



# CONDITIONS GÉNÉRALES

## TOURING TRAVELLER FULL PERSONNE ET

## FAMILY FULL PERSONNES

Vous trouverez ci-dessous les conditions générales du produit de base Touring Traveller Full personne et Family Full personnes et les différentes options pouvant être souscrites:

- Touring Traveller Full personne :
  - ✓ Option Assurance Annulation
  - ✓ Option Assurance Compensation de voyage
  - ✓ Option Assurance Bagage
  
- Touring Family Full personnes :
  - ✓ Option Assurance Annulation
  - ✓ Option Assurance Compensation de voyage
  - ✓ Option Assurance Bagage

<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	Effraction caractérisée .....	7
1.2.10	Enfant mineur .....	7
1.2.11	Événements exceptionnels .....	7
1.2.12	Maladie et maladie grave.....	7
1.2.13	Maladie préexistante et maladie stable.....	7
1.2.14	Rapatriement .....	8
<b>1.3</b>	<b>Dispositions communes et parties .....</b>	<b>8</b>
1.3.1	Parties.....	8
1.3.1.1	Touring .....	8
1.3.1.2	Preneur d'assurance et personnes assurées.....	8
1.3.2	Territorialité .....	9
1.3.3	Validité du contrat d'assurance et prise d'effet des garanties .....	9
1.3.4	Prime .....	9
1.3.5	Défaut de paiement .....	9
1.3.6	Faculté de dédit.....	10
1.3.7	Refus de contracter et dénonciation du contrat d'assurance .....	10
1.3.8	Résiliation après sinistre .....	10
1.3.9	Déclaration frauduleuse.....	10
1.3.10	Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats .....	10
1.3.11	Circonstances exceptionnelles .....	10
1.3.12	Expertise médicale .....	10
1.3.13	Traitement des données personnelles.....	11
1.3.14	Données relatives à la santé et autres données sensibles.....	11
1.3.15	Loi applicable au contrat d'assurance.....	11

1.3.16 Attribution de compétence et droit applicable .....	11
1.3.17 Catégorisation des clients .....	12
1.3.18 Correspondance .....	12
1.3.19 Plaintes.....	12
<b>2 ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Prestations garanties pour l'Assistance aux personnes à l'étranger .....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Rapatriement en cas de maladie ou d'accident.....	13
2.1.2 Intervention en cas de maladie ou d'accident.....	13
2.1.3 Frais de soins médicaux en Belgique.....	14
2.1.4 Ligne « Info docteur » .....	15
2.1.5 Fourniture de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical .....	15
2.1.6 Retour anticipé.....	15
2.1.7 Retour d'un enfant mineur .....	16
2.1.8 Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger.....	16
2.1.9 Animaux domestiques (chiens et chats) .....	17
2.1.10 Rapatriement funéraire .....	17
2.1.11 Frais de recherche et de sauvetage .....	17
2.1.12 Frais de télécommunication.....	17
2.1.13 Messages urgents.....	18
2.1.14 Frais d'interprète.....	18
2.1.15 Envoi de bagages ou du doudou .....	18
2.1.16 Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées .....	18
2.1.17 Transfert de fonds.....	18
2.1.18 Caution de mise en liberté .....	19
2.1.19 Perte ou vol des titres de transport.....	19
2.1.20 Prolongation de séjour à l'étranger .....	19
2.1.21 Garanties ski.....	19
2.1.21.1 Frais médicaux à l'étranger à la suite d'un accident de ski.....	19
2.1.21.2 Remboursement du skipass et des cours de ski.....	19
2.1.21.3 Frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski.....	19
2.1.21.4 Bris de ski.....	20
2.1.21.5 Vol de skis, bâtons, chaussures de ski.....	20
2.1.21.6 Avance de frais d'avocat .....	20
<b>3 ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL (FLY ZEN) .....</b>	<b>21</b>

<b>4 FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1 Coordonnées générales .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 Obligations et procédures.....</b>	<b>23</b>
4.2.1 Obligations générale .....	23
4.2.2 Obligations et procédure à suivre dans le cadre de la garantie assistance aux personnes.....	24
4.2.2.1 Obligations .....	24
4.2.2.2 Ouverture d'un dossier .....	24
4.2.3 Obligations de la garantie Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen).....	25
<b>5 EXCLUSIONS .....</b>	<b>26</b>
<b>5.1 Exclusions générales .....</b>	<b>26</b>
<b>5.2 Exclusions particulières.....</b>	<b>27</b>
5.2.1 Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance aux personnes .....	27
5.2.2 Exclusions particulières relatives à la garantie retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen).....	28
<b>6 CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX OPTIONS.....</b>	<b>30</b>
<b>6.1 Application des conditions générales.....</b>	<b>30</b>
<b>6.2 Définitions .....</b>	<b>30</b>
6.2.1 Contrat de voyage .....	30
6.2.2 Déclaration de sinistre .....	30
<b>6.3 Conditions d'application et parties concernées.....</b>	<b>30</b>
6.3.1 Parties concernées .....	30
6.3.1.1 Touring .....	30
6.3.1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées.....	30
6.3.2 Territorialité .....	31
6.3.3 Validité du contrat d'assurance et prise d'effet des garanties .....	31
<b>6.4 Prestations garanties .....</b>	<b>31</b>
<b>6.5 Option assurance Annulation.....</b>	<b>31</b>
6.5.1 Objet.....	31
6.5.2 Evénements assurés.....	32
6.5.3 Paiement des indemnités.....	34
<b>6.6 Option Compensation de voyage .....</b>	<b>35</b>
6.6.1 Objet.....	35

6.6.2	Evénements assurés.....	35
6.6.3	Paiement des indemnités.....	35
<b>6.7</b>	<b>Option assurance Bagages .....</b>	<b>35</b>
6.7.1	Objets assurés .....	35
6.7.2	Evénements assurés.....	35
6.7.3	Paiement des indemnités.....	36
<b>6.8</b>	<b>Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre .....</b>	<b>37</b>
6.8.1	Généralités .....	37
6.8.2	Obligations .....	37
6.8.2.1	Obligations générales.....	37
6.8.2.2	Obligations additionnelles de l'assurance Annulation et compensation de voyage .....	37
6.8.2.3	Obligations additionnelles de l'assurance Bagages .....	37
<b>6.9</b>	<b>Exclusions .....</b>	<b>38</b>
6.9.1	Exclusions particulières de l'assurance Annulation et Compensation de voyage .....	38
6.9.2	Exclusions particulières de l'assurance Bagages.....	39

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

### 1.2.4 Compagnon de voyage

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

### 1.2.5 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 "l'assuré" 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'assurance) des "assurés", 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 Effraction caractérisée**

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

### **1.2.10 Enfant mineur**

Enfant de moins de 18 ans.

### **1.2.11 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'assurance ou être raisonnablement prévisibles compte tenu des circonstances connues au moment de la réservation du voyage et/ou de la souscription du contrat d'assurance.

### **1.2.12 Maladie et maladie grave**

Une "maladie" est une altération soudaine et imprévue de la santé de "l'assuré", dûment diagnostiquée par un médecin, nécessitant des soins médicaux et ayant un caractère soudain et imprévisible qui rend 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 "l'assuré" d'embarquer dans le moyen de transport (exemples: autocar, train, avion, bateau) prévu pour le voyage est assimilé à la "maladie" elle-même.

La grossesse n'est pas considérée comme une "maladie".

Une "maladie grave" est un trouble de l'état de santé, 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’assurance.

#### 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

##### 1.3.1.1 Touring

Dans les présentes conditions générales, "Touring" ou "nous" désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d’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’assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

ATV S.A. donne mandat à l’association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d’assurances (agent d’assurance) tenu par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers, sise Rue du Congrès 12/14 à 1000 Bruxelles) sous le numéro 011210 CA, de distribuer ses produits et d’effectuer pour son compte les prestations garanties.

##### 1.3.1.2 Preneur d’assurance et personnes assurées

Pour le produit Traveller Full personne, est considéré comme “assuré” :

- Le “preneur d’assurance”, soit la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son “domicile” en Belgique.

Pour le produit Family Full personnes, sont considérés comme “assurés” :

- Le “preneur d’assurance”, soit la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son “domicile” en Belgique.
- Ainsi que 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 “preneur d’assurance” pour autant :
  - qu’il n’ait pas le même “domicile” que leurs 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.

Peut également être repris comme “assuré”, l’enfant reconnu qui vit chez son autre parent à une adresse différente si son identité est mentionnée lors de la souscription du contrat d’assurance (et donc reprise dans les conditions particulières et/ou dans le contrat d’assurance). 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 “assurés” sont désignées par “vous” ou “assuré(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 Territorialité**

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 à l'article 3 des présentes conditions générales.

### **1.3.3 Validité du contrat d'assurance et prise d'effet des garanties**

La période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le "preneur d'assurance" lors de la souscription du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime, 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, le contrat d'assurance se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si le "preneur d'assurance" ou "Touring" s'y oppose, moyennant un préavis notifié au plus tard 3 mois avant la date d'échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé (article 84 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

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

### **1.3.4 Prime**

Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille en fonction du produit souscrit. On entend par famille, au moins 2 personnes et maximum 12 personnes qui vivent au même "domicile".

La prime, majorée des taxes et autres frais, est payable par anticipation, à la demande de "Touring" ou de l'intermédiaire d'assurances désigné. La garantie n'est effective qu'après réception du paiement de la première prime, et après réception du contrat d'assurance signé par le "preneur d'assurance".

### **1.3.5 Défaut de paiement**

Conformément à l'article 69 et suivant la loi du 4/4/2014 relative aux assurances, en cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, "Touring" se réserve le droit de suspendre les garanties et/ou résilier le contrat d'assurance. "L'assuré" pourra à nouveau prétendre aux garanties à compter du deuxième jour (0 h du matin) suivant celui du paiement de la prime.

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

A défaut de paiement de toutes sommes dues à "Touring", exceptées les primes, le "preneur d'assurance" 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 %.

Nous nous réservons également le droit de refuser l'exécution des garanties et de résilier le contrat d'assurance si "l'assuré" demeure en défaut de paiement pour des dettes qu'il a éventuellement envers nous ou nos prestataires.

### **1.3.6 Faculté de dédit**

Le “preneur d’assurance” dispose de la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée, par exploit d’huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande d’assurance ou de la police présignée par “Touring”.

“Touring” dispose du même droit dans le même délai. Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

Le droit de résiliation ne s’applique pas aux polices d’assurance de voyage ou de “bagages” ou aux polices d’assurance similaires à court terme d’une durée inférieure à un mois souscrite à distance.

### **1.3.7 Refus de contracter et dénonciation du contrat d’assurance**

“Touring” se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de contracter ou d’annuler le contrat d’assurance 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 prime sera remboursé au plus tard 30 jours après la dénonciation du contrat d’assurance.

### **1.3.8 Résiliation après sinistre**

Conformément à l’article 86 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances, “Touring” et le preneur d’assurance peuvent mettre fin au contrat après la survenance d’un sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l’indemnité ou la notification du refus d’intervention.

### **1.3.9 Déclaration frauduleuse**

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fausse de votre part, en vue de tromper “Touring” sur les circonstances ou sur les conséquences d’un sinistre, entraîne la perte de tout droit à une prestation ou à une indemnité pour ce sinistre.

Par ailleurs, “Touring” se réserve le droit de mettre fin au contrat d’assurance et de conserver le montant de la prime 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 du contrat d’assurance.

Cette décision est notifiée par un écrit au “preneur d’assurance”.

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

Si le “preneur d’assurance” a le même intérêt dans un assureur, il doit nous en informer lors de la déclaration de sinistre.

### **1.3.11 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”.

### **1.3.12 Expertise médicale**

En cas “d’accident” ou de “maladie”, “Touring” peut procéder à un contrôle médical chez “l’assuré” 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.

### **1.3.13 Traitement des données personnelles**

Nous utilisons principalement vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de votre contrat d'assurance (exemple: 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 après 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).

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

"L'assuré", agissant en son nom propre ou en qualité de représentant légal d'un enfant assuré 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'assurance.

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.

### **1.3.15 Loi applicable au contrat d'assurance**

Le contrat d'assurance et les prestations garanties sont régies par le droit belge dont la loi du 4/4/2014 relative aux assurances (M.B. du 30/04/2014). A mesure que ces dispositions entrent en vigueur, elles abrogent, remplacent ou complètent les conditions contractuelles (en ce compris les conditions générales et/ou particulières) qui y seraient contraires.

### **1.3.16 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.

### **1.3.17 Catégorisation des clients**

Par principe, les “assurés” sont traités comme des clients non professionnels (client de détail).

Vous avez le droit de nous demander une catégorisation différente. Ce choix implique un degré de protection moindre notamment concernant les informations précontractuelles que nous sommes tenus de vous communiquer.

### **1.3.18 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 à “l’assuré” est valablement faite à l’adresse mentionnée lors de la souscription et indiquée dans le contrat d’assurance ou communiqué par écrit à une date ultérieure.

### **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 e-mail à l’adresse [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be).

A défaut d’obtenir satisfaction, il est possible de s’adresser à l’Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité d’intenter une action en justice.

## 2 ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

### 2.1 Prestations garanties pour l'Assistance aux personnes à l'étranger

#### 2.1.1 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 d'employer les billets ou de faire une modification en votre nom 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 (cela ne vaut que pour le produit Family Full personnes) pour autant que cette personne ne laisse pas dès lors un véhicule et d'autres "assurés" sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place. Si le voyage retour ne s'effectue pas avec ledit véhicule et qu'aucun autre "assuré" ne peut le conduire, "Touring" organise et prend en charge le retour de ce véhicule au "domicile" de "l'assuré" (le moyen et le moment sont laissés au choix de Touring). Nous organisons et prenons en charge le retour d'un "compagnon de voyage" vers son "domicile" si celui-ci devrait poursuivre seul le voyage.

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

Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport de "l'assuré".

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

"Touring" intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles "l'assuré" peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale :

- Les frais chirurgicaux et d'hospitalisation ;
- Les "maladies" en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les "maladies" 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 "assuré" (les prothèses ne sont pas couvertes). Dans ce cas, "Touring" ne prévoit pas de "rapatriement" ;
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout "assuré" malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 85 au maximum par "assuré" et par jour à condition que l'alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l'étranger. Les dispositions de cette garantie pourront également s'appliquer (uniquement d'application pour le produit Family Full personnes) au "conjoint" de "l'assuré" malade ou accidenté ou une personne choisie par cet "assuré" ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci (cette garantie n'est pas d'application pour la formule Individuelle). "Touring" interviendra pour maximum € 850 par "assuré" 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 de "l'assuré" sont à charge de "Touring" ;
- Les autres frais de transport (y compris les éventuelles visites des autres "assurés" à l'hôpital) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500 par "assuré" et par sinistre ;
- Les frais de garde d'un enfant assuré de moins de 16 ans si un des deux parents est hospitalisé à l'étranger, uniquement lorsque l'autre parent souhaite se rendre au chevet de son "conjoint" à l'hôpital, avec un maximum de € 125 (cette garantie est uniquement d'application pour le produit Family Full personnes). ;
- Maximum 5 séances d'assistance psychologique suite à une catastrophe, un attentat ou une prise d'otage dont le bénéficiaire a été témoin.

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

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

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

Lorsque "l'assuré" ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de prime auprès d'un organisme mutualiste, l'intervention de "Touring" est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de € 1.250 par sinistre.

### 2.1.3 Frais de soins médicaux en Belgique

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

En cas de frais médicaux ambulatoires suite à une opération médicale ou un "accident" à l'étranger, "Touring" intervient jusqu'à concurrence de maximum € 745 par "assuré" (les frais de massage, de kinésithérapie et de

physiothérapie sont limités à maximum € 125 par “assuré”). Cette intervention est limitée à 1 an à dater de l'événement.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert à la centrale d'assistance “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 2.1.21.3 des présentes conditions générales.

#### **2.1.4 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 d'assistance “Touring”, 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 d'assistance “Touring” 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.

#### **2.1.5 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 “l'assuré” des modalités relatives à une consultation chez un médecin afin d'obtenir une ordonnance pour lesdits équipements et sera remboursé des frais de cette consultation.

Le coût des médicaments ou du matériel sera toujours à charge de “l'assuré”.

#### **2.1.6 Retour anticipé**

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

En lieu et place d'un titre de transport aller-retour, “l'assuré” peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres “assurés” de sa famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique. Ceci à condition que les “assurés” ne laissent pas un véhicule et d'autres “assurés” sans autre conducteur pour ramener ce véhicule et les personnes restées sur place (cette garantie est uniquement d'application pour le produit Family Full personnes). Cela s'applique également pour le “compagnon de voyage” si celui-ci devrait poursuivre le voyage seul.

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

“Touring” se réserve le choix du moyen et du moment du retour anticipé dans un délai de 72 heures à compter de l'événement, compte tenu de la situation d'urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé dans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2<sup>ème</sup> 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 carburant), sur présentation des justificatifs. La présente garantie n'est pas octroyée en cas d'un retour définitif en Belgique avec 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 2<sup>ème</sup> degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants assurés et dont elle a la charge durant la durée du voyage:
  - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence de "l'assuré" à son chevet. "L'assuré" devra remplir une décharge auprès de "Touring" afin de prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie;
  - Si la personne hospitalisée est l'enfant mineur de "l'assuré" et que la présence d'un de ses deux parents est souhaitable. Dans ce dernier cas, le délai des 5 jours n'est pas d'application.

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

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

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

### 2.1.7 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.

### 2.1.8 Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger

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

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

Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit-déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500.

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

### **2.1.9 Animaux domestiques (chiens et chats)**

En cas de “rapatriement” de “l’assuré”, “Touring” organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques (seulement chiens et chats).

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

En cas “d’accident” ou de “maladie” survenu(e) à un animal domestique ayant accompagné “l’assuré” durant le voyage aller, “Touring” prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

### **2.1.10 Rapatriement funéraire**

En cas de décès à l’étranger de “l’assuré”, “Touring” organise et prend en charge le “rapatriement” de sa dépouille mortelle depuis l’hôpital ou le funérarium jusqu’au lieu en Belgique désigné par la famille, ainsi que les frais d’embaumement 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 “assuré” .

“Touring” organise et prend en charge le retour en Belgique des autres “assurés”. (Cette garantie est uniquement d’application pour le produit Family Full personnes).

“Touring” organise et prend en charge le retour en Belgique du “compagnon de voyage” si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. “Touring” vérifiera toujours si les moyens de transport prévus à l’origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour en Belgique.

Si “l’assuré” décédé à l’étranger est inhumé ou incinéré sur place, “Touring” intervient, à concurrence de € 1.500 au maximum par “assuré” , 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.

### **2.1.11 Frais de recherche et de sauvetage**

Nous organisons et prenons en charge, à concurrence de maximum € 15.000 par sinistre et pour l’ensemble des “assurés”, les frais de recherche et les frais de sauvetage, facturés par des organismes officiels de secours. La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d’une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l’identité des “assurés” .

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

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

### **2.1.12 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.

### 2.1.13 Messages urgents

Si, depuis l'étranger, "l'assuré" souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son environnement immédiat concernant sa "maladie", "accident" ou toute autre garantie reprise dans ces conditions générales, "Touring" fera le nécessaire pour transmettre ce message. De même, "Touring" fera tout son possible pour transmettre à "l'assuré" tout message urgent reçu de sa famille ou son environnement immédiat dans le cadre des garanties décrites. "Touring" ne peut être tenu responsable du contenu du message.

### 2.1.14 Frais d'interprète

"Touring" prend en charge, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auxquels "l'assuré" devrait éventuellement faire appel dans le cadre des prestations prévues.

### 2.1.15 Envoi de bagages ou du doudou

Si les "bagages" de "l'assuré" sont volés ou égarés par la compagnie de transport (elles seront considérées comme égarées après 48 heures après l'atterrissage), "Touring" organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. La valise doit être remise à "Touring" par une personne désignée par "l'assuré". Ce dernier est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays et soumettre une attestation de perte de la compagnie de transport.

Si votre enfant assuré 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 le produit Family Full personnes).

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

### 2.1.16 Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées

Pour les "assurés" âgés de plus de 70 ans ou handicapés, "Touring" peut organiser, sur simple demande :

- La mise à disposition d'un fauteuil roulant à l'aéroport de départ et d'arrivée ;
- Le transport de cet "assuré" de son "domicile" 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 la charge de "l'assuré".

### 2.1.17 Transfert de fonds

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

Dans ce cas, vous êtes tenu de communiquer le nom et le numéro de téléphone d'une personne de votre choix qui peut déposer la somme demandée et les frais de transfert dans l'agence de l'intermédiaire la plus proche que nous aurons indiqué. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où "l'assuré" se trouve où la somme demandée pourra être retirée. "Touring" s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

Si le "assuré" est à court d'argent à la suite d'un "accident" ou d'un vol (pour lequel une plainte a été déposée auprès de la police), "Touring" 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.

### 2.1.18 Caution de mise en liberté

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

Dans ce cas, "Touring" prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500 par "assuré" et dossier.

### 2.1.19 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.

### 2.1.20 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".

"Touring" intervient 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 "assuré" 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.

### 2.1.21 Garanties ski

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

Les frais médicaux ambulatoires et d'hospitalisation à l'étranger à la suite d'un "accident" de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 2.1.2.

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

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

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

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

#### 2.1.21.3 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 "assuré" (les frais de massage, de physiothérapie et de kinésithérapie limités à maximum € 125 par "assuré" ).

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

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

#### **2.1.21.4 Bris de ski**

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

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

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

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

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

#### **2.1.21.6 Avance de frais d'avocat**

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

### 3 ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL (FLY ZEN)

Nous garantissons les indemnités et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de "l'assuré", telles que décrites aux articles 7 et 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'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 "assurés" qui partent :

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

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

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

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

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

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

En cas d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, "l'assuré" peut obtenir 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, à condition qu'il n'a reçu aucun réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou un réacheminement vers sa destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance et où il y avait de la place.

Dans le cas d'un retard d'au moins cinq heures, "l'assuré" peut obtenir le remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial.

En cas de déclassement, "l'assuré" a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous:

- 30% du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins;
- 50% du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outremer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km;
- 75% du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer.

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

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), "Touring" se réserve le droit de transmettre les données personnelles des "assurés" et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes. "L'assuré" 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. "L'assuré" s'engage à subroger "Touring" dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de cette garantie.

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

### 4.1 Coordonnées générales

“Touring” peut être contacté:

- Pour de l’assistance en cas de problème médical:
  - Par téléphone: +32 2 233 23 45 (24h/7)
  - Par fax: +32 2 233 23 58
  - Par e-mail: [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 (Fly Zen):
  - 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)

### 4.2 Obligations et procédures

#### 4.2.1 Obligations générale

- 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.

Le “preneur d’assurance” a l’obligation, tant lors de la conclusion du contrat d’assurance (article 58 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances) que pendant le cours du contrat (articles 80 et 81 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances), de signaler à “Touring” toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu’il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l’évaluation du risque.

En cas de modification de "l'assuré" en cours d'année, si le ménage est modifié par 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 "assurés". Dans le cas d'un ajout d'un "assuré", un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux "assurés" dès que "Touring" aura eu connaissance de l'ajout.

Si vous êtes couvert pour un même risque auprès d'un autre assureur, vous êtes tenu d'en avvertir "Touring" avant la souscription du contrat d'assurance et au plus tard lors de l'envoi de la déclaration de sinistre.

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 et de "rapatriement" 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.

"Touring" peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, "l'assuré" n'a pas exécuté les obligations énoncées ci-avant (article 76 loi 4/4/2014 relative aux assurances).

#### **4.2.2 Obligations et procédure à suivre dans le cadre de la garantie assistance aux personnes**

Dans le cadre des garantie assistance aux personnes (article 2), sans préjudice des obligations générales (article 4.2.1), "l'assuré" est tenu de respecter les obligations reprises ci-après.

##### **4.2.2.1 Obligations**

- Sans délai, faire constater la "maladie" ou les lésions, en cas "d'accident", par un médecin.
- En Belgique, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de 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.

##### **4.2.2.2 Ouverture d'un dossier**

Lorsqu'un "assuré" est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit, en cas d'urgence, faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins...) et prévenir 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 d'assistance "Touring", "l'assuré" doit nous transmettre les renseignements suivants :

- Son nom, 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 à son nom 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 SÉCURITÉ 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.

#### **4.2.3 Obligations de la garantie Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen)**

Si lors de votre déplacement à l'étranger, vous êtes amené à faire appel à "Touring", vous devez nous fournir les informations suivantes :

- 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.

Adresser la déclaration à "Touring" en y joignant tous les documents précités dans les 7 jours après le retour au lieu de "domicile".

## 5 EXCLUSIONS

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

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

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

### 5.1 Exclusions générales

Sont toujours exclus

- Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assurance 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 du contrat d'assurance;
- 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);
- Tous les dommages résultant du trafic aérien 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 de "l'assuré";
- 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 "assuré" 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'hôtel (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 "l'assuré" est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si "l'assuré" est accompagné d'un guide de montagne agréé), le kitesurf, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse de gibier, le speedriding, le downhill, le carsurfing et tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition ou d'une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non ainsi que les variantes des activités sportives précitées;
- 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.

## 5.2 Exclusions particulières

### 5.2.1 Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance 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 "assuré" atteint d'une "maladie préexistante" souhaitant voyager, la "maladie préexistante" est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour "l'assuré" mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les "compagnons de voyage" doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.) ;
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés aux conditions générales) ;

- Les 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 "l'assuré" est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si "l'assuré" est accompagné d'un guide de montagne agréé), le 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" d'un "assuré" atteint d'une "maladie" ou lésion bénigne qui peut être traitée sur place et n'empêchent pas celui-ci de poursuivre son 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 "l'assuré" ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

### **5.2.2 Exclusions particulières relatives à la garantie retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen)**

Cette couverture ne vaut pas :

- Pour les "assurés" voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public ;
- Pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois ;
- Dans le cas où des circonstances extraordinaires 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.

Ces circonstances sont examinées en fonction de la jurisprudence et de la doctrine en vigueur. “Touring” se réserve le droit, en accord avec la législation et la jurisprudence, de décider souverainement si une circonstance constitue ou non une circonstance extraordinaire.

## 6 CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX OPTIONS

Ces options peuvent être souscrites au choix avec les produits Traveller Full personne et Family Full personnes.

### 6.1 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.

### 6.2 Définitions

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données à l'article 1.2.

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

#### 6.2.1 Contrat de voyage

Le “contrat de voyage” conclu par le preneur d'assurance pour lui-même et éventuellement les “assurés” pour autant que le voyage ait été vendu par un organisateur ou un intermédiaire de voyages bénéficiant d'une licence en conformité avec la loi du 21/04/1965 portant le statut des agences de voyages (M.B du 10/06/1965) (une agence de voyages ou un tour opérateur), et/ou par toute société de transport agréée, par toute chaîne hôtelière et par tout organisme de location officiel et agréé. Le contrat doit faire l'objet d'un paiement, dont la preuve puisse être produite.

#### 6.2.2 Déclaration de sinistre

La “déclaration de sinistre” est le document qui vous est fourni par “Touring” et que vous renvoyez complété par la suite afin de déclarer les circonstances du sinistre.

### 6.3 Conditions d'application et parties concernées

Pour les conditions d'application, nous nous référons aux informations données à l'article 1.3.

#### 6.3.1 Parties concernées

##### 6.3.1.1 Touring

Dans le cadre de l'option Assurance Voyage, “Touring” désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441 .208 .161 Bruxelles, entreprise d'assurance autorisée par Arrêté Royal du 11/01/ 1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) à effectuer des opérations d'assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

ATV S.A. donne mandat à 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.

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

##### 6.3.1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

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

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les éventuelles conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance, pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique.

Dans les conditions générales, les personnes assurées peuvent être désignées par "vous", le ou les "assurés".

### 6.3.2 Territorialité

Les prestations garanties dans le cadre de l'assurance Annulation et la Compensation de voyage sont acquises dans le monde entier ;

Les prestations garanties dans le cadre de l'assurance Bagage sont acquises dans le monde entier, à l'exception du "domicile" de "l'assuré".

### 6.3.3 Validité du contrat d'assurance et prise d'effet des garanties

La période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription du contrat, pour autant que la prime des options souhaitées, en complément d'un produit Traveller Full personne ou Family Full personnes, soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime, à 0 heure du jour.

Les voyages réservés avant la date de souscription sont seulement couverts si la date de départ du voyage est prévue plus de 30 jours après la date de prise d'effet du contrat d'assurance. Cette règle est également d'application sur l'extension de plafond éventuelle.

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, le contrat d'assurance se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si le preneur d'assurance ou "Touring" s'y oppose, moyennant un préavis notifié au plus tard 3 mois avant la date d'échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé (article 84 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

## 6.4 Prestations garanties

Ce contrat garantit le remboursement des paiements effectués, dans les limites des garanties et des montants indiqués dans les conditions générales et particulières.

Les montants assurables pour l'option assurance Annulation (la couverture Modification de voyage est incluse dans cette option), et l'option Compensation de voyage, sont au maximum de € 2.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage.

Les options Annulation et Compensation voyage couvrent les voyages d'une valeur minimum de € 150 par personne isolée et de € 250 par famille.

L'option assurance Bagages couvre un montant maximum de € 1.500 par "assuré".

## 6.5 Option assurance Annulation

### 6.5.1 Objet

Sans préjudice de l'article 7.5.3, "Touring" garantit, à concurrence des montants spécifiés dans le contrat d'assurance, le remboursement des frais contractuellement dus (et non récupérables) par les "assurés" en cas de modification ou d'annulation du "contrat de voyage" entre la date de prise d'effet des garanties et la date de départ mentionnée notamment dans le "contrat de voyage" en raison d'un événement assuré repris à l'article 7.5.2 des présentes conditions générales.

## 6.5.2 Evénements assurés

Seuls les évènements repris ci-après sont couverts, pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet d'une exclusion reprise aux présentes conditions générales.

Tout évènement connu par "l'assuré" au moment de la souscription du "contrat de voyage" et/ou du contrat d'assurance est exclu.

- 1 En cas d'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto). Lorsque "l'assuré" a une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, suite à un sinistre au bien immobilier ou au véhicule actuel, rendant ce dernier inhabitable ou inutilisable. Cet achat doit être d'une valeur de € 15.000 minimum. Ces achats doivent faire l'objet d'un acte notarié en cas d'achat immobilier (compromis de vente via le notaire de la transaction) ou d'un bon de commande d'un concessionnaire agréé en cas de voiture neuve ou d'un contrat avec un garagiste pour une voiture d'occasion. La souscription du "contrat de voyage" ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.
- 2 Les "événements exceptionnels" sur le lieu de destination, suite auxquels il y a un avis négatif de voyage (voyage interdit ou déconseillé) du Service Public fédéral belge des Affaires étrangères. Ces événements sont couverts pendant la durée de la publication de l'avis dudit SPF Affaires Etrangères sur leur site et jusqu'au 30ème jour suivant le dernier jour de cette publication, pour autant que ces aléas ne soient pas connus ni probables au moment de la souscription. Toutefois, cette couverture est accordée uniquement si la demande d'annulation est introduite pendant la durée de publication de cet avis. Dans l'Europe géographique, c'est la ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de l'Europe géographique, c'est la zone touchée par l'événement qui sera couverte.

*(L'Europe telle que définie par le SPF belges des Affaires Etrangères sur leur site web.)*

- 3 En cas de décès, "maladie grave", "maladie grave" chronique et/ou "maladie" en phase terminale (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), "accident" corporel grave ou la transplantation d'organe d'urgence (comme receveur ou donneur), qui empêche les personnes suivantes de voyager:
  - De "l'assuré";
  - Un membre de la famille jusqu'au 2ème degré;
  - Le neveu ou nièce de moins de 18 ans de "l'assuré" (uniquement en cas de décès) ;
  - Les personnes domiciliées à la même adresse que "l'assuré" et dont il a la garde;
  - La personne chargée de la garde d'un "enfant mineur" ou handicapé de "l'assuré" pendant son voyage;
  - Un membre de la famille d'accueil chez qui "l'assuré" avait prévu de passer ses vacances.

En cas "d'accident" corporel grave ou de "maladie grave" qui affecte "l'assuré" et qui rend la raison du voyage superflue, il appartient à "l'assuré" de démontrer le motif de son voyage.

- 4 La grossesse de "l'assurée" ou de la compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage.
- 5 Les complications ou les troubles de la grossesse de "l'assurée" ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme; à condition que la grossesse ne dépassait pas les 3 premiers mois lors de la souscription du "contrat de voyage".
- 6 Le licenciement de "l'assuré", autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ignorait au moment de la réservation du voyage. Le licenciement de "l'assuré" engagé dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou de travail d'intérimaire est exclu.
- 7 La présence obligatoire de "l'assuré" en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ininterrompus et pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage.

Le nouveau contrat de travail doit être conclu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la date de la souscription du "contrat de voyage".

- 8 L'annulation des jours de congés de "l'assuré" déjà accordées par son employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer "l'assuré" pendant ses vacances) en raison de "maladie", "accident" corporel ou décès de celui-ci.

"L'assuré" doit :

- Fournir une attestation de son employeur déclarant qu'un remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage de "l'assuré";
  - En cas de décès du remplaçant : fournir un certificat de décès ;
  - En cas de "maladie" du remplaçant : veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin conseil de "Touring" un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement.
- 9 L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire et qui ne peut être reporté et que "l'assuré" doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date du retour du voyage. S'il s'agit d'un étudiant majeur, "Touring" interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en vacances et la date de retour prévues sur le "contrat de voyage", "Touring" interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.
- 10 En cas de divorce entre deux "assurés" mariés si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la souscription du "contrat de voyage", ou en cas de séparation de fait pour autant que les "assurés" aient changé de "domicile" après la souscription du "contrat de voyage". Ceci doit être prouvé, en cas de divorce : par une copie de la requête qui a été déposée au tribunal, ou en cas de séparation de fait : par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.
- 11 En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de "l'assuré" (de moins de 16 ans), pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- 12 En cas de vol ou d'immobilisation totale du véhicule privé prévu pour le voyage de "l'assuré" résultant d'un "accident" de roulage ou d'un incendie survenu au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec ce véhicule.
- 13 Le retard au moment de l'embarquement causé par une force majeure, un "accident" de roulage prouvée par une attestation de la police, un incendie ou une panne pouvant être attesté par la police ou par une société de dépannage (avec mention de l'heure d'appel) et si l'évènement est survenu sur le trajet des "assurés" vers le lieu d'embarquement mentionné dans le "contrat de voyage" au minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement.
- 14 Le car-jacking du véhicule appartenant à "l'assuré", le home-jacking du "domicile" ou le tigerkidnapping de "l'assuré" survenu dans les 7 jours avant le départ en vacances, pour autant qu'un procès-verbal ait été rédigé par la police.
- 15 Les dommages matériels importants (plus de € 2.500) au "domicile" causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage, "l'assuré" doit fournir à "Touring" le rapport d'expertise et/ou une facture ou devis détaillés des réparations.
- 16 "L'assuré" ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).

- 17 En cas de refus de délivrance d'un visa ou d'ESTA pour autant que la demande ait été introduite dans les délais requis.
- 18 Le rappel d'un militaire de profession et/ ou les réservistes pour une mission militaire ou humanitaire, le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentats ou en cas de présence obligatoire de "l'assuré" comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises.
- 19 La convocation de "l'assuré" pour l'adoption d'un enfant ou pour une transplantation d'organe, si celui-ci était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.
- 20 L'annulation d'un "compagnon de voyage" dont l'identité est reprise dans le "contrat de voyage" qui implique que "l'assuré" doit voyager seul ou avec un autre "compagnon de voyage" dont l'identité est également reprise dans le "contrat de voyage".
- 21 "Touring" rapatrie les éventuels "bagages" envoyés dans les 15 jours précédant le départ.
- 22 En cas de présence indispensable de "l'assuré" exerçant une profession libérale ou indépendante, lorsque son remplaçant professionnel est indisponible en raison d'une "maladie grave", d'une "maladie" en phase terminale ou d'une "maladie grave" chronique (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), d'un "accident", de son décès.  
L'identité dudit remplaçant doit être communiqué à "Touring" au plus tard au moment de la souscription du contrat d'assurance. Il ne peut s'agir que d'une seule personne. En cas de décès du remplaçant, "l'assuré" fournira un certificat de décès. En cas de "maladie" du remplaçant, "l'assuré" devra veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin conseil de "Touring" un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement.

L'identité dudit remplaçant doit être communiqué à "Touring" au plus tard au moment de la souscription du contrat d'assurance. Il ne peut s'agir que d'une seule personne. En cas de décès du remplaçant, "l'assuré" fournira un certificat de décès. En cas de "maladie" du remplaçant, "l'assuré" devra veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin conseil de "Touring" un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement.

### 6.5.3 Paiement des indemnités

Sans préjudice des articles 7.4 et 7.5.1, "Touring" rembourse "l'assuré" après réception et examen :

- des documents de voyage,
- des preuves de paiement, et
- lorsque le voyage peut être qualifié de voyage à forfait au sens de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage : les documents probants concernant l'intervention du professionnel.

Par priorité et dans un souci de respecter l'objectif initial de "l'assuré" d'aller en vacances, le voyage sera modifié auprès de votre organisme de voyage (en changeant le nom d'une ou plusieurs personnes, la date ou le lieu du voyage). "Touring" prend en charge les frais de modification pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation.

Seule exception, en cas d'annulation du "compagnon de voyage" n'ayant pas d'assurance annulation, "Touring" prendra en charge les frais administratifs de modification du nom de l'accompagnant avec un maximum de € 100 par personne par voyage.

En cas d'annulation d'un des "assurés", "Touring" interviendra dans les frais de modification du voyage si les autres "assurés" décident d'entamer le voyage.

## 6.6 Option Compensation de voyage

### 6.6.1 Objet

Sans préjudice de l'article 7.6.3, "Touring" garantit, à concurrence des montants spécifiés dans le contrat d'assurance, la compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré.

### 6.6.2 Evénements assurés

La compensation doit être motivées par un événement assuré repris à l'article 7.5.2 des présentes conditions générales.

Seuls les évènements repris ci-après sont couverts, pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet d'une exclusion reprise aux présentes conditions générales.

Tout évènement connu par "l'assuré" au moment de la souscription du "contrat de voyage" et/ou du contrat d'assurance est exclu.

### 6.6.3 Paiement des indemnités

En cas de retour anticipé de "l'assuré" pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes, "Touring" prévoit pour "l'assuré" une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage au prorata des jours de vacances perdus avec un maximum de 15 jours de dédommagement.

Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits, à partir de la date du retour anticipé jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières du "contrat de voyage". Si "l'assuré" retourne aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées.

Si "l'assuré" retourne par ses propres moyens: l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet retour initial. Si le "contrat de voyage" a uniquement pour objet le transport, "Touring" remboursera la partie irrécupérable du prix du transport pour autant que les frais de retour ne soient pas réglés dans le cadre d'une autre garantie (par exemple : assistance). L'intervention de "Touring" ne pourra en aucun cas dépasser le montant assuré décrit au point 6.4 et sera toujours calculée sur base de certains coûts contractuellement dus.

"L'assuré" est tenu dans tous les cas d'annuler le voyage dans les 48 heures qui suivent sa prise de connaissance de l'événement qui motive l'annulation.

## 6.7 Option assurance Bagages

### 6.7.1 Objets assurés

"Touring" assure :

- Les "bagages";
- Les objets et les vêtements portés par "l'assuré" à leur endroit de destination habituel;
- Les objets de valeurs suivants: les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes en cuir, les bijoux, les objets en métaux précieux, les pierres précieuses, les perles et les montres.

### 6.7.2 Evénements assurés

"Touring" assure les objets assurés repris à l'article précédent contre:

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

Les objets de valeurs énumérés à l’article précédent sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu’ils sont portés par “l’assuré” ou confiés en dépôt au coffre de l’hôtel, sur présentation de l’enregistrement de ce coffre-fort. Notre garantie est supplétive à celle de l’assurance de l’hôtelier.

“L’assuré” doit fournir à “Touring” une copie du procès-verbal de la police.

### 6.7.3 Paiement des indemnités

- “Touring” couvre les objets assurés et les événements assurés pour un maximum de € 1.500 par “assuré”.
- La couverture des objets de valeur mentionnés ci-avant est limitée à 30 % du montant total, soit maximum € 450 par “assuré”.
- “Touring” rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des objets assurés, la valeur d’achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l’usage. La moins-value est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d’achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme ou par un certificat d’expertise.
- En cas de récupération de “bagages” volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, “l’assuré” est tenu de rembourser à “Touring” l’indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.
- En cas de remise tardive des “bagages”, “Touring” rembourse les achats de première nécessité jusqu’à un maximum de € 300 par “assuré”. Si par la suite, la perte des “bagages” s’avère définitive, ce remboursement sera déduit de l’indemnisation versée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25% du montant total.
- En cas de vol ou de perte des papiers d’identité et de carte de banque à l’étranger (carte d’identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit), “Touring” rembourse les frais administratifs jusqu’à un maximum de € 125 par “assuré” pour le remplacement de ces documents.
- “Touring” se réserve le droit de refuser toute demande d’intervention qui ne serait pas justifiée de manière suffisante.
- Si le montant du remboursement ne peut être fixé à l’amiable, il sera estimé par deux experts choisis par les parties contractantes (“Touring” et le preneur d’assurance), et éventuellement par un tiers expert pour les départager. La décision des experts liera les deux parties.
- L’indemnité ne peut en aucun cas dépasser le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects et moraux.
- Chaque objet ne peut appartenir qu’à un seul “assuré”.

## 6.8 Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre

### 6.8.1 Généralités

“Touring” peut être contacté :

- En cas de sinistre:
  - Par téléphone: 02 233 22 49 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
  - Par fax: 02 233 25 97
  - Par email: [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be)

### 6.8.2 Obligations

#### 6.8.2.1 Obligations générales

Pour les obligations générales, nous nous référons aux obligations mentionnées à l’article 5.2.1.

#### 6.8.2.2 Obligations additionnelles de l’assurance Annulation et compensation de voyage

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de cette garantie, “l’assuré” doit se conformer aux obligations suivantes:

- Avertir immédiatement l’organisateur de voyages ou l’intermédiaire de voyages dès qu’il a connaissance de l’événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum.
- Avertir “Touring” endéans les 12 heures suivant le sinistre (sauf en cas de force majeure) selon les modalités reprises ci-avant.
- Adresser dans les 7 jours à “Touring” la “déclaration de sinistre” dûment complétée.
- Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de “Touring” ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la “maladie” ou “l’accident” a motivé l’annulation ou l’interruption, soit libéré du secret médical.
- Le cas échéant, accepter de se soumettre à l’examen des médecins délégués par “Touring”. Le refus de se soumettre à un tel examen libère “Touring” de ses obligations.
- En cas de “rapatriement” pour cause médicale non-organisé par “Touring”, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de “domicile” était médicalement indispensable.

#### 6.8.2.3 Obligations additionnelles de l’assurance Bagages

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de l’assurance “bagages”, “l’assuré” doit également se conformer aux obligations suivantes:

- En cas de vol: faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d’effraction.
- En cas de vol avec agression: consulter un médecin et nous faire parvenir son attestation.
- En cas de détérioration totale ou partielle ou de non- livraison par une société de transport aérien: déposer plainte dans les délais légaux auprès de la société de transport, et faire établir un constat contradictoire.
- En cas de détérioration totale ou partielle résultant d’un “accident” de circulation: faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales.
- Si “Touring” le demande, lui remettre l’objet endommagé.

## 6.9 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.

Pour les exclusions générales, nous nous référons aux exclusions mentionnées à l'article 6.1.

### 6.9.1 Exclusions particulières de l'assurance Annulation et Compensation de voyage

- Sans préjudice de l'application des exclusions générales, sont exclus :
- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les secondes résidences ;
- Le time-sharing ;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du dossier est supérieur à € 500;
- Les voyages de moins de € 150 pour une personne ou de € 250 pour une famille ;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers ;
- L'achat du troisième véhicule du ménage ou le second véhicule de la personne isolée ;
- Dès lors que le contrat d'assurance est conclu au nom d'une personne physique à titre privé ou d'une personne physique sans identification de son numéro d'entreprise lorsqu'il s'agit d'un indépendant ou d'une personne exerçant une profession libérale ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères a publié sur son site un avis négatif (voyage déconseillé ou interdit).
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Le licenciement de "l'assuré", pour faute grave ou pour raisons impérieuses;
- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation, atteintes de lésions dues à une "maladie" ou un "accident" dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du "contrat de voyage" et/ou du contrat d'assurance, sauf si leur état était stable un mois avant la souscription du "contrat de voyage" et du contrat d'assurance et pour autant que "l'assuré" puisse en apporter la preuve par le biais d'une attestation médicale à la date de la souscription du "contrat de voyage" et du contrat d'assurance.;
- Les rechutes et les aggravations de "maladies préexistantes" d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré. (Cette garantie est couverte en annulation si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation);
- Tous les "accidents" ou "maladies" résultant d'un usage, au-delà de la limite légale autorisée, ou qui sont la conséquence de l'usage d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants ;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les "maladies" telles que le diabète, l'épilepsie et les "maladies" héréditaires évolutives. Cette garantie est toutefois couverte si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription du "contrat de voyage" et du contrat d'assurance;
- Les cas d'oxygénodépendance ;

- L'interruption volontaire de grossesse;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour ;
- Les suicides et tentatives de suicide ;
- Les "accidents" ou "incidents" qui résultent des activités suivantes :
  - Escalade en montagne hors des voies fréquentées;
  - Chasse au gros gibier;
  - Spéléologie;
  - Pêche sous-marine;
  - Sports de combat;
  - Courses, essais ou concours de vitesse;
  - Pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.
- Le mauvais état ou l'état défectueux du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- L'insolvabilité de "l'assuré" ;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus dans les conditions générales, frais de visa et autres frais similaires ;
- L'impossibilité de voyager en raison du fait que "l'assuré" et/ou le "compagnon de voyage" n'a pas effectué un test de dépistage;
- Tous les motifs connus au moment de l'inscription au voyage ou à la souscription de l'assurance.

### 6.9.2 Exclusions particulières de l'assurance Bagages

Sans préjudice de l'application des exclusions générales, sont exclus :

- Les objets suivants
- Les pièces de monnaie, billets de banque, chèques, valeurs de tous types, titres de transport (à l'exception des billets d'avion émis par une compagnie d'aviation reconnue) ;
- Les cartes de banque et de crédit (sauf les cas prévus dans les présentes conditions générales), cartes magnétiques, timbres-poste, clés, produits de beauté ;
- Les vélos, les véhicules motorisés, mobil homes, moteurs de bateaux ou d'avions, remorques et caravanes, planches à voile et planches de surf, le matériel de plongée, les skis, les bateaux et autres moyens de transport ainsi que leurs accessoires et le matériel professionnel ;
- Les animaux, les marchandises, les matériaux de construction et les meubles ;
- Les instruments de musique, objets d'art, antiquités, collections, marchandises ;
- Les lunettes, lentilles de contact, prothèses et appareils de tout type, excepté si ceux-ci sont endommagés ou détruits dans un "accident" corporel ;
- Les tentes et auvents, les accessoires automobiles, les objets utilisés pour meubler une caravane, un mobil home ou un bateau (le matériel de camping n'est couvert que pendant la période d'utilisation ou la durée du séjour) ;
- Tous les objets laissés dans un bateau amarré, sous une tente de camping, un auvent, une caravane ou dans une remorque en stationnement ;

- Les sacoches de motos et leur contenu pour autant qu'elles aient été laissées sur les motos ;
- Les ordinateurs, logiciels et accessoires ;
- Les appareils de communication et de navigation mobiles (GSM, GPS, PDA, etc.) ;
- Les tablettes pc et les lecteurs de musique portables ;
- Les objets consommables et périssables.
- Les chaises roulantes
- Les perles fines et les pierres précieuses non montées;
- Les films, vidéos et jeux vidéo et toutes reproductions audio;
- Les armes de toutes sortes ainsi que leurs munitions.

Les circonstances suivantes :

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

Edition : Juin 2021.