VALIDITÉ DU CONTRAT .....	15
III.B.2. TERRITORIALITÉ .....	15
<b>III.C. PRESTATIONS GARANTIES.....</b>	<b>15</b>
III.C.1 DÉPANNAGE & REMORQUAGE .....	15
III.C.2. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE COUVERT.....	15
III.C.3. INTERVENTION DANS LES FRAIS DE VOYAGE DE RETOUR DES PERSONNES.....	16
III.C.4. ASSISTANCE AUX BÉNÉFICIAIRES EN ATTENTE DE RÉPARATIONS .....	16
III.C.5. ABANDON DU VÉHICULE COUVERT.....	18
III.C.6. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT .....	18
III.C.7. ENVOI DE PIÈCES DE RECHANGE .....	18
III.C.8. CONSULTATION TECHNIQUE .....	18

III.C.9. MISE À DISPOSITION D'UNE VOITURE DE REMPLACEMENT .....	19
III.C.10. CONTINUATION DE VOYAGE ÉTENDUE .....	19
<b>III.D. EXCLUSIONS .....</b>	<b>19</b>
<b>III.E. OPTION ASSURANCE VOYAGE .....</b>	<b>20</b>
III.E.1 DÉFINITIONS .....	20
III.E.2. CONDITIONS D'APPLICATION ET PARTIES CONCERNÉES .....	22
III.E.3. PRESTATIONS GARANTIES – ASSISTANCE AUX PERSONNES .....	25
III.E.4. FAIRE APPEL À L'ASSUREUR ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE .....	33
III.E.5. EXCLUSIONS .....	34

# I. TOURING GO – CONDITIONS COMMUNES AUX DIFFÉRENTES FORMULES

## I.A. DÉFINITIONS

### I.A.1. ACCIDENT

Un accident impliquant une personne physique : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante 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.

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

### I.A.2. 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 pour les emporter avec vous durant votre voyage.

### I.A.3. CATASTROPHE NATURELLE

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

- Une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers suite à des précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol suite à des précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent ;
- Un tremblement de terre d'origine naturelle;
- Un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation;
- Un glissement ou affaissement de terrain dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

### I.A.4. COMPAGNON DE VOYAGE

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

### I.A.5. CONJOINT

La personne avec laquelle le Bénéficiaire forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui a le même Domicile que le Bénéficiaire.

### I.A.6. DOMICILE

Est considéré comme Domicile : la résidence principale ou la résidence habituelle (mentionnée dans la signature du contrat) des Bénéficiaires, dans la mesure où cette résidence est située en Belgique.

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

### I.A.7. FORCE MAJEURS

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

### **I.A.8. INCIDENT**

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

Les cas suivants sont également considérés comme des « Incidents » : Accident de roulage, Incident dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé par le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

### **I.A.9. RAPATRIEMENT**

Le retour à votre Domicile ou dans votre pays de Domicile.

## **I.B. CONDITIONS D'APPLICATION & PARTIES CONCERNÉES**

### **I.B.1. PARTIES CONCERNÉES**

#### **I.B.1.1. TOURING**

Pour les prestations garanties, «Touring» ou le terme «nous» désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique (RPM 0403.471.597 Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, celle-ci ayant confié la réalisation d'une partie des prestations de dépannage, de remorquage et de mise à disposition de voitures de remplacement en Belgique à la société anonyme Touring, dont le siège social est également établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, 44 rue de la Loi, RPM 0403.471.401 Bruxelles.

#### **I.B.1.2. BÉNÉFICAIRES**

Sont considérés comme Bénéficiaires :

- La personne physique ou morale qui a souscrit l'adhésion et qui est propriétaire du véhicule couvert, et
- Tout conducteur autorisé et tout passager qui se trouve à bord de ce véhicule gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.
- Les personnes physiques dont le nom est mentionné dans la rubrique "Bénéficiaires" dans les conditions particulières et/ou le contrat .

### **I.B.2. VÉHICULE COUVERT**

Est considéré comme Véhicule Couvert : tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, moto, camionnette, minibus et mobilhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, immatriculé en Belgique, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de la plaque d'immatriculation a été porté à la connaissance de Touring par écrit lors de la souscription du contrat.

Est également considérée comme Véhicule Couvert : la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge, tractée par le véhicule au moment de l'Incident

### **I.B.3. VALIDITÉ DU CONTRAT**

La période de validité des affiliations-Touring est de 12 mois à compte de la date mentionnée par le souscripteur lors de l'affiliation, pour autant que la cotisation soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, l'affiliation prend effet le lendemain du paiement de la cotisation, à 0 heure du jour. Le paiement est indivisible et reste acquis à Touring.

A son échéance, tout contrat d'affiliation se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation par le souscripteur ou par Touring à tout moment, moyennant un préavis de deux mois par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

#### **I.B.4. SERVICES GARANTIS DANS LE CADRE DE L’AFFILIATION TOURING**

Le paiement de la cotisation donne droit, notamment à :

- L’abonnement annuel au magazine de Touring ;
- L’accès personnalisé a site Web « My Touring »
- Les applications mobiles
- Une carte de membre qui permet au souscripteur du contrat de bénéficier de divers avantages auprès de partenaires
- Assistance dans le cadre de la mobilité, dans les limites des conditions générales

Dans ce cadre, sans que ce soit exhaustif, Touring s’engage également vis-à-vis des membres , à :

- Défendre leurs intérêts en matière de mobilité par le biais de dialogues avec les tiers représentatifs
- Défendre leurs intérêts afférents aux cadres législatif et réglementaire en matière de mobilité
- Développer des moyens de communication et des forums de discussion de nature à promouvoir la mobilité en général
- Négocier avec les tiers (dont les autorités publiques) dans leurs intérêts.

#### **I.B.5. REFUS DE CONTRACTER ET DÉNONCIATION DE L’AFFILIATIONS**

Touring se réserve le droit absolu de résilier l’affiliation par lettre recommandée adressée dans les 15 jours de sa souscription et notamment à raison de défauts de paiements antérieurs ou de comportements antérieurs contraires à la bonne foi. Le montant de la cotisation sera remboursé au plus tard 30 jours après la dénonciation de l’affiliation.

#### **I.B.6. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

Nous utilisons vos données personnelles pour l’exécution de votre contrat et, entre autre, pour vous communiquer des informations relatives aux promotions et services que nous offrons .

Les données sensibles, comme par exemple celles liées à la santé dans la cadre de l’option Assistance, Voyage, sont uniquement traitées dans le cadre de l’exécution du 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 RGDP), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l’effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables . Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu’une preuve d’identité par e-mail ou par poste à l’adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales .

En cas d’absence de réponse de notre part, vous pouvez déposer une plainte auprès de l’autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be> .

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy . Ce document est disponible gratuitement sur notre site [www.touring.be](http://www.touring.be) .

#### **I.B.7. DÉCLARATION FRAUDULEUSE**

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fausse de votre part, 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. Les montants échues jusqu’au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts. Touring annulera ou suspendra les services garantis en cas de fraude ou d’abus.

### **I.B.8. CORRESPONDANCE**

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit, sauf mention contraire, être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles, Belgique.

Toute correspondance adressée à vous est valablement faite à l'adresse que vous avez indiqué dans le contrat ou communiqué par écrit à une date ultérieure.

### **I.B.9. DÉFAUT DE PAYEMENT**

En cas de défaut de paiement, Touring se réserve le droit de suspendre les services garantis par Touring à partir du 30ème jour suivant la date d'échéance, jusqu'au paiement de la totalité de l'adhésion. La garantie prendra effet à 0 heure du matin le deuxième jour suivant celui du paiement de la cotisation

### **I.B.10. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de Force Majeure ou de circonstances exceptionnelles

### **I.B.11. 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

### **I.B.12. SUBROGATION**

Les Bénéficiaires s'engagent à subroger Touring dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude ou contre un réparateur, carrossier, concessionnaire, revendeur, s'il est établi que la panne découle d'une malfaçon lors d'une réparation précédente.

Les Bénéficiaires subrogent également dans leurs droits Touring vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

### **I.B.13. RÉPARTITION DE LA CHARGE DE SINISTRE EN CAS DE PLURALITÉ DE CONTRATS**

En ce qui concerne l'assistance, si le souscripteur est couvert pour un même risque auprès d'un assureur, il est tenu d'avertir Touring en cas de sinistre

### **I.B.14. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE (À EXÉCUTER IMMÉDIATEMENT)**

Tout coût, assistance ou service ne donne droit à une intervention que si Touring a donné son accord préalable. Les prestations d'assistance, les transports, les Rapatriements, les réparations et les remorquages sont effectués avec votre accord et sous le contrôle du Bénéficiaire.

Touring n'est responsable que des services qu'elle fournit.

Si le Bénéficiaire ne respecte pas l'une de ses obligations et que cela cause un dommage, son droit à tous les services s'éteint.

Dans le cas où le Bénéficiaire ne respecte pas ces obligations et que ce non-respect entraîne une aggravation du dommage, Touring peut limiter ses garanties à ce qu'aurait été le dommage si le Bénéficiaire avait respecté ses obligations

Le non-respect de ses obligations avec une intention frauduleuse, la dissimulation délibérée de données ou la communication délibérée de données incorrectes entraînera toujours la perte de tous les droits sur les services fournis.

### **I.B.15. PLAINTES**

Toute plainte 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](mailto:complaint@touring.be).

Les plaintes relatives au remorquage ou au Rapatriement des véhicules doivent nous parvenir dans un délai maximum de 7 jours après l'exécution.

## **I.B.16. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes conditions générales s'appliquent. Les éventuelles conditions particulières et/ou le contrat complètent les conditions générales et prévalent si nécessaire.

Touring se réserve le droit de modifier les conditions générales. Les modalités de ces modifications et les droits du signataire résultant de ces modifications seront toujours communiqués à l'avance.

## **I.C. FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

### **I.C.1. GÉNÉRALITÉS**

- Garanties d'assistance technique en Belgique (24h/7 jours) : 070 344 777 (max 0,30 €/min.).
- Garanties d'assistance technique à l'étranger (24h/7 jours) : +32 2 233 23 45.
- Ligne Touring Info: Le service d'informations touristiques et infos trafic à l'étranger) est disponible en semaine pendant les heures de bureau de 9h à 12h et de 14h à 17h au 02 286 33 84 ou par email à [touringinfo@touring.be](mailto:touringinfo@touring.be).

Touring ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation faite par le Bénéficiaire des réponses fournies par les services d'informations précités.

### **I.C.2. OBLIGATIONS PRATIQUES**

Si vous avez un Accident ou un Incident, vous devez en informer Touring dans les 24 heures, sauf en cas de Force Majeure, et préparer les informations suivantes afin que nous puissions vous aider le plus rapidement possible :

- Votre numéro de membre et votre plaque d'immatriculation ;
- La marque, le type et l'année du Véhicule Couvert;
- L'adresse complète pour toute intervention (numéro d'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, emplacement exact avec code postal) ;
- Le numéro de téléphone auquel vous pouvez être joint à ce moment-là ;
- Le nombre de personnes sur place ;
- Votre itinéraire (aller ou retour).

## **I.D. EXCLUSIONS**

Si plusieurs événements, couverts ou non, rendent le voyage ou le séjour impossible, seul l'événement qui survient en premier sera pris en compte pour déterminer si la couverture est accordée.

Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence d'un cas de Force Majeure. Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction et de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou tout perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :

- les rayonnements ionisants ou la contamination radioactive résultant d'un combustible nucléaire ou de déchets provenant de la combustion d'un combustible nucléaire, ou
- L'explosion radioactive toxique ou toute propriété incertaine d'une composition nucléaire explosive ou de l'un de ses composants.

Quel que soit la formule et l'option souscrites, ne sont pas couverts :

- Location de voitures à court terme ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules immatriculés soit à l'étranger (sauf si le Bénéficiaires a un Domicile légal en Belgique), soit d'une plaque marchande, soit d'une plaque de transit ;

- Les véhicules de services de messagerie ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les défaillances générées par le non-respect du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- L'utilisation des véhicules en dehors de leur usage prévu;
- Les Incidents consécutifs à une Catastrophe naturelle rendant le véhicule couvert inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité ;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tous autres stupéfiants (constaté par un médecin ou les services de police);
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule ;
- Les amendes de quelque nature que ce soit.

## **II. FORMULE TOURING GO BELGIUM**

### **II.A. DÉFINITIONS**

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données à l'article I.A..

### **II.B. CONDITIONS D'APPLICATION & PARTIES CONCERNÉES**

Pour les conditions d'application & parties concernées nous nous référons aux informations données à l'article I.B.

Toutefois, dans le cadre de cette formule, les prestations garanties reprises à l'article II.C. sont acquises uniquement en Belgique et exclusivement à la suite d'Incidents survenus en Belgique.

### **II.C. PRESTATIONS GARANTIES**

#### **II.C.1. GÉNÉRALITÉS**

L'affiliation à la formule Touring Belgium Go donne droit:

- Les services repris à l'article I.B.4.
- Les Incidents suivants sont toujours couverts: tous les défauts des parties mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert qui entraînent la panne du véhicule ou qui empêchent le véhicule de rouler dans des conditions sûres, quelle que soit la distance du lieu de Domicile.
- En plus des prestations couvertes et reprises aux articles II.C.2 à II.C.4 , le Bénéficiaire a la possibilité de souscrire à l'une des 3 options suivantes:
  - L'option Pneus crevés.
  - L'option Pneus crevés, remorquage étendu et retour à Domicile.
  - L'option Pneus crevés, remorquage étendu, retour à Domicile et voiture de remplacement.

#### **II.C.2. DÉPANNAGE**

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring sur le lieu même où le véhicule couvert est immobilisé à la suite d'un Incident, que ce soit à Domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique (voir aussi article I.A.2. Incident).

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

Touring ne pouvant en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

#### **II.C.3. REMORQUAGE LOCAL**

Dans le cas d'un Incident visés à l'article II.C.1 et lorsque la remise en circulation du Véhicule Couvert, immobilisé à la suite de cet Incident, s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, Touring organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. Un seul remorquage par Incident.

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

#### **II.C.4. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

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

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

## **II.D. EXCLUSIONS**

Les exclusions reprises à l'article I.D. sont d'application dans le cadre de cette formule.

## **II.E. OPTION DÉPANNAGE PNEUS**

### **II.E.1. PRESTATIONS GARANTIES**

Sauf mention contraire, les prestations garanties et reprises à l'article II.C. s'appliquent également ici.

De plus, dans le cadre de cette option, Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour tous les Incidents liés à une crevaison.

Le nombre d'intervention est limité à 2 par an (à compter de la date de la souscription).

### **II.E.2. EXCLUSIONS**

Les exclusions reprises à l'article I.D. sont valables dans le cadre de cette option.

## **II.F. OPTION DÉPANNAGE PNEUS, REMORQUAGE ÉTENDU**

### **II.F.1. PRESTATIONS GARANTIES**

Sauf mention contraire, les prestations garanties et reprises à l'article II.C. s'appliquent également ici.

De plus, dans le cadre de cette option Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour les prestations reprises ci-après

Le nombre d'intervention est limité à 5 par an (à compter de la date de la souscription).

#### **II.F.1.1. INCIDENTS AUX PNEUS**

Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour tous les Incidents liés à une crevaison.

#### **II.F.1.2 REMORQUAGE ÉTENDUE**

Lorsque la remise en circulation du Véhicule Couvert, immobilisé à la suite d'un Incident, s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, Touring organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le lieu le plus proche ou approprié ou la réparation pourra être effectuée ou vers le Domicile du (ou d'un des) Bénéficiaire si celui-ci souhaite y effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement.

Un seul remorquage par Incident.

Les prestations garanties en Belgique relatives au remorquage étendu ne sont acquises qu'au Bénéficiaire ayant acquitté la cotisation y afférente au moins dix jours avant la survenance de l'Incident ayant immobilisé le Véhicule Couvert.

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

#### **II.F.1.3 RETOUR À DOMICILE**

Touring organise et prend en charge le retour des Bénéficiaires, dont le Véhicule Couvert a dû être remorqué ou transporté vers un garage, ainsi que de ses (leurs) Bagages, du lieu de l'Incident vers leur Domicile ou jusqu'au lieu le plus proche d'où ils pourront poursuivre leur voyage par d'autres moyens si le Domicile n'y correspond pas.

Touring détermine et organise le mode de transport requis pour le retour des Bénéficiaires. Il peut s'agir du véhicule de service du patrouilleur, du camion de remorquage du dépanneur/mécanicien, d'un taxi ou tout

autre moyen de transport en commun. Touring se charge de rembourser les frais de transport au Bénéficiaire sur simple présentation des titres de transport

## **II.F.2. EXCLUSIONS**

Les exclusions reprises à l'article I.D. sont valables dans le cadre de cette option.

## **II.G. OPTION DÉPANNAGE PNEUS, REMORQUAGE ÉTENDU ET VOITURE DE REMPLACEMENT**

### **II.G.1. PRESTATIONS GARANTIES**

Sauf mention contraire, les prestations garanties et reprises à l'article II.C. s'appliquent également ici.

De plus, dans le cadre de cette option Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour les prestations reprises ci-après

Le nombre d'intervention est limité à 5 par an (à compter de la date de la souscription).

#### **II.G.1.1 INCIDENTS AUX PNEUS**

Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour tous les Incidents liés à une crevaison.

#### **II.G.1.2. REMORQUAGE ÉTENDU**

Lorsque la remise en circulation du Véhicule Couvert, immobilise à la suite d'un Incident, s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, Touring organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le lieu le plus proche ou approprié ou la réparation pourra être effectuée ou vers le Domicile du (ou d'un des) Bénéficiaire si celui-ci souhaite y effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement. Un seul remorquage par Incident.

Les prestations garanties en Belgique relatives au remorquage étendu ne sont acquises qu'au Bénéficiaire ayant acquitté la cotisation y afférente au moins dix jours avant la survenance de l'Incident ayant immobilisé le Véhicule Couvert.

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

#### **II.G.1.3 RETOUR À DOMICILE (NON CUMULABLE AVEC L'ARTICLE II.G.1.4. VÉHICULE DE REMPLACEMENT)**

Touring organise et prend en charge le retour des Bénéficiaires, dont le véhicule couvert a dû être remorqué ou transporté vers un garage, ainsi que de ses (leurs) Bagages, du lieu de l'Incident vers leur Domicile ou jusqu'au lieu le plus proche d'où ils pourront poursuivre leur voyage par d'autres moyens si le Domicile n'y correspond pas.

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

#### **II.G.1.4. VÉHICULE DE REMPLACEMENT**

S'il s'avère impossible de remettre en service le Véhicule Couvert en raison d'un Incident survenu en Belgique et si ledit véhicule est remorqué ou transporté, Touring met tout œuvre pour fournir un véhicule de remplacement à la demande du Bénéficiaire et ce, dans les limites des disponibilités et pour autant que la cotisation ait été payée au moins 10 jours avant l'Incident.

Le véhicule de remplacement sera de catégorie A ou B. La marque et le modèle seront déterminés par la société de location.

Le véhicule de remplacement devra être demandé par le Bénéficiaire dans les 24 heures suivant l'Incident. Il sera mis à sa disposition à partir d'un centre reconnu par Touring ou d'un lieu désigné par Touring et pendant la durée de la réparation prévue et fixée par Touring en fonction du type d'Incident.

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

Le Bénéficiaire devra accepter les conditions de location. Les formalités de réception et de restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais de dépose, les frais de carburant et les assurances complémentaires ainsi que les exonérations d'assurance restent à la charge du Bénéficiaire.

Touring n'est pas tenue de faire d'autres prestations si le Bénéficiaire ne dispose pas d'un véhicule de remplacement et ce, pour une quelconque raison.

Toute journée dont plus de 2 heures se sont écoulées est considérée comme une journée complète et sera comptabilisée;

La prolongation de l'utilisation de la voiture de remplacement peut être demandée par le Bénéficiaire à la société de location. Dans ce cas, Touring restera une partie tierce à cet accord et aucune prise en charge de cette prolongation ne pourra être réclamée à Touring.

Le véhicule de remplacement ne sera pas octroyé si le Bénéficiaire a bénéficié d'un retour à Domicile (article II.G.1.3).

## **II.G.2. EXCLUSIONS**

Les exclusions reprises à l'article I.D. sont valables dans le cadre de cette option.

### **III. FORMULE TOURING GO EUROPE**

#### **III.A. DÉFINITIONS**

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données à l'article I.A.

#### **III.B. CONDITIONS D'APPLICATION & PARTIES CONCERNÉES**

Pour les conditions d'application & parties concernées nous nous référons aux informations données à l'article I.B.

Toutefois, dans le cadre de cette formule:

##### **III.B.1. VALIDITÉ DU CONTRAT**

La période de validité des affiliations-Touring est de 12 mois à compte de la date mentionnée par le souscripteur lors de l'affiliation, pour autant que la cotisation soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, l'affiliation prend effet le lendemain du paiement de la cotisation, à 0 heure du jour. Le paiement est indivisible et reste acquis à Touring..

A son échéance, tout contrat d'affiliation se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation par le souscripteur ou par Touring à tout moment, moyennant un préavis deux mois par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

En cas de déplacement à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties à l'étranger sont uniquement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois.

##### **III.B.2. TERRITORIALITÉ**

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

Les prestations ne sont garanties que sous certaines conditions et si elles sont le résultat d'un événement couvert qui a eu lieu dans l'un de ces pays.

#### **III.C. PRESTATIONS GARANTIES**

L'affiliation à la formule Touring Go Europe donne droit aux services garantis par Touring repris à l'article I.B.4 et à ceux repris sous l'article III.C.

##### **III.C.1 DÉPANNAGE & REMORQUAGE**

Touring organise et prend en charge :

- Le dépannage sur route et/ou le remorquage du Véhicule Couvert vers le garage le plus proche
- En l'absence d'un patrouilleur mandaté, Touring prend en charge, à concurrence de € 375 au maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du Véhicule Couvert, sur simple présentation de la facture d'origine et acquittée.

Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à votre charge, Touring ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Les réparations du Véhicule Couvert se font avec l'accord écrit du Bénéficiaire et sous son contrôle.

##### **III.C.2. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE COUVERT**

Touring organise et prend en charge :

- Le Rapatriement du Véhicule Couvert jusqu'au garage le plus approprié en Belgique.
- Les frais de gardiennage à concurrence de maximum € 15/jour pour une durée maximum de 15 jours.

La demande doit nous être adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du Véhicule Couvert. Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le Véhicule Couvert n'est plus sous séquestre.

- Touring s'engage à rapatrier le Véhicule Couvert dans les meilleurs délais et conditions possibles, ceux-ci restant à leur choix.
- Aucun retard dans l'exécution du Rapatriement ne peut faire l'objet d'un dédommagement.

On ne peut jamais (sous peine de forclusion de plein droit) rapatrier le véhicule de sa propre initiative. Touring prend le

Rapatriement en charge si la valeur résiduelle ou la valeur catalogue du Véhicule (selon la cotation Eurotax «achat») est supérieure au coût du Rapatriement. Dans le cas contraire, le Véhicule Couvert sera abandonné.

Touring est déchargée de toute responsabilité pour :

- Les éventuels dégâts causés au Véhicule Couvert transporté ou remorqué ;
- En cas de disparition ou détérioration du contenu du Véhicule Couvert.

La Bénéficiaire autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder son intérêts propres et à exercer toute poursuite que Touring jugère utile tant contre lui-même que contre quiconque.

### III.C.3. INTERVENTION DANS LES FRAIS DE VOYAGE DE RETOUR DES PERSONNES

Si, à la suite d'un Incident, le Véhicule Couvert doit être rapatrié, Touring propose un des services suivants :

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

**Ou**

- **La poursuite du voyage** jusqu'au Domicile pour un montant maximum de 1 100 € ou 1 600 € pour l'ensemble des Bénéficiaires.

Si le Véhicule Couvert a été volé, cette disposition s'applique également. La déclaration de vol à la police locale doit être présentée par le Bénéficiaire.

### III.C.4. ASSISTANCE AUX BÉNÉFICIAIRES EN ATTENTE DE RÉPARATIONS

En cas d'immobilisation du Véhicule Couvert, un diagnostic sera établi lors du contact téléphonique avec la centrale d'assistance de Touring, en collaboration avec un expert Touring et le garage qui a pris le véhicule en charge. À défaut, le diagnostic sera effectué par notre correspondant local. Ce diagnostic déterminera la durée prévue d'immobilisation du Véhicule Couvert. Touring se réserve le droit de prendre directement contact avec l'expert local.

#### III.C.4.1. RÉPARATION POSSIBLE DANS LES 3 JOURS OUVRABLES

Le Bénéficiaire peut bénéficier, au choix, d'une des prestations suivantes:

- **Attente de réparations** : Le Bénéficiaire peut attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par Bénéficiaire pour autant que le Bénéficiaire ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doit prolonger son séjour au-delà du terme prévu. Touring met également une voiture de remplacement à disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point III.C.9. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque). Nous intervenons également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule. Ces prestations sont garanties pour une durée maximum de 3 jours ouvrables, et plafonnées à € 500 pour tous les Bénéficiaires.

**OU**

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

Ce trajet pourra s'effectuer en train 2ème classe, en avion en classe économique, en avion charter ou en voiture de remplacement (voir article III.C.9) et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage.

Si la réparation s'avère plus longue que 3 jours ouvrables ou si le Véhicule Couvert est irréparable, Touring prend en charge le Rapatriement du Véhicule Couvert vers la Belgique. Les prestations que Touring propose aux Bénéficiaires sont alors :

- Le Rapatriement des Bénéficiaires : Le voyage s'effectue soit en train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, soit avec une voiture de remplacement (maximum 5 jours ou un montant plafonné à € 650 par sinistre) et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage. Si le voyage de retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, nous remboursons les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre les titres de transport originaux à Touring.

**OU**

- La continuation de voyage étendue jusqu'au Domicile pour un montant maximum de € 1.100 pour l'ensemble des Bénéficiaires.

### **III.C.4.2. DURÉE DES RÉPARATIONS SUPÉRIEURE À 3 JOURS OUVRABLES.**

La Bénéficiaire peut bénéficier, au choix, d'une des prestations suivantes :

- **Attente de réparations** : Le Bénéficiaire peut attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par Bénéficiaire pour autant qu'il ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou le Bénéficiaire doit prolonger son séjour au-delà du terme prévu. Touring met également une voiture de remplacement à son disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point III.C.9. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque) et ce, pour la durée des réparations. Touring intervient également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule. Ces prestations sont garanties pour un montant maximum de € 1.100 pour l'ensemble des Bénéficiaires.

**OU**

- **Rapatriement du véhicule** : Touring prend en charge le Rapatriement du véhicule. Dans le cas où le Bénéficiaire opte pour le Rapatriement du véhicule, Touring peut choisir une des deux prestations ci-dessous qui seront prises en charge par Touring :

- Le Rapatriement des bénéficiaires : Le voyage s'effectue soit en train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage, soit avec une voiture de remplacement (maximum 5 jours ou un montant plafonné à € 650). Si le voyage de retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport originaux.

**Ou**

- La continuation de voyage étendue jusqu'au Domicile pour un montant maximum de € 1.600 pour l'ensemble des bénéficiaires

### **III.C.5. ABANDON DU VÉHICULE COUVERT**

Touring organise le dédouanement et prend en charge les frais de douane qui deviendraient exigibles à la suite de la destruction du véhicule en raison d'un vol dûment établi, d'une panne irréparable, d'un incendie ou d'un Accident. Dans ce cas, seules les Bagages seront rapatriés avec les Bénéficiaires.

Un certificat de cession ou de destruction du véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité locale et signé par le garagiste ou le ferrailleur, est exigé. Sous peine de se voir refuser toute intervention, la Bénéficiaire s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 24 heures qui suivent le moment où elle l'a eu connaissance du fait et à elle conformer aux instructions que Touring la donne. Touring règle directement les droits à l'administration douanière concernée. En cas de sinistre total, la plaque officielle (plaque arrière) doit être enlevée.

En cas d'abandon de l'épave sur place, l'intervention de Touring dans les frais de gardiennage est limitée à un montant maximum de € 15 par jour pour une durée maximum de 15 jours. Au cas où le véhicule couvert a été remorqué en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de Touring, le Bénéficiaire autorise Touring, moyennant attestation d'un expert automobile selon laquelle cette épave peut être considérée comme sans valeur marchande, à en disposer pour la casse à défaut pour le Bénéficiaire de manifester sa volonté de reprise dans un délai de 15 jours calendaires à dater de ce remorquage.

Dans ce cas, la plaque d'immatriculation (plaque arrière) sera renvoyée pour radiation à la DIV et les frais de destruction éventuels de l'épave seront portés à charge du Bénéficiaire.

### **III.C.6. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

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

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

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

**OU**

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

### **III.C.7. ENVOI DE PIÈCES DE RECHANGE**

S'il est impossible de se procurer endéans les 3 jours ouvrables dans le pays étranger les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du véhicule, Touring organise et prend en charge, sur appel téléphonique confirmé par écrit, l'envoi desdites pièces par le moyen de transport le plus approprié, en fonction de la réglementation en vigueur, des possibilités et du lieu de l'interruption du voyage; cet envoi est soumis aux législations locales et internationales. L'envoi d'un moteur est exclu.

Le prix des pièces, les taxes de douane et les frais d'importation restent à charge du Bénéficiaire.

Touring est exonéré de cette obligation en cas de Force majeure, ou en cas de :

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

### **III.C.8. CONSULTATION TECHNIQUE**

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

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

Cette couverture n'est accordée qu'avec l'autorisation de Touring et uniquement suite à un problème technique lié à l'usage du Véhicule Couvert à l'étranger, à l'exception des dégradations consécutives à un Accident.

### **III.C.9. MISE À DISPOSITION D'UNE VOITURE DE REMPLACEMENT**

Touring organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement, de catégorie A, B ou C de n'importe quelle marque, aux conditions suivantes. Seul Touring apprécie l'opportunité du choix de ce mode de transport.

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

Le Bénéficiaire doit tenir compte de la limitation de la disponibilité locale et accepter les conditions générales de la société de location. Les formalités pour la réception et la restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais de dépose, les frais de carburant et les assurances complémentaires et les exonérations d'assurance restent à charge du Bénéficiaire. Touring n'est pas obligés de faire des interventions supplémentaires si le Bénéficiaire ne dispose pas d'un véhicule de remplacement parce que il ne remplisse pas les conditions du loueur. Le dépôt doit être effectué par carte de crédit.

La prolongation de l'utilisation du véhicule de remplacement peut être demandée par le Bénéficiaire au loueur final, sous réserve d'un accord distinct.

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

### **III.C.10. CONTINUATION DE VOYAGE ÉTENDUE**

Les prestations sont octroyées dans les cas suivants :

- Lors d'un Incident survenu au cours du voyage aller vers à la destination finale ; et
- Si le Véhicule Couvert est en réparation ; ou
- Si le Véhicule Couvert a été volé.

Les prestations suivantes sont prévues :

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

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

- € 1.600 pour tous les Bénéficiaires,

**OU**

- € 1.100 pour tous les Bénéficiaires si ces prestations ont été précédées par l'une des prestations décrites au point III.C.4. (Assistance aux Bénéficiaires en attente de réparations).

### **III.D. EXCLUSIONS**

Les exclusions reprises à l'article I.D. sont valables dans le cadre de cette option.

Toutefois, dans le cadre de cette formule, les autres exclusions suivantes s'appliquent :

- Tout événement déjà connu avant la souscription du contrat et/ou le départ à l'étranger ;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies), subissant des actes de terrorisme, d'émeutes ou de grèves violentes, et pour lesquels le SPF Affaires Etrangères a publié sur son site un avis négatif ;
- Tout événement ou situation directement ou indirectement lié aux épidémies, aux pandémies, au confinement et à la quarantaine ;

- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur, imposée par un gouvernement ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger (à moins qu'une option supplémentaire de prolongation n'ait été demandée dès le départ);
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale autorisée, de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin ou les services de police);
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multimoteur agréé pour le transport public des passagers ;
- Toute prestation non demandée, refusée par le bénéficiaire lors de l'événement ou que Touring n'a pas autorisée ou pas organisée;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de 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 résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprises ou de l'exercice d'une profession;
- Des 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 ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone.), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de Bagages) et autres frais de même nature ;
- Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

### **III.E. OPTION ASSURANCE VOYAGE**

Cette option existe dans une formule individuelle et une formule famille

Les garanties sont identiques, à l'exception de certaines clauses explicitement mentionnées dans les conditions générales.

#### **III.E.1 DÉFINITIONS**

##### **III.E.1.1. ACCIDENT**

Un accident impliquant une personne physique : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante 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.

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

### **III.E.1.2.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 pour les emporter avec vous durant votre voyage.

### **III.E.1.3. CATASTROPHE NATURELLE**

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

- Une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers suite à des précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol suite à des précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent ;
- Un tremblement de terre d'origine naturelle;
- Un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation;
- Un glissement ou affaissement de terrain dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

### **III.E.1.4. COMPAGNON DE VOYAGE**

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

### **III.E.1.5. CONJOINT**

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

### **III.E.1.6. DOMICILE**

Sont considérés comme Domicile : la résidence principale ou la résidence habituelle (mentionnée lors de la souscription du contrat) des personnes assurées, pour autant que cette résidence se trouve en Belgique.

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

### **III.E.1.7. ENFANTS MINEURS**

Enfants de moins de 18 ans.

### **III.E.1.8. FAMILLE JUSQU'AU DEUXIÈME DEGRÉ**

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

### **III.E.1.9. FORCE MAJEUR**

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

### **III.E.1.10. MALADIE ET MALADIE GRAVE**

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

Une maladie grave est un trouble de l'état de santé, non causé par un Accident, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.III.E.1.11. Maladie préexistante et maladie stable

### **III.E.1.11. MALADIE PRÉEXISTANTE ET MALADIE STABLE**

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

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

### **III.E.1.12. RAPATRIEMENT**

Le retour à votre Domicile ou dans votre pays de Domicile.

### **III.E.1.13. RETOUR ANTICIPÉ**

Le retour à votre Domicile, avant la date initialement prévue dans votre contrat de voyage ou de location.

## **III.E.2. CONDITIONS D'APPLICATION ET PARTIES CONCERNÉES**

### **III.E.2.1. PARTIES CONCERNÉES**

#### **A. l'Assureur**

Dans le cadre de l'option Assurance Voyage, "l'Assureur" désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurance 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'assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

#### **B. Preneur d'assurance et personnes assurées**

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

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les éventuelles conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance, pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique. Dans les articles relatifs à cette option, les personnes assurées peuvent être désignées par "Vous", le ou les « Assurés ».

### **III.E.2.2. VALIDITÉ DU CONTRAT**

La période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée dans le contrat, pour autant que le montant du soit payé au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la cotisation, à 0 heure du jour.

En cas de déplacement à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties à l'étranger sont uniquement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois.

A son échéance, tout contrat d'assurance se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation du souscripteur 3 mois avant son échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre reçu (article 84 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

### **III.E.2.3. FACULTÉ DE DÉDIT**

Le Preneur d'assurance dispose de la faculté de résilier cette option 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 du contrat.

L'Assureur dispose du même droit dans le même délai. Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

### **III.E.2.4. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

L'Assureur utilise les principalement données personnelles des Assurés pour l'exécution du contrat. Les données sensibles (par exemple les données médicales) sont toujours traitées sous le contrôle d'un professionnel et uniquement dans le cadre d'un dommage couvert et, en principe, après avoir obtenu un consentement de la personne concernée.

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 RGDP), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables. Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité par e-mail ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

En cas d'absence de réponse de notre part, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site [www.touring.be](http://www.touring.be).

### **III.E.2.5. DÉCLARATION FRAUDULEUSE**

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'Assuré, en vue de tromper l'Assureur 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 l'Assuré a agi dans une intention frauduleuse, l'Assureur se réserve le droit de refuser sa garantie.

Les primes échues jusqu'au moment où l'Assureur a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts (article 81§3 c) de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

### **III.E.2.6. CORRESPONDANCE**

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit, sauf mention contraire, être adressée à l'Assureur, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles, Belgique.

Toute correspondance adressée à l'Assuré est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat d'assurance ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

### **III.E.2.7. DÉFAUT DE PAIEMENT**

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, l'assureur se réserve le droit de suspendre les garanties ou résilier le contrat d'assurance.

La couverture ne commence qu'après le paiement de la première prime (art. 69 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

### **III.E.2.8. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

L'Assureur n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de Force Majeure ou de circonstances exceptionnelles

### **III.E.2.9. 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

### **III.E.2.10. SUBROGATION**

Les Assurées s'engagent à subroger l'Assureur dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude ou contre un réparateur, carrossier, concessionnaire, revendeur, s'il est établi que la panne découle d'une malfaçon lors d'une réparation précédente.

Les Assurées subrogent également dans leurs droits l'Assureur vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

### **III.E.2.11. RÉPARTITION DE LA CHARGE AU SINISTRE EN CAS DE PLURALITÉ DE CONTRATS**

Si le preneur d'assurance a le même intérêt dans un assureur, il doit en informer l'Assureur lors de la déclaration de sinistre.

### **III.E.2.12. OBLIGATION DE SIGNALEMENT DU RISQUE**

Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à l'Assureur toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par l'Assureur.

En cas de changement en cours d'année, si la composition de la famille change après un divorce, un nouveau Conjoint ou la naissance d'enfants, informe L'Assureur afin qu'il puisse modifier le nom des personnes assurées.

Dans le cas d'un Assuré supplémentaire, 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 (article 81 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances).

### **III.E.2.13. PLAINTES**

Toute plainte peut être adressée par courrier à L'Assureur, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be).

Les plaintes doivent parvenir à L'Assureur au plus tard 30 jours après l'intervention ou le refus d'intervention. 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.

### **III.E.2.14. TERRITORIALITÉ**

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre l'Option Assurance Voyage, sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique. Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits à l'article III.E.3.21.

### **III.E.2.15. MÉDECIN D'ASSURANCE**

L'Assureur se réserve le droit de nommer un médecin d'assurance pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic ou examiner les performances médicales.

### **III.E.2.16. DÉLAI DE PRESCRIPTION**

Selon l'article 88 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances, le délai de prescription pour toute action découlant d'un contrat d'assurance est de 3 ans. Le délai commence à courir à partir du jour de l'événement qui donne lieu au droit d'action. Si la personne à laquelle se rapporte le droit d'action prouve qu'elle n'a eu connaissance

de l'Incident qu'à une date ultérieure, le délai commence à courir à partir du moment où elle en a eu connaissance mais se termine en tout état de cause cinq ans après l'Incident, sauf en cas de fraude.

### **III.E.2.17. DONNÉES MÉDICALES ET SENSIBLES**

Le preneur d'assurance, agissant tant en son nom propre qu'au nom et pour le compte des Assurés du contrat, doit donner à l'Assureur l'autorisation préalable d'utiliser les données médicales ou confidentielles relatives à sa personne et aux Assurés dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations garanties.

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours 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 .

### **III.E.2.18. LOI APPLICABLE AU CONTRAT D'ASSURANCE**

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

## **III.E.3. PRESTATIONS GARANTIES – ASSISTANCE AUX PERSONNES**

### **III.E.3.1 RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT**

Si à la suite d'un Accident ou d'une maladie grave l'Assuré est hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de l'Assureur ait confirmé que ce Rapatriement est médicalement justifié, l'Assureur organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions l'Assuré pouvez être rapatrié. L'Assureur organise et prend en charge le transport par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de L'Assureur en fonction de votre état médical.

Ce transport s'effectue, si besoin, sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à un hôpital proche de votre Domicile dans lequel une place vous sera réservée ou jusqu'à votre Domicile. Si le médecin de L'Assureur peut objectivement affirmer que le Rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de Rapatriement et la date de fin du séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors nous refuserons le Rapatriement.

L'Assureur organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre voyageant avec l'Assuré s'il doit être rapatrié, pour l'accompagner vers son destination en Belgique. L'Assureur organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si celui-ci devait poursuivre seul le voyage. Cette garantie est également accordée en cas de Rapatriement d'un Assuré en attente d'une transplantation. L'Assureur se réserve le droit d'utiliser si possible votre titre de transport original si l'Assuré doit être rapatrié. Si tel n'est pas le cas, l'Assureur est dans le droit d'exiger une procuration de son part afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. L'Assureur se réserve le choix du moyen et du moment du Rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. L'Assureur décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport lors du Rapatriement.

Si le voyage retour ne s'effectue pas avec le véhicule assuré et qu'aucun autre Assuré ne peut le conduire, l'Assureur organise et prend en charge le retour du véhicule assuré au Domicile d'un des Assurés, (le moyen et le moment sont laissés au choix de l'Assureur).

Rapatriment en Belgique en cas d'hospitalisation et si votre état de santé l'exige. Le moment, le mode et le lieu de transfert ne seront évalués qu'en fonction de l'état de santé de l'Assuré et en concertation entre l'Assureur et les médecins traitants sur place. L'Assureur est également responsable du voyage de retour d'une personne par sinistre qui accompagne l'Assuré. Cela ne s'applique pas dans le cas d'un contrat individuel d'Assurance Voyage, ni si cette personne est le seul conducteur pour ramener le véhicule abandonné et les autres qui ont séjourné au lieu de résidence à leur lieu de résidence.

Pour l'Assuré en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, L'Assureur organise et prend en charge le Rapatriement de l'Assuré du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital en Belgique désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que l'Assuré ait informé le service médical L'Assureur, minimum 5 jours avant le départ de son intention de se déplacer à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de L'Assureur quant au lieu de villégiature et ce, préalablement au départ. Si le médecin de L'Assureur peut objectivement affirmer que le Rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de Rapatriement et la date de fin du séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors L'Assureur refusera le Rapatriement.

### **III.E.3.2. INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT**

L'Assureur intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles e l'Assuré peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale:

- Les frais chirurgicaux et d'hospitalisation;
- Les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les Maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Etat antérieur: les indemnités dues sont déterminées exclusivement d'après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d'aggravation des conséquences du sinistre en raison d'un état antérieur (tel qu'une maladie, une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité;
- Les coûts des soins dentaires urgents dispensés par un dentiste qualifié à la suite d'un Accident ou d'une crise aiguë, jusqu'à concurrence de 125 € par Assuré (les prothèses ne sont pas couvertes). Dans ce cas, l'Assureur ne prévoit pas de Rapatriement.
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout bénéficiaire malade ou Accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à €65 au maximum par Assuré et par jour à condition que l'alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l'étranger; les dispositions de cette garantie pourront également s'appliquer au Conjoint de l'Assuré malade ou accidenté ou une personne au choix de l'Assuré ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci.
- L'Assureur interviendra pour maximum €500 par Assuré et par sinistre. L'Assureur se réserve le droit de demander une facture détaillée de ses frais. L'Assureur intervient uniquement si l'hôtel
- réservé est situé à plus de 100 km du Domicile ;
- Les frais du premier transport de l'Assuré sont à charge de l'Assureur;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres Assurés) sont pris en charge à concurrence de maximum €500 par Assuré et par sinistre;
- Les frais de garde d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans si un des deux parents est hospitalisé à l'étranger, uniquement lorsque l'autre parent souhaite se rendre au chevet de son Conjoint à l'hôpital, avec un maximum de €125 par Assuré (cette garantie n'est pas d'application pour la formule Individuelle)

L'Assureur se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de l'Assureur autorise le Rapatriement, mais que l'Assuré refuse d'être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation. L'Assureur prendra en charge le coût du Rapatriement différé, à concurrence seulement du coût du Rapatriement initialement prévu et organisé par l'Assureur, au moment où il fut autorisé par le médecin de l'Assureur. Lorsque l'Assuré ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de cotisation auprès d'un organisme mutualiste, l'intervention de L'Assureur est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de €1.250 par sinistre.

### **III.E.3.3. FRAIS DE SOINS MÉDICAUX EN BELGIQUE**

En cas d'hospitalisation en Belgique liée à une opération médicale non planifiée ou un Accident à l'étranger, nous intervenons dans les frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers en Belgique, à concurrence de € 6.000 au maximum par personne couverte. Cette intervention est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger.

Dans le cas où une hospitalisation en Belgique n'est pas nécessaire, nous intervenons dans les frais médicaux ambulatoires liés à une opération médicale ou un Accident à l'étranger jusqu'à concurrence de € 745 par Assuré (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à € 125 au maximum par personne) ; cette intervention est limitée à 1 an à dater de l'événement. Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale de l'Assureur pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné.

### **III.E.3.4. ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES, LUNETTES OU MATÉRIEL MÉDICAL**

S'il y a un besoin médical de médicaments, de prothèses, de lunettes ou d'autres équipements médicaux pour une raison médicale avant le voyage, l'Assureur informera sur la visite du médecin et remboursera ce dernier afin d'obtenir une ordonnance.

Le coût des médicaments ou du matériel sera toujours à charge de l'Assuré.

### **III.E.3.5. RETOUR ANTICIPÉ**

L'Assureur organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour d'un Assuré qui désire revenir en Belgique dans l'un des cas couverts et ensuite rejoindre son lieu de villégiature à l'étranger.

L'Assuré peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres Membres de sa famille jusqu'au 2ème degré d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique pour autant que les Assurés ne laissent pas un véhicule et d'autres Assurés sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place. Cela s'applique également pour le Compagnon de voyage couvert si celui-ci doit poursuivre le voyage seul. L'Assureur se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, nous sommes dans le droit d'exiger une procuration de l'Assuré afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

L'Assureur se réserve le choix du moyen et du moment du Retour anticipé dans un délai de 72 heures à compter de l'événement, compte tenu de la situation d'urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé endéans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2ème classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le véhicule.

Si les voyages aller et retour sont effectués avec le Véhicule Assuré, l'Assureur remboursera les frais effectivement encourus (péage d'autoroute et consommation de carburant), sur présentation des pièces justificatives nécessaires.

Cette garantie ne sera pas accordée en cas de retour définitif en Belgique avec son propre véhicule.

Cas couverts pour le Retour anticipé :

- a. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique d'un Membre de la famille jusqu'au 2ème degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants assurés et dont elle a la charge durant la durée du voyage.
  - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence du bénéficiaire à son chevet. L'Assuré devra remplir une décharge auprès de l'Assureur afin de prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie.
  - Si la personne hospitalisée est un Mineur et si la présence de l'Assuré comme père ou mère est souhaitable. Dans ce dernier cas, le délai des 5 jours n'est pas d'application.

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

- b. Retour anticipé suite au décès en Belgique d'un Membre de la famille jusqu'au 2ème degré.
- c. Retour anticipé pour sinistre grave à votre Domicile : vol, incendie ou dégâts des eaux rendant le Domicile inhabitable et votre présence indispensable pour la sauvegarde de vos intérêts.
- d. Retour anticipé en cas de disparition de l'enfant d'un Assuré âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).

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

### **III.E.3.6. RETOUR DES ENFANTS MINEURS**

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants Mineurs de l'Assuré et pour autant qu'aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, l'Assureur organise et prend en charge l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier vos Mineurs .

Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel sont pris en charge à concurrence de € 65 au maximum par jour (logement + petit-déjeuner).

L'intervention maximale étant limitée à € 500 par dossier.

### **III.E.3.7. VISITE À L'ASSURÉ HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER**

Lors d'une hospitalisation d'un Assuré à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, l'Assureur organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de l'Assureur, soit par train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, au départ de la Belgique.

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, nous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant) sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2ème classe.

Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit-déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500. Si l'Assuré hospitalisé est Mineur, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

### **III.E.3.8. ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS)**

En cas de Rapatriement de l'Assuré, l'Assureur organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques (seulement chiens et chats).

Toutefois, cette prestation est effectuée dans les limites des règlements sanitaires locaux et des restrictions imposées par les compagnies de transport.

En cas d'Accident ou de maladie survenu(e) à un animal domestique vous ayant accompagné durant le voyage aller, l'Assureur prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

### **III.E.3.9. RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE**

En cas de décès à l'étranger d'un Assuré, l'Assureur organise et prend en charge le Rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, ainsi que les frais d'embaumement et les frais de formalités administratives à l'étranger.

Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 785 par Assuré. L'Assureur organise et prend en charge le retour en Belgique des autres Assurés.

L'Assureur organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant Assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Nous vérifierons toujours si les moyens de transport prévus à l'origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour en Belgique.

Si l'Assuré décédé à l'étranger est inhumé ou incinéré sur place, nous intervenons à concurrence de € 1.500 maximum dans les prestations définies ci-après :

- Les frais de mise en bière et l'embaumement ;
- Les frais de cercueil ou d'urne ;
- Les frais de transport sur place de la dépouille mortelle ;
- Les frais de Rapatriement de l'urne ;

- Un titre de transport aller-retour permettant à un membre de la famille de se rendre sur place ;
- Les formalités administratives à l'étranger.

Les frais d'inhumation, d'incinération et de cérémonie ne sont pas couverts.

### **III.E.3.10. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE**

L'Assureur organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des Assurés, les frais de recherche et les frais de secours, facturés par des organismes officiels de secours.

Le ski hors-piste est également couvert si l'Assuré est accompagné d'un moniteur de ski agréé. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si l'Assuré est accompagné d'un guide de montagne agréé.

La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des Assurés.

### **III.E.3.11. FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION**

L'Assureur prend en charge, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, les frais de télécommunication pour atteindre la centrale de l'Assureur au numéro +32 2 233 24 24, à la condition que le premier appel soit suivi d'une prestation garantie.

### **III.E.3.12. MESSAGES URGENTS**

Si, depuis l'étranger, l'Assuré souhaite transmettre un message urgent à son famille ou à son environnement immédiat concernant son maladie, Accident ou toute autre garantie reprise dans ces conditions générales, l'Assureur fera le nécessaire pour transmettre ce message.

De même, l'Assureur fera tout leur possible pour transmettre tout message urgent reçu de la famille ou de l'environnement immédiat du Assuré dans le cadre des garanties décrites.

L'Assureur ne peut être tenu responsable du contenu du message.

### **III.E.3.13. FRAIS D'INTERPRÈTE**

L'Assureur prend en charge, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auquel l'Assuré doit éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

### **III.E.3.14. ENVOI DE BAGAGES OU DU DOUDOU**

Si vos Bagages sont volés, L'Assureur organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. La valise doit nous être remise par une personne que vous aurez désignée. Vous êtes tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays.

Si votre enfant assuré de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de Domicile, nous organisons et prenons en charge l'envoi de ce dernier sur le lieu de vacances à l'étranger. Le doudou doit nous être remis par une personne que vous aurez désigné. Le doudou ne doit pas dépasser les dimensions de 30 cm de longueur, 20 cm de large, 10 cm de haut et doit peser moins d'un kilo.

L'Assureur ne peut être tenu responsable pour le retard de livraison ou la perte lors de l'acheminement pour cause de grève ou perturbations des services postaux.

### **III.E.3.15. SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

Pour les Assurés âgés de plus de 70 ans ou handicapés voyageant à l'étranger, l'Assureur peut organiser, sur simple demande :

- La mise à disposition d'un fauteuil roulant à l'aéroport de départ et d'arrivée;
- Le transport du Domicile de l'Assuré vers l'aéroport de départ et de l'aéroport d'arrivée vers le lieu de destination et vice versa, les frais de transport restant toutefois à charge de l'Assuré.

### **III.E.3.16. TRANSFER DE FONDS**

Nous pouvons organiser un transfert de fonds (à concurrence de € 3.750 maximum par dossier) en cas de vol ou perte de votre portefeuille, pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police. Dans ce cas, vous êtes tenu de communiquer le nom et le numéro de téléphone d'une personne de votre choix qui peut déposer la somme demandée et les frais de transfert dans l'agence de l'intermédiaire la plus proche que nous aurons indiqué.

Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où l'Assuré se trouve où la somme demandée pourra être retirée.

L'Assureur s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert. Si l'Assuré est à court d'argent à la suite d'un Accident ou d'un vol (pour lequel une plainte a été déposée auprès de la police), L'Assureur peut l'accorder une avance de 2 000 € maximum par dossier, sous réserve de la signature d'une reconnaissance de dette et de la fourniture d'une garantie.

### **III.E.3.17. CAUTION DE MISE EN LIBERTÉ**

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

Dans ce cas, l'Assureur prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500 par dossier.

### **III.E.3.18. PERTE OU VOL DES TITRES DE TRANSPORT**

En cas de perte ou de vol de titres de transport, l'Assureur peut régler pour l'Assuré l'achat de nouveaux billets à la condition que lui le en créditiez d'abord la contre-valeur.

### **III.E.3.19. GARANTIES SKI**

#### **A. Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un Accident de ski**

Les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un Accident de ski sont couverts selon les modalités prévues au point III.E.3.2.

#### **B. Remboursement des forfaits remontées mécaniques et cours de ski**

L'Assureur prend en charge à concurrence de maximum € 200 par Assuré, les forfaits «remontées mécaniques» et «cours de ski» de plus de 5 jours qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un Accident survenu à l'Assuré lors de la pratique du ski ;
- Une garde obligatoire par l'Assuré d'un enfant assuré de moins de 16 ans Accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour ;
- Un Retour anticipé de l'Assuré

Ces forfaits sont remboursables à partir du lendemain de l'événement et pour la durée du forfait restant à courir, sur présentation d'un justificatif prouvant le bien-fondé de l'inaptitude à la pratique du ski.

#### **C. Frais médicaux en Belgique suite à un Accident de ski**

Le remboursement des frais médicaux ambulatoires en Belgique (visite médecin, frais de kiné, frais pharmaceutiques) suite à un Accident de ski survenu à l'étranger, est garanti durant un an après la survenance de l'Accident à concurrence de € 745 par Assuré au maximum (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à maximum € 125 par Assuré).

Les frais d'hospitalisation en Belgique, suite à un Accident de ski survenu à l'étranger, sont couverts durant 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger à concurrence de € 6000 au maximum par personne couverte à condition que le patient ait été hospitalisé à l'étranger.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale l'Assureur pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier. Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné.

#### **D. Bris de ski**

En cas de bris de ski et/ou de fixation appartenant à l'Assuré (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et skis de cross-country), l'Assureur prend en charge la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants à concurrence de € 100 maximum par Assuré.

Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location.

Le ski et/ou fixation cassés doivent être déposés chez l'Assureur.

#### **E. Vol des skis, bâtons, chaussures de ski**

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski vous appartenant, l'Assureur intervient à concurrence de € 100 maximum par Assuré pour la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants, pour autant que le vol ait été commis avec effraction ou violence, dûment constatée.

La garantie n'est pas octroyée si l'Assuré a laissé les skis, bâtons ou chaussures de ski sans surveillance.

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

#### **F. Avance de frais d'avocats**

L'Assureur avance les frais de défense à l'Assuré jusqu'à concurrence de € 2.500 au maximum qui s'il a subi une perte résultant de la pratique du ski, en cas d'action en dommages et intérêts de la part d'un tiers. Une telle demande n'est prise en considération que si elle porte sur un montant supérieur à € 50.

### **III.E.3. 20. CONTRETEMPS À L'ÉTRANGER**

L'Assureur prend en charge les frais de prolongation du séjour de l'assuré à l'hôtel si celui-ci ne peut pas commencer le voyage de retour à la date de retour initialement prévue en cas de :

- Catastrophe naturelle;
- Conditions atmosphériques.
- L'Assureur intervient dans les frais de première nécessité : hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'Assurance Voyage jusqu'à concurrence de € 65 par jour et par Assuré et ce pendant 10 jours consécutifs au maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux. L'Assuré doit entreprendre les démarches suivantes pour demander notre intervention:
- L'Assuré doit d'abord prendre contact avec son organisateur de voyages ou avec son compagnie aérienne qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
- L'Assureur interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyages ou la compagnie aérienne ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à votre égard.
- L'Assuré doit pour cela envoyer les pièces justificatives à l'Assureur

### **III.E.3.21. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL**

L'Assureur garantit les indemnisations et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'Assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 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 Etat 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 Etat 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 :

1. €250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;

2. €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;
3. €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:

1. De deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
2. 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
3. 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 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 :

1. 30% du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
2. 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 Etats membres et les départements français d'outremer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km ;
3. 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 Etats membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, l'Assuré doit fournir à l'Assureur 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), l'Assureur 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. L'Assuré ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessus, qu'à la condition qu'il délègue son action à l'Assureur de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. L'Assuré s'engage à subroger l'Assureur dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

Cette couverture n'est pas d'application :

- Pour les Assurés voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.
- Pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.
- Dans le cas où des circonstances extraordinaires ont eu lieu qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Conformément à l'article 15 du Règlement (CE) N° 261/2004, il est question de circonstances extraordinaires lorsqu'une décision de la gestion du trafic aérien occasionne un retard de longue durée, un retard d'une nuit ou l'annulation d'un ou plusieurs vols pour un avion spécifique à un jour spécifique, bien que la compagnie aérienne en question ait fourni tous les efforts raisonnables pour empêcher ce retard ou cette annulation.

Dans le cadre de cette couverture, on entend par circonstances extraordinaires (non limitatif):

- Conditions atmosphériques défavorables ;
- Défaut technique à l'avion ;
- Grève du personnel aéroportuaire ou du contrôle de trafic aérien ;
- Circonstances empêchant le fonctionnement normal de l'aéroport (alerte à la bombe, fermeture des points d'accès importants, pannes électriques, mesures de sécurité, etc.);
- Tous les problèmes concernant les passagers ou l'équipage (p.ex. une maladie soudaine ou le décès d'un des passagers ou d'un membre de l'équipage);
- Dans tous les cas, la décision du contrôle de trafic aérien par laquelle un vol déterminé est retardé pour une longue durée ou pour plus d'une nuit, ou par laquelle un ou plusieurs vols de cet avion sont annulés.

### **III.E.4. FAIRE APPEL À L'ASSUREUR ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

#### **III.E.4.1. GÉNÉRALITÉS**

En cas d'incident, vous pouvez appeler le 02 233 23 45.

#### **III.E.4.2. PROCÉDURE À SUIVRE POUR FAIRE APPEL À LA GARANTIE**

Si l'Assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit être fait appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins, etc.) en cas d'urgence et il faut prévenir la centrale d'assistance de l'Assureur endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de notre centrale, les renseignements ci-dessous doivent être communiqués :

- Le nom (éventuellement le nom de jeune fille), l'âge et l'adresse en Belgique de l'Assuré malade ou blessé;
- L'adresse et le numéro de téléphone du lieu où se trouve le malade ou le blessé, ainsi que du lieu de villégiature, si ce n'est pas le même;
- Le nom et l'adresse du médecin sur place;
- Le nom et l'adresse du médecin traitant en Belgique.

L'accès aux données sensibles (par exemple les données médicales) est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions et uniquement dans le cadre d'un sinistre couvert et, en principe, après avoir obtenu votre consentement.

#### **EN CAS D'HOSPITALISATION**

- Le nom de l'hôpital et le service dans lequel se trouve l'Assuré;
- L'état de santé de l'Assuré;
- Le traitement en cours.

#### **DÉMARCHES À EFFECTUER À L'ÉTRANGER:**

- Demander un justificatif des honoraires et autres dépenses ainsi qu'un certificat d'hospitalisation d'urgence;
- Pour les frais de prolongation de séjour dans un hôtel, réclamer un certificat médical au nom de l'Assuré attestant la nécessité, le début et la fin de l'alitement ou de l'hospitalisation, la note d'hôtel acquittée mentionnant la durée de votre séjour ainsi que toutes les pièces justificatives pouvant déterminer la date limite du séjour à l'étranger ;
- S'il s'agit de frais médicaux ambulatoires (sans hospitalisation) supérieurs à € 250, demander un rapport médical au médecin étranger et le renvoyer à l'attention confidentielle du médecin de l'Assureur;
- En cas de Rapatriement pour cause médicale non-organisé par l'Assureur, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour en Belgique était médicalement indispensable.

DÈS LE RETOUR EN BELGIQUE ET SI LA SÉCURITE SOCIALE ÉTRANGÈRE N'EST PAS INTERVENUE SUR PLACE :

- Photocopier tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses;
- Nous transmettre les photocopies des justificatifs;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la mutuelle belge ou la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux
- Dès intervention de la mutuelle, de l'organisme de sécurité sociale concerné et des autres organismes assureurs ou autres, nous transmettre le(s) décompte(s) de celle-ci en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut les photocopies des justificatifs. L'Assureur rembourse le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales.

### **III.E.5. EXCLUSIONS**

Les exclusions reprises à l'article I.D. sont valables dans le cadre de cette option.

Les exclusions générales et particulières suivantes s'appliquent également dans le cadre de cette formule :

#### **III.E.5.1. EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

- Les sports aériens,
- Les sports motorisés,
- Le bobsleigh,
- L'alpinisme,
- L'escalade,
- Le ski hors-piste (sauf si l'Assuré est accompagné d'un moniteur de ski agréé),
- La randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si l'Assuré est accompagné d'un guide de montagne agréé),
- Le kitesurf,
- La plongée sous-marine,
- Le canyoning,
- Le saut à l'élastique,
- La spéléologie,
- Les sports de combat,
- La chasse de gibier,
- Le speedriding,
- Le downhill,
- Le carsurfing
- Tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition ou d'une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non
- Les variantes des activités sportives précitées.

#### **III.E.5.2. EXCLUSIONS PARTICULIÈRES**

- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation
- Les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connu avant le départ (Dans le cas d'un Assuré atteint d'une Maladie Préexistante souhaitant voyager, la Maladie Préexistante est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour l'Assuré mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les Compagnons de voyage doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés aux conditions générales) ;
- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Le Rapatriement des Assurés atteints de maladie ou lésion bénigne qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ces personnes de poursuivre leur séjour à l'étranger ;

- Les frais de cure, de massage, de physiothérapie et de vaccination (sauf après intervention de l'Assureur en cas d'Accident de ski)
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- L'interruption volontaire de grossesse ;
- Les grossesses de plus de 28 semaines, les accouchements et leurs conséquences, à l'exception des complications graves ;
- Les maladies en phase terminales sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies innées évolutives ;
- les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation
- Les cas d'oxygéo-dépendance ;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses (sauf béquilles, attelles ou fauteuil roulant sur prescription médicale après un Accident) ;
- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I.
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une maladie ou un Accident survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par l'Assuré ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

## À VOTRE SERVICE

Nous sommes rapidement à vos côtés,

24 heures sur 24

7 jours sur 7,

365 jours par an

Vous pouvez nous appeler au numéro ci-dessous :

DÉPANNAGE EN BELGIQUE  
ASSISTANCE À L'ÉTRANGER

070 344 777  
+32 (0) 2 233 23 45