



CONDITIONS GÉNÉRALES

TOURING GO

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

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

- **Formule Touring Go Europe**
 - ✓ Option Assurance Voyage

1	TOURING GO – CONDITIONS COMMUNES AUX DIFFÉRENTES FORMULES	7
1.1	Définitions	7
1.1.1	Accident.....	7
1.1.2	Bagages	7
1.1.3	Catastrophe naturelle	7
1.1.4	Compagnon de voyage.....	7
1.1.5	Conjoint.....	7
1.1.6	Domicile.....	7
1.1.7	Force Majeure	8
1.1.8	Incident	8
1.1.9	Rapatriement	8
1.2	Conditions d’application & Parties Concernées	8
1.2.1	Parties concernées.....	8
1.2.1.1	Touring.....	8
1.2.1.2	Bénéficiaires.....	8
1.2.2	Véhicule couvert	8
1.2.3	Validité du contrat	9
1.2.4	Services garantis dans le cadre de l’affiliation Touring.....	9
1.2.5	Refus de contracter et dénonciation de l’affiliations.....	9
1.2.6	Protection de la vie privée	9
1.2.7	Déclaration frauduleuse.....	10
1.2.8	Correspondance	10
1.2.9	Défaut de paiement	10
1.2.10	Circonstances exceptionnelles	10
1.2.11	Attribution de compétence.....	10
1.2.12	Subrogation.....	10
1.2.13	Répartition de la charge de sinistre en cas de pluralité de contrats.....	11
1.2.14	Obligations en cas de sinistre (à exécuter immédiatement)	11
1.2.15	Plaintes.....	11
1.2.16	Application des conditions générales	11
1.3	Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre.....	11
1.3.1	Généralités	11
1.3.2	Obligations pratiques	12
1.4	Exclusions	12

2 FORMULE TOURING GO BELGIUM	14
2.1 Définitions	14
2.2 Conditions d'application & parties concernées	14
2.3 Prestations garanties	14
2.3.1 Généralités	14
2.3.2 Dépannage	14
2.3.3 Remorquage local	14
2.3.4 Chauffeur de remplacement.....	15
2.4 Exclusions	15
2.5 Option dépannage pneus.....	15
2.5.1 Prestations garanties.....	15
2.5.2 Exclusions	15
2.6 Option dépannage pneus, remorquage étendu.....	15
2.6.1 Prestations garanties.....	15
2.6.1.1 Dépannage pneus	15
2.6.1.2 Remorquage étendue	15
2.6.1.3 Retour à domicile.....	16
2.6.2 Exclusions	16
2.7 Option dépannage pneus, remorquage étendu et voiture de remplacement	16
2.7.1 Prestations garanties.....	16
2.7.1.1 Dépannage pneus	16
2.7.1.2 Remorquage étendu	16
2.7.1.3 Retour à domicile (non cumulable avec l'article 2.7.1.4. Véhicule de remplacement).....	17
2.7.1.4 Voiture de remplacement.....	17
2.7.2 Exclusions	17
3 FORMULE TOURING GO EUROPE	18
3.1 Définitions	18
3.2 Conditions D'application & Parties Concernées.....	18
3.2.1 Validité du contrat	18
3.2.2 Territorialité	18
3.3 Prestations garanties	18
3.3.1 Dépannage & remorquage.....	18

3.3.2	Rapatriement du véhicule couvert.....	19
3.3.3	Intervention dans les frais de voyage de retour des personnes.....	19
3.3.4	Assistance aux bénéficiaires en attente de réparations	20
3.3.4.1	Réparation possible dans les 3 jours ouvrables.....	20
3.3.4.2	Durée des réparations supérieures à 3 jours ouvrables.	20
3.3.5	Abandon du véhicule couvert	21
3.3.6	Chauffeur de remplacement.....	22
3.3.7	Envoi de pièces de rechange.....	22
3.3.8	Consultation technique	22
3.3.9	Mise à disposition d'une voiture de remplacement	22
3.3.10	Continuation de voyage étendue	23
3.4	Exclusions	23
3.5	Option assurance voyage.....	24
3.5.1	Définitions.....	24
3.5.1.1	Accident	24
3.5.1.2	Bagages.....	24
3.5.1.3	Catastrophe naturelle	25
3.5.1.4	Compagnon de voyage.....	25
3.5.1.5	Conjoint.....	25
3.5.1.6	Domicile	25
3.5.1.7	Enfants mineurs	25
3.5.1.8	Famille jusqu'au deuxième degré.....	25
3.5.1.9	Force majeure	25
3.5.1.10	Maladie et maladie grave	25
3.5.1.11	Maladie préexistante et maladie stable	26
3.5.1.12	Rapatriement.....	26
3.5.1.13	Retour anticipé	26
3.5.2	Conditions d'application et parties concernées.....	26
3.5.2.1	Parties concernées.....	26
3.5.2.2	Validité du contrat	27
3.5.2.3	Faculté de dédit	27
3.5.2.4	Protection de la vie privée	27
3.5.2.5	Déclaration frauduleuse	27
3.5.2.6	Correspondance.....	27
3.5.2.7	Défaut de paiement.....	28
3.5.2.8	Circonstances exceptionnelles.....	28

3.5.2.9	Attribution de compétence.....	28
3.5.2.10	Subrogation.....	28
3.5.2.11	Répartition de la charge au sinistre en cas de pluralité de contrats	28
3.5.2.12	Obligation de signalement du risque	28
3.5.2.13	Plaintes.....	28
3.5.2.14	Territorialité.....	29
3.5.2.15	Médecin d'assurance	29
3.5.2.16	Délai de prescription.....	29
3.5.2.17	Données médicales et sensibles	29
3.5.2.18	Loi applicable au contrat d'assurance	29
3.5.3	Prestations garanties – assistance aux personnes	29
3.5.3.1	Rapatriement en cas de maladie ou d'accident	29
3.5.3.2	Intervention en cas de maladie ou d'accident.....	30
3.5.3.3	Frais de soins médicaux en Belgique	31
3.5.3.4	Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical	31
3.5.3.5	Retour anticipé.....	31
3.5.3.6	Retour des enfants mineurs.....	32
3.5.3.7	Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger	32
3.5.3.8	Animaux domestiques (chiens et chats)	33
3.5.3.9	Rapatriement funéraire	33
3.5.3.10	Frais de recherche et de sauvetage	33
3.5.3.11	Frais de télécommunication	33
3.5.3.12	Messages urgents	34
3.5.3.13	Frais d'interprète	34
3.5.3.14	Envoi de bagages ou du doudou.....	34
3.5.3.15	Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées	34
3.5.3.16	Transfer de fonds.....	34
3.5.3.17	Caution de mise en liberté.....	34
3.5.3.18	Perte ou vol des titres de transport.....	35
3.5.3.19	Garanties ski.....	35
3.5.3.20	Contretemps à l'étranger.....	36
3.5.3.21	Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol	36
3.5.4	Faire appel à l'assureur et obligations en cas de sinistre.....	38
3.5.4.1	Généralités.....	38
3.5.4.2	Procédure à suivre pour faire appel à la garantie.....	38

3.5.5	Exclusions	39
3.5.5.1	Exclusions générales	39
3.5.5.2	Exclusions particulières.....	40

1 TOURING GO – CONDITIONS COMMUNES AUX DIFFÉRENTES FORMULES

1.1 Définitions

1.1.1 Accident

Un “accident” impliquant une personne physique : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin. Les complications graves pendant la grossesse peuvent être assimilées à un “accident”. Les suicides et tentatives de suicides ne sont pas assimilés à un “accident”.

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

1.1.2 Bagages

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

1.1.3 Catastrophe naturelle

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

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

1.1.4 Compagnon de voyage

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

1.1.5 Conjoint

La personne avec laquelle le “bénéficiaire” forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui a le même “domicile” que le “bénéficiaire”

1.1.6 Domicile

Est considéré comme “domicile” : la résidence principale ou la résidence habituelle (mentionnée lors de la signature du contrat) des “bénéficiaires”, dans la mesure où cette résidence est située en Belgique.

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

1.1.7 Force Majeure

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

1.1.8 Incident

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

Les cas suivants sont également considérés comme des “incidents” : accident de roulage, “incident” dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé par le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l’intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

1.1.9 Rapatriement

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

1.2 Conditions d’application & parties concernées

1.2.1 Parties concernées

1.2.1.1 Touring

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

1.2.1.2 Bénéficiaires

Sont considérés comme “bénéficiaires”:

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

1.2.2 Véhicule couvert

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

Est également considérée comme “véhicule couvert” : la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge, tractée par le véhicule au moment de “l’incident”.

1.2.3 Validité du contrat

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

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

1.2.4 Services garantis dans le cadre de l’affiliation Touring

Le paiement de la cotisation donne droit, notamment à :

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

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

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

1.2.5 Refus de contracter et dénonciation de l’affiliations

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

1.2.6 Protection de la vie privée

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

Les données sensibles, comme par exemple celles liées à la santé dans la cadre de l’option Assistance Voyage, sont uniquement traitées dans le cadre de l’exécution du contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement RGDP), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l’effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables. Pour pouvoir exercer ces droits, la personne

concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité par e-mail ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

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

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site www.touring.be.

1.2.7 Déclaration frauduleuse

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

Les montants échues jusqu'au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts. Touring annulera ou suspendra les services garantis en cas de fraude ou d'abus.

1.2.8 Correspondance

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit, sauf mention contraire, être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles, Belgique. Toute correspondance adressée à vous est valablement faite à l'adresse que vous avez indiquée dans le contrat ou communiqué par écrit à une date ultérieure.

1.2.9 Défaut de paiement

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

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

1.2.10 Circonstances exceptionnelles

Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de "force majeure" ou de circonstances "exceptionnelles". Touring se réserve le droit de refuser d'intervenir lorsque le lieu de l'incident est manifestement inaccessible et/ou le chemin pour y arriver est impraticable.

1.2.11 Attribution de compétence

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

1.2.12 Subrogation

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

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

1.2.13 Répartition de la charge de sinistre en cas de pluralité de contrats

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

1.2.14 Obligations en cas de sinistre (à exécuter immédiatement)

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

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

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

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

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

1.2.15 Plaintes

Toute plainte peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse complaint@touring.be.

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

1.2.16 Application des conditions générales

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

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

1.3 Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre

1.3.1 Généralités

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

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

1.3.2 Obligations pratiques

Si vous avez un accident ou un “incident”, vous devez en informer Touring dans les 24 heures, sauf en cas de “force majeure”, et préparer les informations suivantes afin que nous puissions vous aider le plus rapidement possible:

- Votre numéro de membre et votre plaque d'immatriculation;
- La marque, le type et l'année du “véhicule couvert”;
- L'adresse complète pour toute intervention (numéro d'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, emplacement exact avec code postal);
- Le numéro de téléphone auquel vous pouvez être joint à ce moment-là;

1.4 Exclusions

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

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

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

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

- Location de voitures à court terme ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules immatriculés soit à l'étranger (sauf si le “bénéficiaire” a un “domicile” légal en Belgique), soit d'une plaque marchande, soit d'une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messagerie ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les défaillances générées par le non-respect du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- L'utilisation des véhicules en dehors de leur usage prévu ;
- Les “incidents” consécutifs à une “catastrophe naturelle” rendant le “véhicule couvert” inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité ;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tous autres stupéfiants (constaté par un médecin ou les services de police) ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;

- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule ;
- Les amendes de quelque nature que ce soit.

2 FORMULE TOURING GO BELGIUM

2.1 Définitions

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données à l'article 1.1.

2.2 Conditions d'application & parties concernées

Pour les conditions d'application & parties concernées nous nous référons aux informations données à l'article 1.2.

Toutefois, dans le cadre de cette formule, les prestations garanties reprises à l'article 2.3 sont acquises uniquement en Belgique et exclusivement à la suite "d'incidents" survenus en Belgique.

2.3 Prestations garanties

2.3.1 Généralités

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

- Les services repris à l'article 1.2.4.
- Les "incidents" suivants sont toujours couverts: tous les défauts des parties mécaniques, électriques ou électroniques du "véhicule couvert" qui entraînent la panne du véhicule ou qui empêchent le véhicule de rouler dans des conditions sûres, quelle que soit la distance du lieu de "domicile"
- En plus des prestations couvertes et reprises aux articles 2.3.2 à 2.3.4, le "bénéficiaire" a la possibilité de souscrire à l'une des 3 options suivantes:
 - L'option dépannage pneus.
 - L'option dépannage pneus, remorquage étendu et retour à "domicile"
 - L'option dépannage pneus, remorquage étendu, retour à "domicile" et voiture de remplacement.

2.3.2 Dépannage

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring sur le lieu même où le "véhicule couvert" est immobilisé à la suite d'un "incident", que ce soit au "domicile" ou ailleurs sur la voie publique en Belgique (voir aussi article 1.1.2. "incident").

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

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

2.3.3 Remorquage local

Dans le cas d'un "incident" visés à l'article 2.3.1 et lorsque la remise en circulation du "véhicule couvert" , immobilisé à la suite de cet "incident", s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, Touring organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. Un seul remorquage par "incident".

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

2.3.4 Chauffeur de remplacement

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

Les frais de péage et de carburant du véhicule restant à charge du “bénéficiaire” Touring peut être déchargé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l’impossibilité de circuler en toute sécurité.

2.4 Exclusions

Les exclusions reprises à l’article 1.4 sont d’application dans le cadre de cette formule.

2.5 Option dépannage pneus

2.5.1 Prestations garanties

Sauf mention contraire, les prestations garanties et reprises à l’article 2.3 s’appliquent également ici. De plus, dans le cadre de cette option, Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour tous les “incidents” liés aux pneus. Le nombre d’intervention est limité à 2 par an (à compter de la date de la souscription).

2.5.2 Exclusions

Les exclusions reprises à l’article 1.4 sont valables dans le cadre de cette option.

2.6 Option dépannage pneus, remorquage étendu

2.6.1 Prestations garanties

Sauf mention contraire, les prestations garanties et reprises à l’article 2.3 s’appliquent également ici. De plus, dans le cadre de cette option Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour les prestations reprises ci-après. Le nombre d’intervention est limité à 5 par an (à compter de la date de la souscription).

2.6.1.1 Incidents aux pneus

Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour tous les “incidents” liés aux pneus.

2.6.1.2 Remorquage étendue

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

Un seul remorquage par “incident”.

Les prestations garanties en Belgique relatives au remorquage étendu ne sont acquises qu'au "bénéficiaire" ayant acquitté la cotisation y afférente au moins dix jours avant la survenance de "l'incident" ayant immobilisé le "véhicule couvert". Si un incident survient pendant ces 10 premiers jours, vous avez droit à la garantie décrite au point 2.3.3 Remorquage local.

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

Le remorquage fait par un tiers sur ordre de la police est pris en charge par Touring jusqu'à concurrence de € 250.

2.6.1.3 Retour à domicile

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

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

2.6.2 Exclusions

Les exclusions reprises à l'article 1.4 sont valables dans le cadre de cette option.

2.7 Option dépannage pneus, remorquage étendu et voiture de remplacement

2.7.1 Prestations garanties

Sauf mention contraire, les prestations garanties et reprises à l'article 2.3 s'appliquent également ici.

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

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

2.7.1.1 Dépannage pneus

Touring intervient, dans les limites des conditions générales, pour tous les "incidents" liés aux pneus.

2.7.1.2 Remorquage étendu

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

Les prestations garanties en Belgique relatives au remorquage étendu ne sont acquises qu'au "bénéficiaire" ayant acquitté la cotisation y afférente au moins dix jours avant la survenance de "l'incident" ayant immobilisé le "véhicule couvert"

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

2.7.1.3 Retour à domicile (non cumulable avec l'article 2.7.1.4 véhicule de remplacement)

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

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

2.7.1.4 Voiture de remplacement

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

Le "bénéficiaire" a droit à maximum 5 jours civils de mise à disposition d'un véhicule de remplacement durant la période de validité de l'affiliation.

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

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

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

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

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

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

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

Le véhicule de remplacement ne sera pas octroyé si le "bénéficiaire" a bénéficié d'un retour à "domicile" (article 2.7.1.3).

2.7.2 Exclusions

Les exclusions reprises à l'article 1.4 sont valables dans le cadre de cette option.

3 FORMULE TOURING GO EUROPE

3.1 Définitions

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données à l'article 1.1

3.2 Conditions d'application & Parties Concernées

Pour les conditions d'application & parties concernées nous nous référons aux informations données à l'article 1.2
Toutefois, dans le cadre de cette formule:

3.2.1 Validité du contrat

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

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

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

3.2.2 Territorialité

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

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

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

3.3 Prestations garanties

L'affiliation à la formule Touring Go Europe donne droit aux services garantis par Touring repris à l'article 1.2.4 et à ceux repris sous l'article 3.3.

3.3.1 Dépannage & remorquage

Touring organise et prend en charge :

- Le dépannage sur route et/ou le remorquage du "véhicule couvert" vers le garage le plus proche ;

- En l'absence d'un patrouilleur mandaté, Touring prend en charge, à concurrence de € 375 au maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du "véhicule couvert", sur simple présentation de la facture d'origine et acquittée.

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

3.3.2 Rapatriement du véhicule couvert

Touring organise et prend en charge :

- Le "rapatriement" du "véhicule couvert" jusqu'au garage le plus approprié en Belgique.
- Les frais de gardiennage à concurrence de maximum € 15/jour pour une durée maximum de 15 jours. La demande doit nous être adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du "véhicule couvert" Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le "véhicule couvert" n'est plus sous séquestre.
- Touring s'engage à rapatrier le "véhicule couvert" dans les meilleurs délais et conditions possibles, ceux-ci restant à leur choix.
- Aucun retard dans l'exécution du "rapatriement" ne peut faire l'objet d'un dédommagement.

On ne peut jamais (sous peine de forclusion de plein droit) rapatrier le véhicule de sa propre initiative. Touring prend le "rapatriement" en charge si la valeur résiduelle ou la valeur catalogue du véhicule (selon la cotation Eurotax « achat ») est supérieure au coût du "rapatriement". Dans le cas contraire, le "véhicule couvert" sera abandonné.

Touring est déchargée de toute responsabilité pour:

- Les éventuels dégâts causés au "véhicule couvert" transporté ou remorqué;
- En cas de disparition ou détérioration du contenu du "véhicule couvert".

Le "bénéficiaire" autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder son intérêt propre et à exercer toute poursuite que Touring jugère utile tant contre lui-même que contre quiconque.

3.3.3 Intervention dans les frais de voyage de retour des personnes

Si, à la suite d'un "incident", le "véhicule couvert" doit être rapatrié, Touring propose un des services suivants :

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

OU

- La poursuite du voyage jusqu'au "domicile" pour un montant maximum de € 1.100 ou € 1.600 pour l'ensemble des "bénéficiaires"

Si le "véhicule couvert" a été volé, cette disposition s'applique également. La déclaration de vol à la police locale doit être présentée par le "bénéficiaire"

3.3.4 Assistance aux bénéficiaires en attente de réparations

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

3.3.4.1 Réparation possible dans les 3 jours ouvrables

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

- Attente de réparations : Le "bénéficiaire" peut attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par "bénéficiaire" pour autant que le "bénéficiaire" ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doit prolonger son séjour au-delà du terme prévu.

Touring met également une voiture de remplacement à disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 3.3.9. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque).

Nous intervenons également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du "véhicule couvert". Ces prestations sont garanties pour une durée maximum de 3 jours ouvrables, et plafonnées à € 500 pour tous les "bénéficiaires"

OU

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

Ce trajet pourra s'effectuer en train 2ème classe, en avion en classe économique, en avion charter ou en voiture de remplacement (voir article 3.3.9) et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage.

Si la réparation s'avère plus longue que 3 jours ouvrables ou si le "véhicule couvert" est irréparable, Touring prend en charge le "rapatriement" du "véhicule couvert" vers la Belgique. Les prestations que Touring propose aux "bénéficiaires" sont alors:

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

OU

- La continuation de voyage étendue jusqu'au "domicile" pour un montant maximum de € 1.100 pour l'ensemble des "bénéficiaires"

3.3.4.2 Durée des réparations supérieures à 3 jours ouvrables.

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

- Attente de réparations : Le “bénéficiaire” peut attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. Touring prend en charge les frais d’hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par “bénéficiaire” pour autant qu’il ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou le “bénéficiaire” doit prolonger son séjour au-delà du terme prévu. Touring met également une voiture de remplacement à son disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 3.3.9.

Cette clause est également d’application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d’un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque) et ce, pour la durée des réparations. Touring intervient également dans les frais de transport entre l’hôtel et le lieu de réparation du véhicule. Ces prestations sont garanties pour un montant maximum de € 1.100 pour l’ensemble des “bénéficiaires”

OU

- “rapatriement” du véhicule : Touring prend en charge le “rapatriement” du véhicule. Dans le cas où le “bénéficiaire” opte pour le “rapatriement” du véhicule, Touring peut choisir une des deux prestations ci-dessous qui seront prises en charge par Touring :
 - Le “rapatriement” des “bénéficiaires” : Le voyage s’effectue soit en train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d’interruption du voyage, soit avec une voiture de remplacement (maximum 5 jours ou un montant plafonné à € 650). Si le voyage de retour s’effectue avec le véhicule d’un tiers, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d’autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport originaux.

OU

- La continuation de voyage étendue jusqu’au “domicile” pour un montant maximum de € 1.600 pour l’ensemble des “bénéficiaires”

3.3.5 Abandon du véhicule couvert

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

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

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

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

3.3.6 Chauffeur de remplacement

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

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

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

3.3.7 Envoi de pièces de rechange

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

Le prix des pièces, les taxes de douane et les frais d'importation restent à charge du "bénéficiaire" Touring est exonéré de cette obligation en cas de "force majeure", ou en cas de :

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

3.3.8 Consultation technique

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

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

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

3.3.9 Mise à disposition d'une voiture de remplacement

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

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

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

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

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

3.3.10 Continuation de voyage étendue

Les prestations sont octroyées dans les cas suivants :

- Lors d'un “incident” survenu au cours du voyage aller vers à la destination finale; et
- Si le “véhicule couvert” est en réparation; où
- Si le “véhicule couvert” a été volé.

Les prestations suivantes sont revues:

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

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

- € 1.600 pour tous les “bénéficiaires”,
OU
- € 1.100 pour tous les “bénéficiaires” si ces prestations ont été précédées par l'une des prestations décrites au point 3.3.4. (Assistance aux “bénéficiaires” en attente de réparations).

3.4 Exclusions

Les exclusions reprises à l'article 1.4 sont valables dans le cadre de cette option. Toutefois, dans le cadre de cette formule, les autres exclusions suivantes s'appliquent :

- Tout événement déjà connu avant la souscription du contrat et/ou le départ à l'étranger;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies), subissant des actes de terrorisme, d'émeutes ou de grèves violentes, et pour lesquels le SPF Affaires Étrangères a publié sur son site un avis négatif;
- Tout événement ou situation directement ou indirectement lié aux épidémies, aux pandémies, au confinement et à la quarantaine;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur, imposée par un gouvernement;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger (à moins qu'une option supplémentaire de prolongation n'ait été demandée dès le départ);

- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale autorisée, de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin ou les services de police);
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur agréé pour le transport public des passagers;
- Toute prestation non demandée, refusée par le "bénéficiaire" lors de l'événement ou que Touring n'a pas autorisée ou pas organisée;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du "bénéficiaire";
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprises ou de l'exercice d'une profession;
- Des blessures corporelles et dommages matériels subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout "bénéficiaire" employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone.), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de "bagages") et autres frais de même nature ;
- Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

3.5 Option assurance voyage

Cette option existe dans une formule individuelle et une formule famille.

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

3.5.1 Définitions

3.5.1.1 Accident

Un "accident" impliquant une personne physique : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin. Les complications graves pendant la grossesse peuvent être assimilées à un "accident". Les suicides et tentatives de suicides ne sont pas assimilés à un "accident".

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

3.5.1.2 Bagages

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

3.5.1.3 Catastrophe naturelle

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

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

3.5.1.4 Compagnon de voyage

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

3.5.1.5 Conjoint

La personne avec laquelle “l’assuré” forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui a le même “domicile” que “l’assuré”.

3.5.1.6 Domicile

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

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

3.5.1.7 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

3.5.1.8 Famille jusqu’au deuxième degré

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

3.5.1.9 Force majeur

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

3.5.1.10 Maladie et maladie grave

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

Une “maladie” grave est un trouble de l’état de santé, non causé par un “accident”, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air. La grossesse n’est pas considérée comme une “maladie”.

3.5.1.11 Maladie préexistante et maladie stable

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

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

3.5.1.12 Rapatriement

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

3.5.1.13 Retour anticipé

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

3.5.2 Conditions d'application et parties concernées

3.5.2.1 Parties concernées

l'Assureur

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

Preneur d'assurance et personnes assurées

Sont considérés comme “bénéficiaires” :

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

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

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

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

3.5.2.2 Validité du contrat

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

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

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

3.5.2.3 Faculté de dédit

Le "preneur d'assurance" dispose de la faculté de résilier cette option par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du contrat.

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

3.5.2.4 Protection de la vie privée

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

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement RGDP), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables. Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité par e-mail ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales. En cas d'absence de réponse de notre part, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site www.touring.be.

3.5.2.5 Déclaration frauduleuse

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

Si "l'assuré" a agi dans une intention frauduleuse, "l'assureur" se réserve le droit de refuser sa garantie.

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

3.5.2.6 Correspondance

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

“l’assuré” est valablement faite à l’adresse qu’il a indiquée dans le contrat d’assurance ou qu’il aurait notifiée ultérieurement.

3.5.2.7 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime à l’échéance, “l’Assureur” se réserve le droit de suspendre les garanties ou résilier le contrat d’assurance. La couverture ne commence qu’après le paiement de la première prime (art. 69 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

3.5.2.8 Circonstances exceptionnelles

“l’Assureur” n’est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l’exécution des prestations lorsqu’ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu’ils sont la conséquence de cas de “force majeure” ou de circonstances exceptionnelles

3.5.2.9 Attribution de compétence

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

3.5.2.10 Subrogation

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

Les “assurées” subrogent également dans leurs droits “l’assureur” vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l’objet du présent contrat.

3.5.2.11 Répartition de la charge au sinistre en cas de pluralité de contrats

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

3.5.2.12 Obligation de signalement du risque

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

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

Dans le cas d’un “assuré” supplémentaire, un délai d’attente de 30 jours pour la couverture entre en vigueur. Ce délai commence à courir dès que “l’assureur” a connaissance de ce fait (article 81 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances).

3.5.2.13 Plaintes

Toute plainte peut être adressée par courrier à “l’assureur” Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l’adresse complaint@touring.be.

Les plaintes doivent parvenir à “l’assureur” au plus tard 30 jours après l’intervention ou le refus d’intervention. À défaut d’obtenir satisfaction, il est possible de s’adresser à l’Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le “preneur d’assurance” d’intenter une action en justice.

3.5.2.14 Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre l'Option Assurance Voyage, sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique. Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits à l'article 3.5.3.21.

3.5.2.15 Médecin d'assurance

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

3.5.2.16 Délai de prescription

Selon l'article 88 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances, le délai de prescription pour toute action découlant d'un contrat d'assurance est de 3 ans. Le délai commence à courir à partir du jour de l'événement qui donne lieu au droit d'action. Si la personne à laquelle se rapporte le droit d'action prouve qu'elle n'a eu connaissance de "l'incident" qu'à une date ultérieure, le délai commence à courir à partir du moment où elle en a eu connaissance mais se termine en tout état de cause cinq ans après "l'incident", sauf en cas de fraude.

3.5.2.17 Données médicales et sensibles

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

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement RGDP). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

3.5.2.18 Loi applicable au contrat d'assurance

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

3.5.3 Prestations garanties – assistance aux personnes

3.5.3.1 Rapatriement en cas de maladie ou d'accident

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

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

"l'Assureur" organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre voyageant avec "l'assuré" s'il doit être rapatrié, pour l'accompagner vers son destination en Belgique. "l'Assureur" organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si celui-ci devait poursuivre seul le voyage. Cette garantie est également accordée en cas de "rapatriement" d'un "assuré" en attente d'une transplantation. "l'Assureur" se réserve le droit d'utiliser si possible votre titre de transport original si "l'assuré" doit être

rapatrié. Si tel n'est pas le cas, "l'assureur" est dans le droit d'exiger une procuration de son part afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. "l'Assureur" se réserve le choix du moyen et du moment du "rapatriement" dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. "l'Assureur" décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport lors du "rapatriement"

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

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

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

3.5.3.2 Intervention en cas de maladie ou d'accident

"L'assuré" 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 graves" chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- État antérieur: les indemnités dues sont déterminées exclusivement d'après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d'aggravation des conséquences du sinistre en raison d'un état antérieur (tel qu'une maladie, une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité;
- Les coûts des soins dentaires urgents dispensés par un dentiste qualifié à la suite d'un "accident" ou d'une crise aiguë, jusqu'à concurrence de € 125 par "assuré" (les prothèses ne sont pas couvertes). Dans ce cas, "l'assureur" ne prévoit pas de "rapatriement" ;

- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout “bénéficiaire” malade ou accidenté, à concurrence d’un montant équivalent à € 65 au maximum par “assuré” et par jour à condition que l’alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l’étranger; les dispositions de cette garantie pourront également s’appliquer au Conjoint de “l’assuré” malade ou accidenté ou une personne au choix de “l’assuré” ou, lorsqu’il s’agit d’un enfant, au père et à la mère de celui-ci.
“L’assureur” interviendra pour maximum € 500 par “assuré” et par sinistre. “L’assureur” se réserve le droit de demander une facture détaillée de ses frais. “ L’assureur ” intervient uniquement si l’hôtel réservé est situé à plus de 100 km du “domicile” ;
- Les frais du premier transport de “l’assuré” sont à charge de “l’assureur”;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l’hôpital des autres “assurés”) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500 par “assuré” et par sinistre ;
- Les frais de garde d’un enfant “bénéficiaire” de moins de 16 ans si un des deux parents est hospitalisé à l’étranger, uniquement lorsque l’autre parent souhaite se rendre au chevet de son Conjoint à l’hôpital, avec un maximum de € 125 par “assuré” (cette garantie n’est pas d’application pour la formule individuelle).

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

3.5.3.3 Frais de soins médicaux en Belgique

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

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

3.5.3.4 Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical

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

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

3.5.3.5 Retour anticipé

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

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

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

Si les voyages aller et retour sont effectués avec le “véhicule assuré”, “l’assureur” remboursera les frais effectivement encourus (péage d’autoroute et consommation de carburant), sur présentation des pièces justificatives nécessaires.

Cette garantie ne sera pas accordée en cas de retour définitif en Belgique avec son propre véhicule. Cas couverts pour le “retour anticipé”:

- “retour anticipé” en cas d’hospitalisation en Belgique d’un “membre de la famille” jusqu’au 2ème degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants assurés et dont elle a la charge durant la durée du voyage.
 - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu’elle était imprévue et que la gravité de l’état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence du “bénéficiaire” à son chevet. “l’assuré” devra remplir une décharge auprès de “l’assureur” afin de prendre en charge les coûts engagés s’il s’avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie.
 - Si la personne hospitalisée est un “mineur” et si la présence de “l’assuré” comme père ou mère est souhaitable. Dans ce dernier cas, le délai des 5 jours n’est pas d’application.
- Dans les deux cas, un certificat médical doit être présenté.
- Retour anticipé suite au décès en Belgique d’un “membre de la famille” jusqu’au 2ème degré.
- Retour anticipé pour sinistre grave à votre “domicile” : vol, incendie ou dégâts des eaux rendant le “domicile” inhabitable et votre présence indispensable pour la sauvegarde de vos intérêts.
- Retour anticipé en cas de disparition de l’enfant d’un “assuré” âgé de moins de 16 ans, pour autant qu’il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu’une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).

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

3.5.3.6 Retour des enfants mineurs

En cas d’hospitalisation ou de décès à l’étranger de l’accompagnant des enfants “mineurs” de “l’assuré” et pour autant qu’aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, “l’assureur” organise et prend en charge l’envoi d’un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier vos « mineurs ». Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel sont pris en charge à concurrence de € 65 au maximum par jour (logement + petit-déjeuner). L’intervention maximale étant limitée à € 500 par dossier.

3.5.3.7 Visite à l’assuré hospitalisé à l’étranger

Lors d’une hospitalisation d’un “assuré” à l’étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, “l’assureur” organise et prend en charge un voyage aller-retour d’un membre de la famille, au choix de “l’assureur”, soit

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

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

3.5.3.8 Animaux domestiques (chiens et chats)

En cas de "rapatriement" de "l'assuré", "l'assureur" organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques (seulement chiens et chats).

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

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

3.5.3.9 Rapatriement funéraire

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

Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 785 par "assuré". "l'Assureur" organise et prend en charge le retour en Belgique des autres "assurés".

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

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

- Les frais de mise en bière et l'embaumement;
- Les frais de cercueil ou d'urne;
- Les frais de transport sur place de la dépouille mortelle;
- Les frais de "rapatriement" de l'urne;
- Un titre de transport aller-retour permettant à un membre de la famille de se rendre sur place;
- Les formalités administratives à l'étranger.

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

3.5.3.10 Frais de recherche et de sauvetage

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

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

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

3.5.3.11 Frais de télécommunication

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

3.5.3.12 Messages urgents

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

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

"l'Assureur" ne peut être tenu responsable du contenu du message.

3.5.3.13 Frais d'interprète

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

3.5.3.14 Envoi de bagages ou du doudou

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

Si votre enfant "assuré" de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de "domicile", nous organisons et prenons en charge l'envoi de ce dernier sur le lieu de vacances à l'étranger. Le doudou doit nous être remis par une personne que vous aurez 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.

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

3.5.3.15 Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées

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

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

3.5.3.16 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.

"l'Assureur" s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert. Si "l'assuré" est à court d'argent à la suite d'un "accident" ou d'un vol (pour lequel une plainte a été déposée auprès de la police), "l'assureur" peut accorder une avance de € 2.000 maximum par dossier, sous réserve de la signature d'une reconnaissance de dette et de la fourniture d'une garantie.

3.5.3.17 Caution de mise en liberté

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

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

3.5.3.18 Perte ou vol des titres de transport

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

3.5.3.19 Garanties ski

- Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un "accident" de ski

Les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un "accident" de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 3.5.3.2.

- Remboursement des forfaits remontées mécaniques et cours de ski

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

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

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

- Frais médicaux en Belgique suite à un "accident" de ski

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

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

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

- Bris de ski

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

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

- Vol des skis, bâtons, chaussures de ski

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski vous appartenant, "l'assureur" intervient à concurrence de € 100 maximum par "assuré" pour la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants, pour autant que le vol ait été commis avec effraction ou violence, dûment constatée. La garantie n'est pas octroyée si "l'assuré" a laissé les skis, bâtons ou chaussures de ski sans surveillance. Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location, d'une déclaration aux autorités compétentes à l'étranger et des factures originales d'achat des objets volés.

- Avance de frais d'avocats

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

3.5.3.20 Contretemps à l'étranger

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

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

3.5.3.21 Assistance en cas de retard, annulation, déclasséement ou refus d'embarquement d'un vol

“l'Assureur” garantit les indemnités et compensations en cas de retard, annulation, déclasséement 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 déclasséement et le refus d'embarquement sont définis dans le Règlement (CE) N° 261/2004 et, par extension, dans la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

Cette garantie est d'application pour les “assurés” qui partent

- a) D'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif ;
- b) D'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, y compris le Royaume Uni, l'Islande, la Norvège et la Suisse. En cas de retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, “l'assuré” a droit à une compensation financière à hauteur de :
 - € 250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins;
 - € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km;
 - € 600 pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

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

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

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

En cas d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté "l'assuré" peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, à condition qu'il n'a reçu aucun réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou un réacheminement vers sa destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance et où il y avait de la place.

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

En cas de déclasserement, "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 "l'assureur" toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket (ou une copie) ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), "l'assureur" se réserve le droit de transmettre les données personnelles des "assurés" et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes. "l'assuré" ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessus, qu'à la condition qu'il délègue son action à "l'assureur" de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. "l'assuré" s'engage à subroger "l'assureur" dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

Cette couverture n'est pas d'application:

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

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

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

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

3.5.4 Faire appel à l'assureur et obligations en cas de sinistre

3.5.4.1 Généralités

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

3.5.4.2 Procédure à suivre pour faire appel à la garantie

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

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

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

EN CAS D'HOSPITALISATION:

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

DÉMARCHES À EFFECTUER À L'ÉTRANGER:

- Demander un justificatif des honoraires et autres dépenses ainsi qu'un certificat d'hospitalisation d'urgence;
- Pour les frais de prolongation de séjour dans un hôtel, réclamer un certificat médical au nom de "l'assuré" attestant la nécessité, le début et la fin de l'altération ou de l'hospitalisation, la note d'hôtel acquittée mentionnant la durée de votre séjour ainsi que toutes les pièces justificatives pouvant déterminer la date limite du séjour à l'étranger;

- S'il s'agit de frais médicaux ambulatoires (sans hospitalisation) supérieurs à € 250, demander un rapport médical au médecin étranger et le renvoyer à l'attention confidentielle du médecin de "l'assureur";
- En cas de "rapatriement" pour cause médicale non-organisé par "l'assureur", fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour en Belgique était médicalement indispensable.

DÈS LE RETOUR EN BELGIQUE ET SI LA 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 mutuelle belge ou la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle, de l'organisme de sécurité sociale concerné et des autres organismes assureurs ou autres, nous transmettre le(s) décompte(s) de celle-ci en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut les photocopies des justificatifs. "l'Assureur" rembourse le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales.

3.5.5 Exclusions

Les exclusions reprises à l'article 1.4 sont valables dans le cadre de cette option. Les exclusions générales et particulières suivantes s'appliquent également dans le cadre de cette formule:

3.5.5.1 Exclusions générales

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

3.5.5.2 Exclusions particulières

- 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 qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connu avant le départ. (Dans le cas d'un "assuré" atteint d'une "maladie préexistante" souhaitant voyager, la "maladie préexistante" est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour "l'assuré" mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les "compagnons de voyage" doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture ;
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés aux conditions générales);
- Les frais de restaurant et de boissons;
- Le "rapatriement" des "assurés" atteints de maladie ou lésion bénigne qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ces personnes de poursuivre leur séjour à l'étranger;
- Les frais de cure, de massage, de physiothérapie et de vaccination (sauf après intervention de "l'assureur" en cas "d'accidents" de ski) ;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ;
- L'interruption volontaire de grossesse;
- Les grossesses de plus de 28 semaines, les accouchements et leurs conséquences, à l'exception des complications graves;
- Les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies innées évolutives;
- Les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation
- Les cas d'oxygénodépendance;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses (sauf béquilles, attelles ou fauteuil roulant sur prescription médicale après un "accident");
- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une maladie ou un "accident" survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par "l'assuré" ;
- Les frais de bilan de santé;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

**DEPANNAGE EN BELGIQUE
ASSISTANCE A L'ETRANGER**

070 344 777
+32 2 233 23 45

Nous vous assistons rapidement, 24h/7, 365 jours par an.

Service clientèle

Vous pouvez joindre notre service client du lundi au vendredi au numéro +32 2 286 33 32.
ou par e-mail à l'adresse membership.service@touring.be.

Service info

Pour toutes vos questions à propos de nos produits, veuillez contacter notre service d'information au numéro +32 2 286 33 84 ou par e-mail à l'adresse touringinfo@touring.be.

Service des plaintes

En cas de plainte, veuillez-vous adresser par courrier à Touring, Service des plaintes, Rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles ou par e-mail à complaint@touring.be.

Edition : Juin 2021

