



**CONDITIONS GÉNÉRALES
ASSISTANCE VELO BIKE**

1	CONDITIONS COMMUNES	4
1.1	Application des conditions générales	4
1.2	Définitions	4
1.2.1	Accident.....	4
1.2.2	Bagages.....	4
1.2.3	Domicile.....	4
1.2.4	Enfant mineur.....	4
1.2.5	Incident.....	4
1.2.6	Rapatriement	5
1.3	Dispositions communes et parties	5
1.3.1	Parties concernées	5
1.3.1.1	Touring.....	5
1.3.1.2	Bénéficiaire	5
1.3.2	Véhicule couvert.....	6
1.3.3	Territorialité	6
1.3.4	Validité du contrat.....	6
1.3.5	Prestations additionnelles.....	6
1.3.6	Droit d'inscription.....	6
1.3.7	Refus de contracter et dénonciation du contrat d'affiliation	7
1.3.8	Protection de la vie privée	7
1.3.9	Données relatives à la santé et autres données sensibles.....	7
1.3.10	Déclaration frauduleuse.....	7
1.3.11	Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats.....	8
1.3.12	Correspondance	8
1.3.13	Défaut de paiement	8
1.3.14	Abus 8	
1.3.15	Circonstances exceptionnelles.....	8
1.3.16	Attribution de compétence et droit applicable	9
1.3.17	Subrogation	9
1.3.18	Plaintes	9
1.3.19	Autres services garantis dans le cadre de l'affiliation	9
2	ASSISTANCE AUX VÉHICULES	10
2.1	Général.....	10
2.2	Dépannage	10

2.3 Remorquage	10
2.4 Retour à “domicile”	11
2.5 Vélo de remplacement.....	11
3 ASSISTANCE AUX PERSONNES	13
4 FAIRE APPEL À “TOURING” ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE	14
4.1 Coordonnées générales	14
4.2 Obligations et procédures.....	14
5 EXCLUSIONS.....	15
5.1 Exclusions générales	15
5.2 Exclusions particulières.....	15
5.2.1 Pour l’assistance aux véhicules	15
5.2.2. Pour l’assistance aux personnes	16

1 CONDITIONS COMMUNES

1.1 Application des conditions générales

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

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

1.2 Définitions

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

1.2.1 Accident

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

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

1.2.2 Bagages

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

Conjoint

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

1.2.3 Domicile

Est considéré comme "domicile": la résidence principale ou la résidence habituelle (mentionnée lors de la souscription du contrat d'affiliation) des "bénéficiaires", dans la mesure où cette résidence est située en Belgique.

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

1.2.4 Enfant mineur

Enfant de moins de 18 ans.

1.2.5 Incident

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

Les cas suivants sont également considérés comme "incident" lorsqu'il survient au "véhicule couvert" : "accident" de roulage, "incident" dû aux pneumatiques, enlèvement, acte de vandalisme.

Le vol est considéré comme "incident". Le vol d'un "vélo" donne uniquement droit aux prestations reprises à l'article 2.4 des présentes conditions générales.

1.2.6 Rapatriement

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

1.3 Dispositions communes et parties

1.3.1 Parties concernées

1.3.1.1 Touring

Pour les prestations aux véhicules, “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 et de remorquage en Belgique à la société anonyme Touring, dont le siège social est également établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, 44 rue de la Loi, RPM 0403.471.401 Bruxelles et celle-ci étant affiliée à la Fédération Internationale de l’Automobile (F.I.A.), sise 8 Place de la Concorde, 75008 Paris, France. Les prestations de l’assistance technique à l’étranger, telles que les interventions de dépannage, de remorquage par un patrouilleur d’un club étranger, lui-même affilié à la F.I.A., et de “rapatriement”, les consultations techniques et juridiques, sont garanties dans le cadre de cette affiliation à la F.I.A.

Par ailleurs, pour les prestations aux personnes, l’association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique a souscrit au profit de ses membres la police collective n° 100.007 auprès d’ATV sa, dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d’assurances agréée par arrêté royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) pour pratiquer les opérations d’assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

Dans ce cadre, ATV sa a chargé l’association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d’assurances non indépendants tenu par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers) sous le numéro 011210 cA, d’effectuer pour son compte les prestations garanties d’assistance aux personnes en Belgique qu’elle a accepté d’assurer.

Toute demande d’intervention devant obligatoirement être adressée à “Touring “ au moment même des événements justifiant l’intervention. “Touring” reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.3.1.2 Bénéficiaire

Pour la formule INDIVIDUELLE : est considérée comme bénéficiaire la personne physique ou morale, ayant souscrit l’affiliation et propriétaire du véhicule couvert ou la personne désignée par cette personne physique ou morale lors de la signature du contrat.

Pour la formule DUO : sont considérés comme bénéficiaires la personne physique ou morale, ayant souscrit l’affiliation et propriétaire du véhicule couvert ou la personne désignée par cette personne physique ou morale lors de la signature du contrat ainsi que la personne avec laquelle le bénéficiaire forme une communauté de vie de droit ou de fait. Ces personnes doivent avoir le même “domicile” légal en Belgique, vivre sous le même toit et être mentionnées dans les conditions particulières.

Pour la formule FAMILLE : sont considérés comme bénéficiaires la personne physique ou morale, ayant souscrit l’affiliation et propriétaire du véhicule couvert ou la personne désignée par cette personne physique ou morale lors de la signature du contrat ainsi que les membres de la famille (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) jusqu’à un maximum de quatre personnes. Ces personnes doivent avoir le même “domicile” légal en Belgique, vivre sous le même toit et être mentionnées dans les conditions particulières. Pour les prestations garanties aux véhicules: est également considérée comme bénéficiaire la ou les personne(s) physique(s) transportée(s) à

titre légal et gratuit par ledit véhicule et ce dans la limite du nombre de places imposé selon la législation en vigueur et ce uniquement dans le cadre des prestations décrites aux articles 2.2, 2.3 et 2.4.

Pour les prestations garanties aux personnes en Belgique : sont également considérés comme bénéficiaires les enfants mineurs du bénéficiaire transportés légalement et réglementairement à bord du véhicule couvert au moment de "l'accident".

1.3.2 Véhicule couvert

Sont considérés comme véhicules couverts, les véhicules suivants avec lequel le bénéficiaire circule au moment de la survenance de "l'incident" couvert, qu'ils soient à assistance électrique ou non : vélo (en ce compris le speed pedelec), vélo pliable, vélo cargo, vélo couché, tandem, monocycle, tricycle.

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

Est également considérée comme véhicule couvert, la remorque destinée au transport de personnes physiques tractée par le véhicule couvert au moment de "l'incident".

Ne sont pas considérés comme véhicules couverts, les véhicules loués et les véhicules servant au transport rémunéré de personnes.

1.3.3 Territorialité

Les prestations d'assistance sont valables uniquement en cas "d'incidents" couverts survenus en Belgique et dans un rayon de 100 kilomètres en dehors des frontières belges.

1.3.4 Validité du contrat

Sans préjudice de l'application d'autres articles des présentes conditions générales dont les articles 1.3.10, 1.3.14, la période de validité du contrat d'affiliation au Touring Club Royal de Belgique est de 12 mois à compter de la date mentionnée dans ledit contrat, pour autant que la cotisation soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, l'affiliation prend effet le lendemain du paiement de la cotisation, à 0 heure du jour.

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

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

1.3.5 Prestations additionnelles

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

1.3.6 Droit d'inscription

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

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

1.3.7 Refus de contracter et dénonciation du contrat d’affiliation

“Touring” se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d’affiliation ou d’annuler le contrat d’affiliation par lettre recommandée adressée dans les 15 jours à dater de sa souscription et ce, notamment à raison de défauts de paiements antérieurs ou de comportements antérieurs contraires à la bonne foi. Le montant de la cotisation sera remboursé au plus tard 30 jours après la dénonciation du contrat d’affiliation.

1.3.8 Protection de la vie privée

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

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

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

Pour pouvoir exercer ses droits, la personne concernée doit nous faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu’une preuve d’identité par e-mail ou par poste à l’adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

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

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

1.3.9 Données relatives à la santé et autres données sensibles

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

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

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

1.3.10 Déclaration frauduleuse

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

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

Cette décision est notifiée par un écrit au souscripteur.

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

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

1.3.12 Correspondance

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

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

1.3.13 Défaut de paiement

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

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

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

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

1.3.14 Abus

Nous nous réservons le droit de suspendre, d'annuler l'exécution des prestations garanties et de résilier le contrat d'affiliation, s'il est constaté un abus, ou des "incidents" répétitifs causés par la non-réparation ou le mauvais entretien du "véhicule couvert", ou s'il s'avère que la défaillance ou l'immobilisation était connue lors de l'affiliation (sauf dans le cas décrit à l'article 1.3.6). Il en va de même s'il est constaté que le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants.

1.3.15 Circonstances exceptionnelles

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

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

1.3.16 Attribution de compétence et droit applicable

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

1.3.17 Subrogation

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

Le “bénéficiaire” subroge également “Touring” dans ses droits vis-à-vis de son propre assureur, dans le cadre de la couverture des événements faisant l’objet du présent contrat.

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

1.3.19 Autres services garantis dans le cadre de l’affiliation

Dans les limites reprises aux présentes conditions générales, la souscription du contrat d’affiliation donne droit, moyennant le paiement de la cotisation, à :

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

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

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

2 ASSISTANCE AUX VÉHICULES

2.1 Général

L'affiliation à Touring Bike donne droit à la délivrance des prestations garanties, comme prévu aux articles 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5 pour un maximum de 3 interventions pendant la période de validité de l'affiliation pour la formule Individuelle, à 4 interventions pour la formule Duo et à 8 interventions pour la formule Famille.

Sans préjudice de l'article 1.3.5., au-delà du nombre d'interventions prévu pendant la période de validité de l'affiliation, "Touring" se réserve le droit de refuser son intervention sans qu'aucune justification de sa décision ne soit requise et sans que le bénéficiaire ne puisse se prévaloir d'aucune indemnité ou invoquer le remboursement partiel ou total de l'affiliation souscrite.

2.2 Dépannage

"Touring" organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur "Touring" ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par "Touring" sur le lieu même où le véhicule couvert est immobilisé à la suite d'un "incident", que ce soit à "domicile" ou ailleurs sur la voie publique en Belgique et dans un rayon de 100 km au-delà des frontières belges.

Le lieu de "l'incident" doit être accessible au véhicule du dépanneur dûment mandaté par "Touring" ; dans le cas contraire, le bénéficiaire devra déplacer son véhicule jusqu'au premier endroit accessible au véhicule du dépanneur sous peine de se voir refuser l'intervention.

Les pièces de rechange, les huiles, etc., 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 réparateur.

2.3 Remorquage

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 d'une heure, « Touring » organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le réparateur désigné par le bénéficiaire. 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 (si d'application), mais se dégage de toute responsabilité quant au contenu.

A la suite du remorquage effectué par "Touring" du véhicule couvert, le bénéficiaire a le choix entre deux possibilités :

- Retour au "domicile" : conformément à l'article 2.4
- Continuation de déplacement : "Touring" organise et prend en charge le transport du bénéficiaire et de ses "bagages" jusqu'à son lieu de destination.

Si le bénéficiaire souhaite effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement, "Touring" organise et prend en charge le retour à "domicile" du bénéficiaire, de son véhicule couvert ainsi que de ses "bagages" (conformément à l'article 2.4).

2.4 Retour à “domicile”

“Touring” organise et prend en charge le retour du ou des bénéficiaire(s), dont le véhicule couvert a dû être remorqué ou transporté vers un réparateur, ainsi que de ses (leurs) “bagage(s)” (le terme “bagages” désigne tous les effets personnels que le bénéficiaire emporte avec lui lors de son déplacement avec le véhicule couvert ou qu’il transporte à l’aide du véhicule couvert), du lieu de “l’incident” vers le “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. Cette prestation n’est pas garantie pour les passagers d’un transport rémunéré.

En cas de vol du véhicule couvert, “Touring” intervient uniquement si :

- Ledit véhicule se trouvait au moment du vol dans un lieu public, et le véhicule couvert était attaché avec un antivol agréé (devant répondre au minimum à la norme ART2 ou Sold Secure Gold) par le cadre à un point fixe et verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant; ou
- Ledit véhicule se trouvait au moment du vol dans un lieu privé (excepté le “domicile” du bénéficiaire), et le véhicule couvert était attaché avec un antivol agréé (devant répondre au minimum à la norme ART2 ou Sold Secure Gold) par le cadre à un point fixe et verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant, ou se trouvait dans un endroit fermé à clé; et
- Qu’une déclaration de vol ait été faite auprès de la police au plus tard dans les 24h suivant le vol. Une copie du procès-verbal devra nous être remis.

2.5 Vélo de remplacement

S’il s’avère impossible de remettre en service le véhicule couvert en raison d’un “incident” couvert et que ce véhicule doit être réparé auprès d’un réparateur professionnel, “Touring” prendra en charge les frais de location d’un vélo de remplacement, dans les limites reprises ci-après.

Le bénéficiaire peut prétendre à cette prestation pour autant que toutes les conditions suivantes soient respectées :

- La cotisation ait été payée au moins 10 jours avant la survenance de “l’incident” couvert;
- Le bénéficiaire a fait appel à “Touring” et le véhicule couvert a été remorqué par “Touring”;
- “L’incident” doit causer l’immobilisation du véhicule couvert au minimum de 24 heures à compter de l’arrivée sur place du dépanneur;
- Le vélo de remplacement doit être demandé par le “bénéficiaire” dans les 24 heures suivant “l’incident”.

“Touring” intervient uniquement pour les frais de location après réception de la facture de l’agence de location et pour un maximum de € 13 TVAC par jour pendant maximum 7 jours consécutifs par “incident” couvert.

Concernant la location du vélo de remplacement, le “bénéficiaire” s’organise seul pour louer le véhicule auprès d’une agence de location de son choix. Ce véhicule doit être de la même catégorie que ceux repris à l’article 1.3.2 des présentes conditions générales. Le bénéficiaire sera soumis aux conditions contractuelles de location du loueur. Les formalités de réception et de restitution du vélo et les différents frais (exemple : caution, les frais de dépose et les assurances complémentaires) restent à la charge du “bénéficiaire”.

“Touring” n'est redevable d'aucune indemnité ni n'est tenue de faire d'autres prestations si le “bénéficiaire” ne dispose pas d'un vélo de remplacement et ce, pour une quelconque raison.

3 ASSISTANCE AUX PERSONNES

“Touring” prend en charge les frais médicaux encourus lorsqu’ils sont la conséquence directe d’un “accident” survenu avec le véhicule couvert et qu’aucun autre tiers n’est impliqué dans cet “accident”, que ce tiers l’ait ou non causé.

Cette garantie n’est d’application que pour les « incidents » survenant au plus tôt trente jours après l’affiliation à Touring Bike.

“Touring” intervient à concurrence de € 12.500 par bénéficiaire dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles le bénéficiaire peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale :

- Les frais d’hospitalisation suite à un “accident” avec le véhicule couvert (cette intervention est limitée à 1 an à dater de l’événement et pour autant qu’un lien de causalité puisse être établi entre “l’accident” et la nécessité de l’hospitalisation) ;
- Les frais médicaux faisant suite uniquement à un “accident” et les frais pharmaceutiques prescrits par un médecin (frais médicaux ambulatoires) (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à € 125 au maximum par bénéficiaire) ;
- Les frais de traitement dentaire urgent pratiqué par un dentiste diplômé à la suite d’un “accident”, à concurrence d’un montant équivalent à € 500 au maximum par bénéficiaire (prothèses non couvertes) ;

Les frais du premier transport du bénéficiaire sont à charge de “Touring”.

Lorsque le bénéficiaire ne s’est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n’est pas en règle de cotisation auprès d’un organisme mutualiste, l’intervention de “Touring” est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, pharmaceutiques et d’hospitalisation, au montant maximum de € 1.250.

Une franchise de € 50 par personne et par sinistre sera toujours déduite de l’indemnisation.

4 FAIRE APPEL À “TOURING” ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

4.1 Coordonnées générales

Vous pouvez atteindre “Touring” 24h/7, par téléphone au numéro 070 344 777 en Belgique et au 02 233 23 45 à l'étranger ou par courrier électronique à l'adresse frontcebi@touring.be.

4.2 Obligations et procédures

Vous devez dans tous les cas :

- Avertir “Touring” immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données.
- Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins qu'ils n'aient été autorisés au préalable par “Touring”.
- Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- Sans délai, faire constater les lésions en cas “d'accident”, par un médecin.
- Signaler le sinistre à “Touring” par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à “Touring” toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre à “Touring” de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- Remettre à “Touring” les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages
- Prendre les mesures nécessaires pour fournir à “Touring” les informations médicales relatives à la personne concernée, autoriser les médecins de “Touring” à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée et autoriser le médecin désigné par “Touring” à examiner la personne concernée.
- Prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la Sécurité sociale.
- Faire établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule, tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération.

Toutes les prestations d'assistance, de transport, de “rapatriement”, de réparation et de remorquage sont entreprises avec votre consentement et sous votre contrôle.

“Touring” est seule responsable des prestations fournies par elle-même.

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

5 EXCLUSIONS

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

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

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

5.1 Exclusions générales

Sont toujours exclus :

- Les compétitions sportives ou les entraînements en vue d'une compétition ;
- Tout événement connu lors de la souscription ;
- 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 ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- 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 aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de tout autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin);
- Toute prestation non demandée, refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par "Touring" ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ainsi que 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 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;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires;
- 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;
- Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

5.2 Exclusions particulières

Sans préjudice de l'application des exclusions générales mentionnées ci-dessus, sont exclus :

5.2.1 Pour l'assistance aux véhicules

- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;

- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ou par l'absence d'entretien du véhicule ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les "incidents" consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou tout autre catastrophe climatique) ;
- L'immobilisation du véhicule chez un réparateur ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manoeuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tout autre stupéfiant ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ;
- Les amendes en tout genre.

5.2.2. Pour l'assistance aux personnes

- Les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connu avant la souscription à l'assistance Touring Bike ;
- Le traumatisme crânien résultant d'une absence de port du casque de sécurité au moment de "l'accident", même si le port de celui-ci n'est légalement pas obligatoire ;
- Le "rapatriement" de bénéficiaires atteints de maladie ou de lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ces personnes de poursuivre leur trajet ;
- Les frais de cure et de vaccination ainsi que les frais de massages, de kinésithérapie et de physiothérapie supérieurs à € 125 ;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses ;
- Les traitements non reconnus par l'INAMI ;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, consécutifs à un "accident" survenu à l'étranger ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par le bénéficiaire ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation ;
- Si le délai de la mutuelle ou du service social est dépassé, "Touring" n'intervient qu'à concurrence du montant que la mutuelle ou le service social aurait remboursé.

DÉPANNAGE EN BELGIQUE

070 344 777

ASSISTANCE À L'ÉTRANGER

+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



partner van

