



**CONDITIONS GÉNÉRALES  
TOURING MOVE ON MONDE**

<b>1</b>	<b>CONDITIONS COMMUNES</b>	<b>6</b>
<b>1.1</b>	<b>Application des conditions générales</b>	<b>6</b>
<b>1.2</b>	<b>Définitions</b>	<b>6</b>
1.2.1	Accident	6
1.2.2	Bagages	6
1.2.3	Catastrophe naturelle	6
1.2.4	Compagnon de voyage	6
1.2.5	Conditions atmosphériques	6
1.2.6	Conjoint	7
1.2.7	Degrés de parenté	7
1.2.8	Domicile	7
1.2.9	Enfant mineur	7
1.2.10	Événements exceptionnels	7
1.2.11	Incident	7
1.2.12	Maladie et maladie grave	7
1.2.13	Maladie préexistante et maladie stable	8
1.2.14	Rapatriement	8
<b>1.3</b>	<b>Dispositions communes et parties</b>	<b>8</b>
1.3.1	Parties concernées	8
1.3.1.1	Touring	8
1.3.1.2	Bénéficiaires	9
1.3.2	Véhicule couvert	10
1.3.3	Territorialité	10
1.3.4	Validité de l'affiliation	11
1.3.5	Prestations additionnelles	11
1.3.6	Droit d'inscription	11
1.3.7	Refus de contracter et dénonciation du contrat d'affiliation	11
1.3.8	Protection de la vie privée	11
1.3.9	Données relatives à la santé et autres données sensibles	12
1.3.10	Déclaration frauduleuse	12
1.3.11	Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats	12
1.3.12	Correspondance	12
1.3.13	Défaut de paiement	12

1.3.14	Abus.....	13
1.3.15	Circonstances exceptionnelles.....	13
1.3.16	Expertise médicale.....	13
1.3.17	Attribution de compétence et droit applicable.....	13
1.3.18	Subrogation.....	13
1.3.19	Plaintes.....	14
1.3.20	Autres services garantis dans le cadre de l’affiliation.....	14
1.3.20.1	Ligne Touring Info.....	14
1.3.20.2	Aide au constat.....	14
1.3.20.3	Joker taxi.....	14
1.3.20.4	Check up véhicule.....	15
1.3.20.5	Lounge d’aéroport.....	15
1.3.20.6	Service Visa.....	15
<b>2</b>	<b>ASSISTANCE AUX VÉHICULES.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Général.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2</b>	<b>Prestations garanties pour l’assistance aux véhicules en Belgique et 100km au-delà des frontières belges.....</b>	<b>16</b>
2.2.1	Dépannage.....	16
2.2.2	Remorquage local.....	16
2.2.3	Remorquage étendu.....	16
2.2.4	Véhicule de remplacement.....	17
2.2.5	Retour à domicile.....	17
2.2.6	Chauffeur de remplacement.....	18
<b>2.3</b>	<b>Prestations garanties pour l’Assistance aux véhicules à l’étranger.....</b>	<b>18</b>
2.3.1	Dépannage sur route et remorquage en cas d’incident.....	18
2.3.2	Assistance aux bénéficiaires en attente de réparations.....	18
2.3.2.1	Réparation possible dans les 3 jours ouvrables.....	18
2.3.2.2	Durée des réparations supérieures à 3 jours ouvrables.....	19
2.3.3	Envoi de pièces de rechange.....	20
2.3.4	Abandon du véhicule couvert.....	20
2.3.5	Chauffeur de remplacement.....	21
2.3.6	Consultation technique.....	21
2.3.7	Mise à disposition d’une voiture de remplacement.....	21
2.3.8	Continuation de voyage étendue.....	22
2.3.9	En cas de vol du véhicule.....	22

2.3.10	Rapatriement du véhicule couvert.....	22
2.3.11	Mise à disposition d'un taxi en cas d'urgence .....	23
<b>3</b>	<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1</b>	<b>Prestations garanties pour l'assistance aux personnes à l'étranger.....</b>	<b>24</b>
3.1.1	Rapatriement en cas de maladie ou d'accident.....	24
3.1.2	Intervention en cas de maladie ou d'accident.....	24
3.1.3	Frais de soins médicaux en Belgique.....	25
3.1.4	Ligne « Info docteur » .....	26
3.1.5	Fourniture de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical .....	26
3.1.6	Retour anticipé.....	26
3.1.7	Retour d'un enfant mineur .....	27
3.1.8	Visite au bénéficiaire hospitalisé à l'étranger .....	27
3.1.9	Animaux domestiques (chiens et chats) .....	27
3.1.10	Rapatriement funéraire .....	28
3.1.11	Frais de recherche et de sauvetage .....	28
3.1.12	Frais de télécommunication.....	28
3.1.13	Messages urgents.....	28
3.1.14	Frais d'interprète.....	28
3.1.15	Envoi de bagages ou du doudou .....	29
3.1.16	Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées .....	29
3.1.17	Transfert de fonds.....	29
3.1.18	Caution de mise en liberté .....	29
3.1.19	Perte ou vol des titres de transport .....	29
3.1.20	Prolongation de séjour à l'étranger .....	30
3.1.21	Garanties ski.....	30
3.1.21.1	Frais médicaux à l'étranger à la suite d'un accident de ski .....	30
3.1.21.2	Remboursement du skipass et des cours de ski .....	30
3.1.21.3	Frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski .....	30
3.1.21.4	Bris de ski .....	30
3.1.21.5	Vol de skis, bâtons, chaussures de ski .....	31
3.1.21.6	Avance de frais d'avocats .....	31
<b>4</b>	<b>ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL .....</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....</b>	<b>34</b>

<b>5.1</b>	<b>Coordonnées générales .....</b>	<b>34</b>
<b>5.2</b>	<b>Obligations et procédures.....</b>	<b>34</b>
5.2.1	Obligations générales.....	34
5.2.2	Obligations et procédure pour la garantie assistance aux véhicules.....	35
5.2.2.1	Obligations.....	35
5.2.2.2	Ouverture d'un dossier.....	35
5.2.3	Obligations et procédure de la garantie assistance aux personnes.....	35
5.2.3.1	Obligations.....	35
5.2.3.2	Ouverture d'un dossier.....	36
5.2.4	Obligations de la garantie assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen).....	37
5.2.4.1	Obligation.....	37
<b>6</b>	<b>EXCLUSIONS .....</b>	<b>38</b>
<b>6.1</b>	<b>Exclusions générales .....</b>	<b>38</b>
<b>6.2</b>	<b>Exclusions particulières.....</b>	<b>39</b>
6.2.1	Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance véhicule .....	39
6.2.2	Pour les prestations aux personnes.....	40
6.2.3	Exclusions particulières retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol.....	41

# 1 CONDITIONS COMMUNES

## 1.1 Application des conditions générales

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

“Touring” se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en cours de validité.

## 1.2 Définitions

Les termes définis dans les présentes conditions générales sont repris entre guillemets.

### 1.2.1 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.

### 1.2.2 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.

### 1.2.3 Catastrophe naturelle

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

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

### 1.2.4 Compagnon de voyage

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

### 1.2.5 Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une “catastrophe naturelle” telle que décrite au point 1.2.3.

### 1.2.6 Conjoint

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

### 1.2.7 Degrés de parenté

Le “degré de parenté” se compte en remontant à l’ancêtre commun d’une famille et en redescendant de celui-ci vers l’autre parent.

### 1.2.8 Domicile

Est considéré comme “domicile”: la résidence principale ou la résidence habituelle (mentionnée lors de la souscription du contrat d’affiliation) 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.

### 1.2.9 Enfant mineur

Enfant de moins de 18 ans.

### 1.2.10 Événements exceptionnels

Les “événements exceptionnels” visent les “catastrophes naturelles”, les conséquences de vents violents (tempêtes, ouragans, ...), ou des attentats, d’une ampleur suffisante pour justifier un avis négatif de voyage (voyage interdit ou déconseillé) du Service Public fédéral belge des Affaires étrangères. Ces événements ne peuvent pas être connus au moment de la souscription du contrat d’affiliation ou être raisonnablement prévisibles compte tenu des circonstances connues au moment de la réservation du voyage et/ou de la souscription du contrat d’affiliation.

### 1.2.11 Incident

Sont considérés comme “incident”: toutes les défaillances des organes mécaniques, électriques ou électroniques du “véhicule couvert”, 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 “incident” lorsqu’il survient au “véhicule couvert” : “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 (attention, le service Refuel pour résoudre ce problème a un coût supplémentaire), enlèvement, acte de vandalisme, tentative de vol du véhicule ou de pièces du véhicule, immobilisation à cause d’une perte de clé ou clé enfermée à l’intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

Le vol est considéré comme “incident”. Le vol d’un “vélo” donne uniquement droit aux prestations reprises sous le point 2.2.5 des présentes conditions générales.

### 1.2.12 Maladie et maladie grave

Une “maladie” est une altération soudaine et imprévue de la santé du “bénéficiaire”, dûment diagnostiquée par un médecin, nécessitant des soins médicaux et ayant un caractère soudain et imprévisible qui rend véritablement impossible toute exécution d’un contrat de voyage ou d’une activité prévue.

Le résultat positif d’un test ou d’un contrôle effectué pour le dépistage d’une “maladie” ou la lutte contre cette “maladie”, qu’il soit ou non exigé par les autorités compétentes, entraînant l’interdiction pour le “bénéficiaire” d’embarquer dans le moyen de transport (exemples: autocar, train, avion, bateau) prévu pour le voyage est

assimilé à la “maladie” elle-même.

La grossesse n'est pas considérée comme une “maladie”.

Une “maladie grave” est un trouble de l'état de santé, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air.

### 1.2.13 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 lorsqu'il n'y a pas de changement dans le traitement (para)médicale de cette “maladie”, lorsqu'il n'y a pas eu d'hospitalisation ou d'aggravation et lorsque selon le médecin traitant il n'y a pas de contre-indication médicale pour voyager. Ces 3 conditions doivent être remplies cumulativement. Ceci doit pouvoir être prouvé par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité lors de la réservation du voyage et/ou de la souscription du contrat d'affiliation.

### 1.2.14 Rapatriement

Le retour à votre “domicile” ou dans votre pays de “domicile”.

## 1.3 Dispositions communes et parties

### 1.3.1 Parties concernées

#### 1.3.1.1 Touring

Pour les prestations garanties en Belgique et à 100 km en dehors des frontières belges, “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 et celle-ci étant affiliée à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.), sise 8 Place de la Concorde, 75008 Paris, France.

Les prestations de l'assistance technique à l'étranger, telles que les interventions de dépannage, de remorquage par un patrouilleur d'un club étranger, lui-même affilié à la F.I.A., et de “rapatriement”, les consultations techniques et juridiques, sont garanties dans le cadre de cette affiliation à la F.I.A.

Par ailleurs, pour certaines prestations, l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique a souscrit au profit de ses membres la police collective n° 100.001 auprès d'ATV sa, dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances agréée par arrêté royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) pour pratiquer les opérations d'assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015. Dans ce cadre, ATV sa a chargé l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d'assurances non indépendants tenu par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers) sous le numéro 011210 ca, d'effectuer pour son compte les prestations garanties à l'étranger qu'elle a accepté d'assurer. Toute demande d'intervention devant obligatoirement être adressée à “Touring” au moment même des événements justifiant l'intervention. “Touring” reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.



### 1.3.1.2 Bénéficiaires

#### Pour l'assistance aux véhicules:

Pour la formule individuelle, est considéré comme "bénéficiaire" :

- Le souscripteur du contrat d'affiliation, à savoir la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son "domicile" en Belgique ;
- En cas d'assistance en Belgique, tout passager qui se trouve à bord du "véhicule couvert" gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule.
- En cas d'assistance à l'étranger, maximum 4 passagers couverts qui se trouvent à bord du "véhicule couvert" gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule.

Si le bénéficiaire est passager du véhicule, Touring n'interviendra que pour sa personne.

Pour la formule famille, sont considérés comme "bénéficiaires" :

- Le souscripteur du contrat d'affiliation, à savoir la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son "domicile" en Belgique ;
- Ainsi que son conjoint de droit ou concubin(e) et leurs enfants célibataires, ayant tous le même "domicile" que le souscripteur du contrat d'affiliation en Belgique et dont le nom est mentionné dans la rubrique 'Bénéficiaires' dans les conditions particulières et/ou le contrat d'affiliation ;
- Tout passager qui se trouve à bord du "véhicule couvert" gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule ;

Si les bénéficiaires sont passagers du véhicule, Touring n'interviendra que pour leur personne.

Si le bénéficiaire est un enfant mineur et passager, Touring interviendra pour l'enfant mineur ainsi que pour une personne accompagnante.

Peuvent également être repris comme "bénéficiaires", les enfants reconnus dont l'autre parent est un ex-conjoint et qui vivent avec ce dernier à une autre adresse si leur identité est mentionnée lors de la souscription du contrat d'affiliation (et donc reprise dans les conditions particulières et/ou dans le contrat d'affiliation). Dans ce cas, cet enfant doit être âgé de moins de 25 ans et être encore à charge d'un des parents.

#### Pour l'assistance aux personnes:

Pour la formule individuelle, sont considérés comme "bénéficiaires" :

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

Pour la formule famille, sont considérés comme "bénéficiaires" :

- Le souscripteur du contrat d'affiliation, à savoir la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son "domicile" en Belgique ;
- Son conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère, ayant tous le même "domicile" que le souscripteur du contrat d'affiliation en Belgique et dont le nom est mentionné dans la rubrique 'Bénéficiaires' dans les conditions particulières et/ou le contrat d'affiliation ;
- Le petit-enfant et arrière-petit-enfant mineur qui voyage avec ses (ou un de ses) grands-parents ou arrière-grands-parents souscripteurs du contrat d'affiliation pour autant :

- qu'il n'ait pas le même "domicile" que ses grands-parents ou arrière-grands-parents ; et
- qu'il soit encore à charge de ses parents ; et
- qu'aucun de ses parents ne voyage avec lui.

Peuvent également être repris comme "bénéficiaires", les enfants reconnus dont l'autre parent est un ex-conjoint et qui vivent avec ce dernier à une autre adresse si leur identité est mentionnée lors de la souscription du contrat d'affiliation (et donc reprise dans les conditions particulières et/ou dans le contrat d'affiliation). Dans ce cas, cet enfant doit être âgé de moins de 25 ans et être encore à charge d'un des parents.

Dans les conditions générales, les "bénéficiaires" sont désignées par "vous", "membre(s)", ou "bénéficiaire(s)".

Toute modification relative aux coordonnées doit immédiatement, et particulièrement avant un départ à l'étranger, être notifiée à "Touring" qui en prendra acte sous réserve du respect des présentes conditions générales.

### 1.3.2 Véhicule couvert

Les véhicules suivants sont considérés comme "véhicule couvert" :

- "Voitures": Voiture, voiture à usage mixte, moto > 50 cc, camionnette, minibus et mobil homes dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge et dont la longueur ne dépasse pas 7mètres.  
Est également considérée comme "voiture" : la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonnes en charge, tractée par le "véhicule couvert" au moment de "l'incident".
- "Vélos": Bicyclette, vélo, tricycle, triporteur, monocycle, tandem, vélo couché, vélo à assistance électrique, vélo pliable, motocyclette < 50 cc, cyclomoteur < 50 cc, scooter < 50 cc. Sont également considérée comme vélo: tous les appareillages munis d'une roue ou plus et destinés au déplacement du "bénéficiaire" qu'ils soient mus par une force automotrice ou non à condition que cette dernière ne puisse pas leur faire dépasser une vitesse de 45 km/h.

Ces véhicules peuvent être neufs ou d'occasion, de toute marque, immatriculés en Belgique.

Le numéro de plaque d'immatriculation doit obligatoirement être en conformité avec le certificat d'immatriculation du "véhicule couvert" désigné, sous peine de ne pas être considéré comme "véhicule couvert".

Le "bénéficiaire" ne doit pas forcément être le propriétaire du "véhicule couvert".

### 1.3.3 Territorialité

Les prestations garanties dans le cadre de l'Assistance aux véhicules sont valables dans les pays de l'Union européenne, Belgique inclus, ainsi qu'en Albanie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Guernesey, îles Åland, L'île de Man, Islande, Jersey, Kosovo, Liechtenstein, Monténégro, Macédoine, Moldavie, Monaco, Norvège, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Ukraine et Vatican.

Les prestations aux véhicules ne sont pas acquises dans les Iles Canaries et à Madère, dans les enclaves espagnoles Ceuta et Melilla sur le territoire africain, en Turquie ainsi que sur le territoire français en dehors de la France Métropolitaine.

Les prestations garanties dans le cadre de l'Assistance aux personnes, 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 au point 4 des présentes conditions générales.

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

### 1.3.4 Validité de l'affiliation

Sans préjudice de l'application d'autres articles des présentes conditions générales dont les articles 1.3.10, 1.3.14, la période de validité du contrat d'affiliation au Touring Club Royal de Belgique est de 12 mois à compter de la date mentionnée dans ledit contrat, pour autant que la cotisation soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, l'affiliation 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.

À son échéance, tout contrat d'affiliation se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation par le souscripteur ou par "Touring", moyennant un préavis notifié au plus tard deux mois avant la date d'échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Le paiement de la cotisation est indivisible et reste acquis à "Touring". Nous nous réservons le droit d'indexer le montant de la cotisation à l'échéance du contrat.

### 1.3.5 Prestations additionnelles

Si le nombre maximum d'interventions prévu dans le contrat d'affiliation et/ou les présentes conditions générales est atteint, "Touring" facturera un montant supplémentaire par intervention au souscripteur du contrat.

### 1.3.6 Droit d'inscription

Toute personne qui n'est pas "bénéficiaire" d'un contrat d'affiliation souscrit auprès de "Touring" et qui fait appel à cette dernière en raison de la survenance d'un "incident" en Belgique, peut souscrire un contrat d'affiliation. Cette personne devra s'acquitter avant toute intervention de "Touring" et sur le lieu de son immobilisation, du montant de la cotisation, majorée d'un droit d'inscription à titre de majoration pour affiliation au moment de "l'incident".

Dans ce cas, "Touring" couvre "l'incident" qui est la raison de la souscription du contrat d'affiliation et ce, même s'il est survenu avant la souscription de ce dernier.

### 1.3.7 Refus de contracter et dénonciation du contrat d'affiliation

"Touring" se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'affiliation ou d'annuler le contrat d'affiliation par lettre recommandée adressée dans les 15 jours à dater de sa souscription et ce, 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 du contrat d'affiliation.

### 1.3.8 Protection de la vie privée

Nous utilisons principalement vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de votre contrat d'affiliation (exemples : envoi des documents contractuels, envoi du magazine et autres communications dédiées à nos membres, prestations d'assistance)..

Concernant les données sensibles comme celles liées à la santé, ces données sont uniquement traitées dans le cadre de l'exécution d'un sinistre couvert par un contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), 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 ses droits, la personne concernée doit nous 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 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).

### **1.3.9 Données relatives à la santé et autres données sensibles**

Le "bénéficiaire", agissant en son nom propre ou en qualité de représentant légal d'un enfant "bénéficiaire" âgés de moins de 13 ans, doit donner à "Touring" l'autorisation préalable d'utiliser les données relatives à la santé ou autres données sensibles relatives à sa personne et /ou à cet enfant en vue de l'exécution du contrat d'affiliation.

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 RGDP).

Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

### **1.3.10 Déclaration frauduleuse**

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive 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.

Par ailleurs, "Touring" se réserve le droit de mettre fin au contrat d'affiliation et de conserver le montant de la cotisation payée à titre de dommage et intérêt et ce, sans préjudice de ses autres droits et actions.

Cette décision est notifiée par un écrit au souscripteur.

### **1.3.11 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats**

Si le souscripteur est couvert pour un même risque auprès d'un assureur, il est tenu d'avertir "Touring" en cas de sinistre.

### **1.3.12 Correspondance**

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

Toute correspondance adressée au "bénéficiaire" est valablement faite à l'adresse mentionnée lors de la souscription ou que vous avez indiquée dans le contrat ou communiqué par écrit à une date ultérieure.

### **1.3.13 Défaut de paiement**

En cas de défaut de paiement de la cotisation à son échéance, "Touring" se réserve le droit de suspendre les services garantis, jusqu'au paiement de la totalité du prix de la cotisation. Le "bénéficiaire" pourra à nouveau prétendre aux services garantis à compter du deuxième jour (0 h du matin) suivant celui du paiement de la cotisation.

A défaut de paiement de toutes sommes dues à “Touring”, le souscripteur du contrat d’affiliation reste redevable, automatiquement et de plein droit dès l’envoi d’un courrier recommandé, outre du montant dû, d’un intérêt de retard annuel équivalant à l’intérêt légal majoré de 5 %.

Le souscripteur du contrat nous est redevable des frais de recouvrement amiable (exemples : frais de mise en demeure et/ou frais d’huissier).

Nous nous réservons également le droit de refuser l’exécution des prestations garanties et de résilier le contrat d’affiliation si le “bénéficiaire” demeure en défaut de paiement pour des dettes qu’il a éventuellement envers nous ou nos prestataires.

#### **1.3.14 Abus**

Nous nous réservons le droit de suspendre, d’annuler l’exécution des prestations garanties et de résilier le contrat d’affiliation, s’il est constaté un abus, ou des “incidents” répétitifs causés par la non-réparation ou le mauvais entretien du “véhicule couvert”, ou s’il s’avère que la défaillance ou l’immobilisation était connue lors de l’affiliation (sauf dans le cas décrit au point 1.3.6). Il en va de même s’il est constaté que 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 stupéfiants (excepté dans le cadre des prestations garanties au point 1.3.20.3).

#### **1.3.15 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”.

“Touring” se réserve le droit de refuser d’intervenir lorsque le lieu de “l’incident” est manifestement inaccessible et/ou le chemin pour y arriver est impraticable.

#### **1.3.16 Expertise médicale**

En cas “d’accident” ou de “maladie”, “Touring” peut procéder à un contrôle médical chez le “bénéficiaire” ou chez la personne qui est à l’origine de la demande d’intervention. Cette personne doit permettre à “Touring” d’utiliser les données médicales ou sensibles qui la concerne dans la mesure où cela s’avère nécessaire à l’exécution des prestations garanties.

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

#### **1.3.17 Attribution de compétence et droit applicable**

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.

#### **1.3.18 Subrogation**

Le “bénéficiaire” s’engage à subroger “Touring” dans tous ses droits à l’égard de tout tiers responsable en ce compris un réparateur, carrossier, concessionnaire, revendeur, s’il établit par exemple que “l’incident” découle d’une malfaçon lors d’une réparation précédente.

Le “bénéficiaire” subroge également “Touring” dans ses droits vis-à-vis de son propre assureur, dans le cadre de

la couverture des événements faisant l'objet du présent contrat.

### 1.3.19 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 doivent nous parvenir dans un délai de maximum de 7 jours à compter du jour de notre intervention.

### 1.3.20 Autres services garantis dans le cadre de l'affiliation

Dans les limites reprises aux présentes conditions générales, la souscription du contrat d'affiliation relatif au produit Move On Monde donne droit, moyennant le paiement de la cotisation, à :

- L'abonnement annuel au magazine de "Touring" ;
- L'accès personnalisé au site Web « My Touring » ;
- L'accès aux applications mobiles de "Touring" ;
- Une carte de membre qui permet au souscripteur du contrat d'affiliation de bénéficier de divers avantages auprès des 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.

L'affiliation Move On Monde avec sa formule Individuelle ou Famille donne également droit à :

#### 1.3.20.1 Ligne Touring Info

La Ligne Touring Info est un service qui permet d'acquérir des informations juridiques et touristiques (Belgique et étranger) et infos trafic (étranger). Toute information est exclusivement fournie par téléphone. Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée, notamment quant à l'usage qui sera réservé par les "bénéficiaires" aux réponses fournies.

#### 1.3.20.2 Aide au constat

En cas "d'accident" de la circulation, vous pouvez appeler "Touring" et nous tenterons de vous aider du mieux possible dans la rédaction du constat "d'accident". Nous ne pouvons en aucun cas être tenu pour responsable en cas de litige ultérieur notamment avec la compagnie d'assurance ou d'autres instances (p.ex. la police). Nous n'agissons ni en tant que rédacteur du constat ni en tant que mandataire du "bénéficiaire".

#### 1.3.20.3 Joker taxi

Dans le cas où vous estimeriez ne pas être en mesure de conduire le "véhicule couvert" en toute sécurité (indépendamment de tout "incident" couvert et nonobstant l'éventuel non-respect de la législation et l'éventuel usage d'alcool et autres exclusions), nous organisons et prenons en charge votre retour en taxi jusqu'à votre "domicile".

Afin de bénéficier de ce service, vous devez préalablement nous appeler en mentionnant l'adresse du lieu où vous vous trouvez et le numéro de téléphone sur lequel nous pouvons vous recontacter. Nous nous réservons le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité du "bénéficiaire". Aucune prise en charge ne pourra être effectuée à postériori, sans qu'il y ait eu un accord préalable de notre part.

L'utilisation du joker taxi est autorisée sur le territoire belge uniquement, maximum 1 fois par année d'affiliation et ce pour tous les "bénéficiaires" compris, dans la limite de € 50 TTC par intervention. Dans le cas

où la limite de € 50 TTC devait être dépassée, le supplément est à votre charge (à régler directement auprès du chauffeur de taxi).

“Touring” se dégage de toute responsabilité quant aux dégâts éventuels du/au véhicule laissé à l’abandon par le “bénéficiaire”. Cette garantie n’est pas cumulable lorsque le “bénéficiaire” fait appel à une des garanties décrites au point 2.2 des présentes conditions générales.

#### **1.3.20.4 Check up véhicule**

Une fois par an, vous avez le droit à un contrôle d’une “voiture” effectué sur rendez-vous à votre “domicile”. Ce contrôle est toujours réalisé par un patrouilleur qui, pendant une durée de maximum 25 minutes, vérifiera différents points du véhicule comme: le moteur, le liquide de frein, les pneus, l’éclairage, le pare-brise, les essuie-glaces, la batterie et le kit légal.

Ce contrôle ne peut en aucun cas se substituer au contrôle technique. “Touring” ne peut en aucun cas être tenue responsable pour le résultat obtenu à la suite du contrôle technique effectué ultérieurement.

#### **1.3.20.5 Lounge d’aéroport**

Vous bénéficiez de 2 accès gratuits (formule individuelle) ou de 6 accès gratuits (formule famille) aux espaces lounges des aéroports de Bruxelles et de Charleroi. Vous avez droit à 1 voucher par “bénéficiaire”, âgé de 12 ans ou plus. Les enfants de moins de 12 ans sont admis sans voucher.

#### **1.3.20.6 Service Visa**

En tant que “membre” du Touring Club Royal de Belgique, vous pouvez bénéficier du service Visa. Ce service vous permet de faire vos demandes de visa via notre partenaire VisumCentrale qui fera les démarches nécessaires. Votre demande doit être introduite via le lien suivant : [www.visumcentrale.be/touring](http://www.visumcentrale.be/touring).

Le service Visa inclut les frais de traitement standard de votre demande ainsi que le service coursier qui viendra chercher vos documents et livrera votre visa à l’adresse de votre choix. Les frais d’ambassade et les coûts additionnels éventuels (exemple : frais de traitement urgent) restent à votre charge.

## 2 ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### 2.1 Général

L'assistance aux véhicules en Belgique et 100 km au-delà des frontières belges, comme prévu à l'article 2.2, donne droit aux prestations garanties pour un maximum de 5 interventions pour la formule Individuelle et 10 interventions pour la formule famille pendant la période de validité de l'affiliation.

L'assistance aux véhicules à l'étranger, comme prévu à l'article 2.3, donne droit aux prestations garanties pour un nombre illimité d'interventions pendant la période de validité de l'affiliation.

### 2.2 Prestations garanties pour l'assistance aux véhicules en Belgique et 100km au-delà des frontières belges

#### 2.2.1 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 et dans un rayon de 100 km au-delà des frontières belges.

Le lieu de "l'incident" doit être accessible au véhicule du dépanneur dûment mandaté par "Touring" ; dans le cas contraire, vous devrez déplacer votre véhicule jusqu'au premier endroit accessible au véhicule du dépanneur ou mécanicien mandaté par "Touring" sous peine de vous voir refuser l'intervention.

Les pièces de rechange, le carburant, les huiles, tout comme les frais de réparation, la main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge du "bénéficiaire".

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

#### 2.2.2 Remorquage local

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 garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. Vous avez droit à un seul remorquage par "incident".

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

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

#### 2.2.3 Remorquage étendu

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 le plus approprié où la réparation pourra être effectuée ou vers le "domicile" du "bénéficiaire" si celui-ci souhaite y effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement. Vous avez droit à 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”.

Si un “incident” survient pendant ces 10 premiers jours, vous avez droit à la garantie décrite au point 2.2.2 Remorquage local.

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

Il est expressément entendu que, lors d’ “incidents” , nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes tels que police, ambulance, pompiers, Croix-Rouge. Dans ce cas, nous prenons en charge le remorquage fait par un tiers sur ordre de la police jusqu’à concurrence de maximum € 250 sur présentation des justificatifs.

## 2.2.4 Véhicule de remplacement

(garantie réservée aux “voitures” telles que définies dans le point 1.3.2)

S’il s’avère impossible de remettre en service le “véhicule couvert” en raison d’un “incident” survenu en Belgique ou dans un rayon de 100 kilomètres en dehors des frontières belges, et si le ce véhicule est remorqué, “Touring” mettra tout en 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”.

La voiture de remplacement sera de catégorie A ou B. La marque et le modèle sont déterminés par la société de location. La voiture de remplacement doit être demandée par le “bénéficiaire” dans les 24 heures suivant “l’incident”. Elle est mise à disposition depuis 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” pour une durée de maximum 5 jours calendriers par an pour la formule Individuelle et maximum 8 jours calendriers par an pour la formule Famille.

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 redevable d’aucune indemnité ni n’est 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 2.2.5).

## 2.2.5 Retour à domicile

(non cumulable avec l’article 2.2.4. 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 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. Dans cette dernière hypothèse, “Touring” se charge de rembourser les frais de transport réel au “bénéficiaire” sur simple présentation des titres de transport.

### 2.2.6 Chauffeur de remplacement

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

Si, à la suite d’un “accident” de la circulation ou d’un malaise inopiné du conducteur, vous vous trouvez dans l’impossibilité de poursuivre votre route et qu’aucun autre passager n’est en mesure de prendre le volant, nous organisons et prenons en charge après un contact médical, l’envoi d’un chauffeur de remplacement pour ramener le “véhicule couvert” et éventuellement ses passagers vers votre “domicile”.

Les frais de péages et de carburant du véhicule restant à votre charge.

Nous pouvons être dégagés de cet engagement si ledit véhicule présente des anomalies graves nous mettant dans l’impossibilité de circuler en toute sécurité.

## 2.3 Prestations garanties pour l’Assistance aux véhicules à l’étranger

### 2.3.1 Dépannage sur route et remorquage en cas d’incident

En cas “d’incident”, “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.

### 2.3.2 Assistance aux bénéficiaires en attente de réparations

(Garantie réservée aux « voitures » telles que définies dans le point 1.3.2)

En cas d’immobilisation de la “voiture”, 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 dudit véhicule. “Touring” se réserve le droit de prendre directement contact avec l’expert local.

#### 2.3.2.1 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 doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu.

Cette clause est également d’application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d’un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque).

“Touring” met également une voiture de remplacement à disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 2.3.7.

Nous intervenons également dans les frais de transport entre l’hôtel et le lieu de réparation du “véhicule couvert”.

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 ce véhicule. 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 2.3.7) 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 pour l’ensemble des “bénéficiaires” et 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). Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre les justificatifs et titres de transport originaux à “Touring”.

OU

- La continuation de voyage étendue, telle que décrite à l’article 2.3.8, jusqu’au “domicile” pour un montant maximum de € 1.100 pour l’ensemble des “bénéficiaires”.

### **2.3.2.2 Durée des réparations supérieures à 3 jours ouvrables.**

Vous pouvez 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 qu’il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu. “Touring” met également une voiture de remplacement à sa disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 2.3.7.

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 de ce 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” de la “voiture”. Dans le cas où le “bénéficiaire” opte pour le “rapatriement” dudit 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, soit avec une voiture de remplacement (maximum 5 jours ou un montant plafonné à € 650 pour l’ensemble des “bénéficiaires” et par sinistre). Le choix du mode de transport est choisi par “Touring” en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d’interruption du voyage. Si le voyage de retour s’effectue avec le véhicule d’un tiers, “Touring” rembourse les frais effectivement déboursés (péages d’autoroute et carburant). Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre les justificatifs et les titres de transport originaux à “Touring”.

OU

- La continuation de voyage étendue, selon les modalités de l’article 2.3.8, jusqu’au “domicile” pour un montant maximum de € 1.600 pour l’ensemble des “bénéficiaires”.

### 2.3.3 Envoi de pièces de rechange

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

S’il est impossible de se procurer endéans les 3 jours ouvrables dans le pays étranger les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement de la “voiture” mentionnée, “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.

### 2.3.4 Abandon du véhicule couvert

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

“Touring” organise le dédouanement et prend en charge les frais de douane qui deviendraient exigibles à la suite de la destruction du véhicule en raison d’un vol dûment établi, d’une panne irréparable, d’un incendie ou d’un “accident”. Dans ce cas, seuls les “bagages” seront rapatriés avec les “bénéficiaires”.

Un certificat de cession ou de destruction dudit 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, le “bénéficiaire” s’engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir “Touring” dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance des faits et à se conformer aux instructions de “Touring”. “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 une 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”.

### 2.3.5 Chauffeur de remplacement

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

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 la “voiture” et éventuellement ses passagers vers leur “domicile”, les frais de consommation de carburant de ce véhicule restant à votre charge. “Touring” peut être dégagés de cet engagement si ce véhicule présente des anomalies graves nous mettant dans l’impossibilité de circuler en toute sécurité.

En cas d’urgence, le “bénéficiaire” peut engager lui-même un chauffeur. Dans ce cas, “Touring” interviendra après un contact médical avec un médecin sur place, soit pour :

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

OU

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

### 2.3.6 Consultation technique

“Touring” prend en charge la consultation technique effectuée par un expert reconnu.

Le montant de cette 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 à la suite d’un problème technique lié à l’usage du “véhicule couvert” à l’étranger, à l’exception des dégradations consécutives à un “accident”.

### 2.3.7 Mise à disposition d’une voiture de remplacement

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

“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 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. Le “bénéficiaire” est soumis aux conditions générales de location du loueur. 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, 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 qu'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.

### 2.3.8 Continuation de voyage étendue

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

Les prestations sont octroyées:

- Lors d'un "incident" survenu à la "voiture" 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 octroyées :

- Soit la mise à disposition d'une voiture de remplacement pour une durée maximum de 15 jours.
- Soit les trajets en train 2<sup>ème</sup> 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 2.3.2.

### 2.3.9 En cas de vol du véhicule

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

Si la "voiture" est volée à l'étranger, nous prenons en charge soit le "rapatriement" des "bénéficiaires" soit la continuation de voyage étendue selon les modalités de l'article 2.3.8 à concurrence de maximum € 1.600 pour tous les "bénéficiaires". La déclaration de vol faite à la police locale doit obligatoirement être transmise à "Touring" lors de la déclaration de sinistre.

Si ledit "véhicule couvert" est retrouvé avant le retour au "domicile" des "bénéficiaires", la procédure reprise sous le point 2.3.1 sera d'application.

Si ledit véhicule est retrouvé après le retour au "domicile" des "bénéficiaires", le "rapatriement" du véhicule sera pris en charge conformément au point 2.3.10.

### 2.3.10 Rapatriement du véhicule couvert

(garantie réservée aux «voitures» telles que définies dans le point 1.3.2)

"Touring" organise et prend en charge :

- Le "rapatriement", dans les meilleurs délais, du "véhicule couvert" jusqu'au garage le plus approprié en Belgique lorsque ledit véhicule, tout en étant raisonnablement réparable, se trouve cependant dans un état tel qu'il est pratiquement impossible de lui faire regagner la Belgique par ses propres moyens à la suite d'un "incident" irréparable endéans les 3 jours ouvrables consécutifs. Cette garantie est également octroyée en cas de vol si le véhicule est retrouvé endommagé après le retour du "bénéficiaire" en Belgique.
- Les frais de gardiennage, limités à un montant de € 15 par jour pour une durée de maximum 15

jours, sont pris en charge à partir du jour de l'immobilisation du véhicule, à condition que la demande de "rapatriement" ait été faite dans les 48h après l'immobilisation.

- "Touring" s'engage à rapatrier le "véhicule couvert" dans les meilleures conditions et délais possibles.

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

Le "rapatriement" ne peut se faire de votre propre initiative, sous peine de déchéance à la prestation.

"Touring" prend en charge le "rapatriement" si la valeur résiduelle ou la valeur catalogue du véhicule (selon la cotation Eurotax "achat") est supérieure au coût du "rapatriement". Dans le cas contraire, le "véhicule couvert" sera abandonné.

"Touring" ne peut être tenu pour responsable :

- des dégâts éventuels causés par le transporteur au véhicule transporté ou remorqué;
- en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

Le "bénéficiaire" autorise "Touring" à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite que "Touring" jugerait nécessaire, tant contre lui-même que contre quiconque.

En cas de contestation, il y a lieu de consulter le service technique de "Touring" qui examinera le dossier en particulier.

### **2.3.11 Mise à disposition d'un taxi en cas d'urgence**

En cas "d'incident" survenu au "véhicule couvert", nous vous proposerons un taxi qui sera directement envoyé vers les lieux de "l'incident" si les conditions de sécurité sont garanties pour l'arrêt du taxi et l'embarquement des passagers.

"Touring" prend en charge les frais de taxi à concurrence de maximum € 500 par sinistre.

## 3 ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

### 3.1 Prestations garanties pour l'assistance aux personnes à l'étranger

#### 3.1.1 Rapatriement en cas de maladie ou d'accident

Si à la suite d'un accident ou d'une "maladie grave" vous êtes hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de "Touring" ait confirmé que ce "rapatriement" est médicalement justifié, nous organisons le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions vous pouvez être rapatrié. Nous organisons et prenons en charge votre transport par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de "Touring" 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 votre "domicile" ou un hôpital, qui assurera la continuité des soins, proche de votre "domicile". Nous nous réservons le choix du moyen et du moment du "rapatriement" dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport lors du "rapatriement". Si le médecin de "Touring" peut objectivement affirmer que le "rapatriement" n'est pas urgent et si le délai entre la date de "rapatriement" et la date de fin du séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors nous refuserons le "rapatriement".

"Touring" se réserve le droit d'utiliser votre titre de transport original si vous devez être rapatrié. Si tel n'est pas le cas, "Touring" est dans le droit d'exiger une procuration de votre part afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

Nous organisons et prenons en charge le retour d'un compagnon de voyage par sinistre accompagnant le rapatrié vers le "domicile" de ce dernier. Ceci ne s'applique pas dans le cas d'une affiliation individuelle, ni si cette personne est le seul conducteur qui peut ramener le "véhicule couvert" et les autres qui sont restés sur place à leur "domicile". Si le voyage retour ne s'effectue pas avec ledit véhicule et qu'aucun autre "bénéficiaire" ne peut le conduire, "Touring" organise et prend en charge le retour de ce véhicule au "domicile" du "bénéficiaire" (le moyen et le moment sont laissés au choix de Touring). Nous organisons et prenons en charge le retour en Belgique d'un accompagnant membre si celui-ci devait poursuivre seul le voyage.

Pour le "bénéficiaire" en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, "Touring" organisera et prendra en charge son retour vers l'hôpital désigné en Belgique pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Ce pour autant que le service médical de "Touring" ait été informé, minimum 5 jours avant le départ et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de "Touring" quant au lieu de villégiature et ce, préalablement au départ. Si le médecin de "Touring" peut officiellement affirmer que le "rapatriement" n'est pas urgent et si le délai entre la date de "rapatriement" et la date de fin du séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors "Touring" refusera le "rapatriement".

Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport du "bénéficiaire".

#### 3.1.2 Intervention en cas de maladie ou d'accident

"Touring" intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles le "bénéficiaire" 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;



- Les coûts des soins dentaires urgents dispensés par un dentiste qualifié à la suite d'un "accident" ou d'une crise aiguë, jusqu'à concurrence de € 250 par "bénéficiaire" (les prothèses ne sont pas couvertes). Dans ce cas, "Touring" ne prévoit pas de "rapatriement".
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout "bénéficiaire" malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par "bénéficiaire" 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" du "bénéficiaire" malade ou accidenté ou une personne choisie par ce "bénéficiaire" ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci (cette garantie est uniquement d'application pour la formule famille). "Touring" interviendra pour maximum € 500 par "bénéficiaire" et par événement. "Touring" se réserve le droit de demander au souscripteur une facture détaillée de ses frais. "Touring" intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du "domicile" ;
- Les frais du premier transport du "bénéficiaire" sont à charge de "Touring" ;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres "bénéficiaires") sont pris en charge à concurrence de maximum € 500 par "bénéficiaire" 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 (cette garantie est uniquement d'application pour la formule famille).

Dans tous les cas, les indemnités dues sont déterminées exclusivement d'après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d'aggravation des conséquences du sinistre en raison d'un état antérieur (tel qu'une "maladie", une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité.

"Touring" se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de "Touring" autorise le "rapatriement", mais que le "bénéficiaire" refuse d'être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation.

"Touring" prendra en charge le coût du "rapatriement" différé, à concurrence seulement du coût du "rapatriement" initialement prévu et organisé par "Touring", au moment où il fut autorisé par le médecin de "Touring".

Lorsque le "bénéficiaire" 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 "Touring" est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de € 1.250 par bénéficiaire et par sinistre.

### 3.1.3 Frais de soins médicaux en Belgique

En cas de frais médicaux ambulatoires suite à une opération médicale ou un accident à l'étranger, Touring intervient jusqu'à concurrence de maximum € 745 par "bénéficiaire" (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie sont limités à maximum € 125 par bénéficiaire). Cette intervention est limitée à 1 an à dater de l'événement.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert à la centrale d'assistance Touring pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

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

La prise en charge des frais médicaux en Belgique suite à un accident de ski sont uniquement couverts dans les limites reprises à l'article 3.1.21.3 des présentes conditions générales.

### 3.1.4 Ligne « Info docteur »

Vous pouvez poser vos questions médicales avant et pendant vos vacances au numéro +32 2 233 23 45. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations, mais pas sur un diagnostic. A l'étranger, si vous recherchez un centre hospitalier, vous pouvez vous renseigner auprès de notre centrale, qui vous indiquera un centre proche de l'endroit où vous vous trouvez, sous réserve d'être dans une région desservie par un ou plusieurs centre(s) médical(aux).

Dans des régions désertiques, peu peuplées ou dans certains pays, cette recherche peut demander du temps, la réponse sera alors donnée après une recherche approfondie.

Notre centrale ne peut être tenue responsable de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger. Dans le cas où vous avez besoin, à l'étranger, de médicaments soumis à prescription, notre ligne « Info docteur » peut vous indiquer le médicament équivalent à celui qui vous fait défaut.

### 3.1.5 Fourniture 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, "Touring" 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 du "bénéficiaire".

### 3.1.6 Retour anticipé

Nous organisons et prenons en charge les frais de voyage aller-retour du "bénéficiaire" qui désire revenir en Belgique dans l'un des cas cités ci-après et ensuite rejoindre son lieu de villégiature à l'étranger.

En lieu et place d'un titre de transport aller-retour, le "bénéficiaire" 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. Ceci pour autant que les "bénéficiaires" ne laissent pas un véhicule et d'autres "bénéficiaires" sans autre conducteur pour ramener ce véhicule et les personnes restées sur place. Cela s'applique également pour le "compagnon de voyage" si celui-ci doit poursuivre le voyage seul.

"Touring" se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, nous sommes dans le droit d'exiger une procuration de "bénéficiaire" afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

"Touring" se réserve le choix du moyen et du moment du "retour anticipé" dans un délai de 72 heures, compte tenu de la situation d'urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé dans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2ème classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le "véhicule couvert". Si le voyage aller-retour s'effectue avec ledit véhicule, "Touring" rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et consommation de carburant), sur présentation des pièces justificatives. La présente garantie n'est pas octroyée en cas d'un retour définitif en Belgique avec le "véhicule couvert".

Cas couverts pour le retour anticipé :

- Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires 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. Le bénéficiaire devra remplir une décharge auprès de Touring afin de

prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie;

- Si la personne hospitalisée est l'enfant mineur du bénéficiaire et que la présence d'un de ses deux parents est souhaitable. Dans ce dernier cas, le délai des 5 jours n'est pas d'application.

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

- Retour anticipé en cas de disparition de l'enfant bénéficiaire âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- Retour anticipé à la suite du décès en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré.
- Retour anticipé pour sinistre grave au domicile du bénéficiaire et ce uniquement en cas de vol, incendie ou dégâts des eaux rendant la présence du bénéficiaire indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts.

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

### 3.1.7 Retour d'un enfant mineur

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant de votre "enfant mineur" et pour autant qu'aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier votre "enfant mineur".

Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, sont pris en charge à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par jour. Touring interviendra pour maximum € 500 par sinistre.

### 3.1.8 Visite au bénéficiaire hospitalisé à l'étranger

Lors d'une hospitalisation du "bénéficiaire" à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, nous organisons et prenons en charge un voyage aller-retour d'un membre de sa famille, au choix de "Touring", soit par train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, au départ de la Belgique.

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, 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, limités au logement et petit-déjeuner, sont pris en charge à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500.

Si le "bénéficiaire" hospitalisé est un enfant mineur, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

### 3.1.9 Animaux domestiques (chiens et chats)

En cas de "rapatriement" du "bénéficiaire", nous organisons et prenons 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, nous prenons en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

### 3.1.10 Rapatriement funéraire

En cas de décès à l'étranger du "bénéficiaire", nous organisons et prenons 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 en Belgique et les frais de formalités administratives à l'étranger. Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 785 par "bénéficiaire".

Nous organisons et prenons en charge le retour en Belgique des autres "bénéficiaires".

Nous organisons et prenons en charge le retour en Belgique d'un accompagnant 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 le "bénéficiaire" décédé à l'étranger est inhumé ou incinéré sur place, nous intervenons à concurrence de € 1.500 maximum par "bénéficiaire" 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.

Dans tous les cas, les frais d'inhumation, d'incinération et de cérémonie ne sont pas couverts.

### 3.1.11 Frais de recherche et de sauvetage

Nous organisons et prenons en charge, à concurrence de maximum € 5.000 par sinistre et pour l'ensemble des "bénéficiaires", les frais de recherche et les frais de sauvetage, facturés par des organismes officiels de secours. La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des "bénéficiaires".

Le ski hors-piste est uniquement couvert si le "bénéficiaire" est accompagné d'un moniteur de ski agréé.

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

### 3.1.12 Frais de télécommunication

Touring prend en charge, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, les frais de télécommunication pour atteindre la centrale Touring, à condition que le premier appel soit suivi d'une prestation garantie.

### 3.1.13 Messages urgents

Si, depuis l'étranger, vous souhaitez transmettre un message urgent à votre famille ou à votre environnement immédiat concernant votre "maladie", "accident" ou toute autre garantie reprise dans ces conditions générales, nous ferons le nécessaire pour transmettre ce message. De même, nous ferons tout notre possible pour vous transmettre tout message urgent reçu de votre famille ou votre environnement immédiat dans le cadre des garanties décrites. Nous ne pouvons être tenu responsable du contenu du message.

### 3.1.14 Frais d'interprète

Nous prenons en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auquel vous devriez éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

### 3.1.15 Envoi de bagages ou du doudou

Si vos “bagages” sont volés ou égarés par la compagnie de transport (elles seront considérées comme égarées après 48 heures après l’atterrissage), nous organisons et prenons 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 et soumettre une attestation de perte de la compagnie de transport.

Si l’enfant bénéficiaire de moins de 12 ans a oublié son doudou en Belgique, 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 désignée. Le doudou ne doit pas dépasser les dimensions de 30 cm de longueur, 20 cm de large, 10 cm de haut et doit peser moins d’un kilo. (Cette garantie est uniquement d’application pour la formule Famille).

Dans tous les cas, nous ne pouvons être tenus responsables en cas de retard de livraison ou de perte lors de l’acheminement.

### 3.1.16 Service d’aide aux seniors et aux personnes handicapées

Pour le “bénéficiaire” âgé de plus de 70 ans ou handicapé voyageant à l’étranger, nous pouvons 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 ce bénéficiaire 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 votre charge.

### 3.1.17 Transfert de fonds

Nous pouvons organiser un transfert de fonds (à concurrence de maximum € 3.750 par bénéficiaire et par sinistre) 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 vous vous trouvez où la somme demandée pourra être retirée. Nous nous occuperons de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

Si le “bénéficiaire” est à court d’argent à la suite d’un “accident” ou d’un vol (pour lequel une plainte a été déposée auprès de la police), “Touring” peut lui 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.

### 3.1.18 Caution de mise en liberté

Si à la suite d’un “accident” de roulage à l’étranger vous faites l’objet de poursuites, nous vous avançons le montant de la caution pénale exigée par les autorités compétentes à concurrence de maximum € 25.000 par dossier. Dans ce cas, nous prenons en charge les honoraires d’avocat à concurrence de maximum € 2.500 par bénéficiaire et dossier.

### 3.1.19 Perte ou vol des titres de transport

En cas de perte ou de vol de titres de transport, nous pouvons régler pour vous l’achat de nouveaux billets à la condition que vous nous en créditiez d’abord la contre-valeur.

### 3.1.20 Prolongation de séjour à l'étranger

Nous prenons en charge vos frais de prolongation de séjour à l'hôtel si vous ne pouvez entreprendre le voyage retour à la date initialement prévue dans les cas suivants:

- "Catastrophes naturelles";
- "Conditions atmosphériques".

Nous intervenons dans les frais de première nécessité: hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'assistance voyage jusqu'à concurrence de € 65 par jour et par bénéficiaire et ce pendant 10 jours consécutifs au maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux.

Pour demander une intervention de Touring, vous devez d'abord prendre contact avec votre organisateur de voyages ou avec votre compagnie aérienne qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.

Nous interviendrons 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. Vous devrez pour cela nous envoyer les pièces justificatives.

### 3.1.21 Garanties ski

#### 3.1.21.1 Frais médicaux à l'étranger à la suite d'un accident de ski

Les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger à la suite d'un "accident" de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 3.1.2.

#### 3.1.21.2 Remboursement du skipass et des cours de ski

Nous prenons en charge à concurrence de maximum € 200 par "bénéficiaire", le skipass et les cours de ski de plus de 5 jours consécutifs qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un "accident" survenu au "bénéficiaire" lors de la pratique du ski ;
- Une garde obligatoire par le "bénéficiaire" d'un enfant "bénéficiaire", de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour (pas d'application pour la formule Individuelle) ;
- Un retour anticipé couvert du "bénéficiaire".

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

#### 3.1.21.3 Frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski

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

Les frais d'hospitalisation en Belgique, à la suite d'un "accident" de ski survenu à l'étranger, sont couverts durant 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger à concurrence de € 6000 au maximum par bénéficiaire et par sinistre.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de notre centrale d'assistance Touring pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

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

#### 3.1.21.4 Bris de ski

En cas de bris de ski et/ou de fixation appartenant au "bénéficiaire" (skis alpins, skis de fond, snowboards,

monoskis et skis de cross-country), nous prenons en charge la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants à concurrence de € 100 maximum par bénéficiaire.

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

### **3.1.21.5 Vol de skis, bâtons, chaussures de ski**

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski vous appartenant, nous intervenons à concurrence de € 100 maximum par bénéficiaire pour la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants, pour autant que le vol ait été commis avec effraction caractérisée ou violence, dûment constatée. La garantie n'est pas octroyée si vous avez laissé les skis, bâtons ou chaussures de ski sans surveillance.

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

### **3.1.21.6 Avance de frais d'avocats**

Nous vous avançons les frais d'avocat jusqu'à concurrence de € 2.500 au maximum si vous avez subi une perte résultant de la pratique du ski, en cas d'action en dommages et intérêts introduite par un tiers à votre encontre. Une telle demande n'est prise en considération que si elle porte sur un montant supérieur à € 50.

## 4 ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

Nous garantissons les indemnités et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement du "bénéficiaire", 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'indemnité 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 "bénéficiaires" qui partent :

- a. D'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif ;
- b. D'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse.

En cas de retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, le "bénéficiaire" a droit à une compensation financière à hauteur de :

- € 250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins;
- € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km;
- € 600 pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

Si un "bénéficiaire" se voit proposer un autre vol vers sa destination finale, conformément à l'article 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 et dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé:

- De deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- De trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- De quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), la compensation est réduite de 50%.

En cas d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté "bénéficiaire" 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, le "bénéficiaire" peut obtenir le remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial.

En cas de déclassement, le "bénéficiaire" a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous:

- 30% du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins;
- 50% du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outremer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km;



- 75% du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, le "bénéficiaire" doit fournir à "Touring" toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket (ou une copie) ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), "Touring" se réserve le droit de transmettre les données personnelles des "bénéficiaires" et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes. Le "bénéficiaire" ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessus, qu'à la condition qu'il délègue son action à "Touring" de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 1690 du Code Civil. Le "bénéficiaire" s'engage à subroger "Touring" dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de cette garantie.

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

### 5.1 Coordonnées générales

“Touring” peut être contacté:

- Pour de l’assistance en cas de problème technique ou médical:
  - Par téléphone: +32 2 233 24 24 (24h/7)
  - Par fax: +32 2 233 23 58
  - Par e-mail:
    - Pour un problème technique: [help@touring.be](mailto:help@touring.be)
    - Pour un problème médical: [medical.aid@touring.be](mailto:medical.aid@touring.be)
- Pour de l’assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d’embarquement d’un vol:
  - Par téléphone: 02 286 35 08 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
- Pour le Service Client:
  - Par téléphone: 02 233 22 02 (du lundi au vendredi de 8h à 18h)
  - Par fax: 02 286 33 23
  - Par e-mail: [membership.service@touring.be](mailto:membership.service@touring.be)
- Pour le Service Plaintes :
  - Par téléphone: 02 286 34 25 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
  - Par e-mail: [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be)
- Ligne Touring info:
  - Par téléphone: 02 286 33 84 (du lundi au vendredi entre 9h et 12h et 14h en 17h)
  - Par e-mail: [touringinfo@touring.be](mailto:touringinfo@touring.be)
- Aide au constat:
  - Par téléphone: 02 233 24 24 (24h/7)
- Pour un « Joker Taxi”:
  - Par téléphone: 02 233 24 24 (24h/7)
- Pour un Car check-up:
  - Par téléphone: 02 233 24 24 (24h/7)

### 5.2 Obligations et procédures

#### 5.2.1 Obligations générales

En plus des obligations spécifiques par garantie, vous devrez dans tous les cas :

- Nous avertir immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d’urgence), et vous conformer aux instructions données.
- Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- Nous signaler le sinistre par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, nous fournir toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour nous permettre de déterminer les circonstances et l’étendue

du sinistre.

- Nous remettre les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- En cas de vol ou de vandalisme, faire établir immédiatement un procès-verbal par l'autorité compétente la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.
- Signaler à "Touring", tant lors de la conclusion que pendant le cours de l'affiliation, toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances. En cas de modification de "bénéficiaire" en cours d'année, si le ménage est modifié à la suite d'une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l'arrivée d'un enfant, le preneur le signale à "Touring" afin de modifier le nom des "bénéficiaires". Dans le cas d'un ajout de "bénéficiaire", un délai de carence de 30 jours (à compter du jour où "Touring" a eu connaissance de cet ajout) sera effectif pour la couverture de cette personne.

Sauf mention contraire, tous frais exposés, les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins que nous l'ayons autorisé au préalable.

Toutes les prestations d'assistance, de transport, de "rapatriement", de réparation et de remorquage sont entreprises avec votre consentement et sous votre contrôle. "Touring" est seul responsable des prestations fournies par lui-même.

En cas de non-respect des obligations et que ceci entraîne une aggravation du sinistre, nous pouvons limiter nos prestations à ce qu'aurait été le sinistre si vous aviez respecté ces obligations ci-dessus.

## 5.2.2 Obligations et procédure pour la garantie assistance aux véhicules

Dans le cadre de la garantie Assistance aux véhicules (article 2), sans préjudice des obligations générales (article 5.2.1), le "bénéficiaire" est tenu de respecter les obligations suivantes :

### 5.2.2.1 Obligations

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

### 5.2.2.2 Ouverture d'un dossier

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

- Votre numéro d'affiliation ;
- Votre numéro de plaque d'immatriculation;
- La marque, le type et l'année du "véhicule couvert";
- Les informations relatives au lieu où le "véhicule couvert" est immobilisé (numéro de l'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, lieu exact avec code postal);
- Le numéro de téléphone auquel vous êtes joignable à ce moment-là;
- Le nombre de personnes sur place;
- Le sens du voyage effectué (aller ou retour).

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

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

## 5.2.3 Obligations et procédure de la garantie assistance aux personnes

### 5.2.3.1 Obligations

Dans le cadre des garantie Assistance aux personnes (article 3), sans préjudice des obligations générales

(article 5.2.1), le “bénéficiaire” est tenu de respecter les obligations suivantes :

- Sans délai, faire constater la “maladie” ou les lésions, en cas “d’accident”, par un médecin.
- Dans votre pays de “domicile”, comme à l’étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la sécurité sociale.
- Prendre toutes les mesures nécessaires afin que Touring puisse traiter les informations médicales dans le respect de la réglementation applicable.

### 5.2.3.2 Ouverture d’un dossier

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

Lors de l’ouverture d’un dossier auprès de la centrale “Touring”, le “bénéficiaire” doit nous transmettre les renseignements suivants :

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

#### EN CAS D’HOSPITALISATION:

- Le nom de l’hôpital et le service dans lequel il se trouve;
- Son état de santé;
- Le traitement en cours.

#### DÉMARCHES À EFFECTUER À L’ÉTRANGER :

- Demander un justificatif des honoraires et autres dépenses ainsi qu’un certificat d’hospitalisation d’urgence ;
- Pour les frais de prolongation de séjour dans un hôtel, réclamer un certificat médical au nom du “bénéficiaire” 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 “Touring”;
- En cas de “rapatriement” pour cause médicale non-organisé par “Touring”, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour en Belgique était médicalement indispensable.

#### DÈS LE RETOUR EN BELGIQUE ET SI LA 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 sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle et des autres organismes assureurs, 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.

Nous remboursons le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales.

## 5.2.4 Obligations de la garantie assistance en cas de retard, annulation, déclasséement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen)

### 5.2.4.1 Obligation

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de cette garantie, le "bénéficiaire" doit également se conformer aux obligations suivantes :

- Avertir "Touring" par téléphone
- Adresser la déclaration à "Touring" en y joignant tous les documents ci-dessous au plus tard dans les 7 jours après le retour en Belgique :
  - L'attestation du transporteur (compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire) prouvant le retard et précisant les circonstances qui en sont à l'origine ;
  - La carte d'embarquement ;
  - Le titre de transport ;
  - Le bon de commande et/ou la facture du voyage.

## 6 EXCLUSIONS

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

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

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

### 6.1 Exclusions générales

Sont toujours exclus :

- Tout événement connu lors de la souscription et/ou le départ à l'étranger ;
- Les pays en guerre, en guerre civile, les pays placés sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, et pour autant que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères ait publié un avis négatif (voyage interdit ou déconseillé) sur son site internet.
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, lockdown et mises en 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, ou des décisions imposées 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 (sauf si une option d'extension a été demandée au préalable);
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
- Les affections et événements résultant de l'usage instantané ou chronique de drogues, d'alcool au-delà de la limite légale, ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin ou les forces 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 ou refusée ou qui n'a pas été autorisée ou organisée par "Touring";
- 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 fautifs, 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 ;
- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si

le “bénéficiaire” est accompagné d’un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si le “bénéficiaire” est accompagné d’un guide de montagne agréé), le kitesurf, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l’élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse de gibier, le speedriding, le downhill, le carsurfing et tous les sports pratiqués dans le cadre d’une compétition ou d’une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non ainsi que les variantes des activités sportives précitées ;

- Toutes les prestations et les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

Nous ne sommes 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, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu’il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.

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 toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :

- Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d’un combustible nucléaire ; ou
- L’explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d’un composé nucléaire explosif ou de l’un de ses composants.

## 6.2 Exclusions particulières

### 6.2.1 Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance véhicule

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

- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules destinés à l’exportation ;
- Les véhicules ancêtres ;
- Les véhicules agricoles et de jardinage ;
- Les véhicules immatriculés à l’étranger (sauf si les “bénéficiaires” ont un “domicile” en Belgique) et les véhicules immatriculés d’une plaque marchande ou d’une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messagerie ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les véhicules utilisés en dehors de l’usage normal de leur destination ;
- Les défaillances générées par le non-respect du plan d’entretien prévu par le constructeur ;
- 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 ;
- Dégâts liés à une “catastrophe naturelle” ;
- L’octroi d’un véhicule de remplacement pour les véhicules repris dans la catégorie «Vélo» ;
- 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 forces 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.

Sont exclus, les “incidents” suivants:

- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d’entretien prévu par le

- constructeur ;
- Le bris ou détérioration de glace ou d'optiques ;
- Défaillances qui n'immobilisent pas le "véhicule couvert", qui ne mettent pas en péril la sécurité du passager et qui ne sont pas en contradiction avec le code de la route ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du "véhicule couvert", la mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les "incidents" consécutifs à une virée sur un terrain peu praticable (cross dans les bois, champs, etc.) sauf si le "bénéficiaire" déplace son véhicule jusqu'à un endroit accessible par un de nos patrouilleur ou technicien mandaté ;
- Les "incidents" consécutifs à une "catastrophe naturelle" rendant le "véhicule couvert" inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité ;
- L'immobilisation du "véhicule couvert" dans un garage, un atelier de carrosserie ou chez un réparateur que ce soit pour des travaux d'entretien ou de remise à neuf sans rapport avec "l'incident" ou pour des travaux de réparation suite à un "incident" qui s'est déclaré dans le garage même.

Si le propre matériel de "Touring" n'est pas suffisant pour résoudre "l'incident", le "bénéficiaire" devra faire appel aux services de la police, des pompiers ou de la protection civile.

## 6.2.2 Pour les prestations aux personnes

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

- Les états dépressifs, les "maladies" mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les rechutes ou aggravations d'une "maladie" ou d'un état pathologique connu avant le départ. (Dans le cas d'un "bénéficiaire" 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 le "bénéficiaire" 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 suites de la pratique de sports dangereux tels que les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, les épreuves de vitesse ou compétition sportive, les raids, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si le "bénéficiaire" est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si le "bénéficiaire" est accompagné d'un guide de montagne agréé), le deltaplane ou le parapente, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse au gibier, le parachutisme, le kitesurf, le speedriding, le downhill, le carsurfing et tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition, à titre gratuit ou non ainsi que les variantes des activités sportives précitées;
- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Le "rapatriement" de "bénéficiaires" atteints de "maladies" ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ceux-ci de poursuivre leur séjour à l'étranger ;
- Les frais de cure, de massage, de physiothérapie et de vaccination ;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- Les grossesses de plus de 28 semaines (dans un souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître), les accouchements et leurs conséquences, à l'exception des complications graves, ainsi que les interruptions volontaires de grossesse.
- Les "maladies" innées évolutives ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses (sauf béquilles, orthèse ou fauteuil roulant sur prescription médicale après un "accident") ;



- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une "maladie" ou un "accident" survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par le "bénéficiaire" ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

### 6.2.3 Exclusions particulières retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol

Cette couverture ne vaut pas :

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

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

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

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

Edition : Mars 2021.

