



***CONDITIONS GÉNÉRALES
TOURING ASSURANCE VOYAGE
TEMPORAIRE EXPLORE***

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

- Option Assurance annulation
- Option Assurance compensation de voyage & bagage
- Option Assistance dépannage

| | | |
|------------|--|----------|
| 1 | TOURING ASSURANCE VOYAGE TEMPORAIRE EXPLORE – CONDITIONS GÉNÉRALES..... | 6 |
| 1.1 | Définitions | 6 |
| 1.1.1 | Accident..... | 6 |
| 1.1.2 | Bagage | 6 |
| 1.1.3 | Catastrophe naturelle | 6 |
| 1.1.4 | Compagnon de voyage..... | 6 |
| 1.1.5 | Conjoint..... | 6 |
| 1.1.6 | Déclaration de sinistre | 6 |
| 1.1.7 | Domicile..... | 7 |
| 1.1.8 | Enfants mineurs | 7 |
| 1.1.9 | Événements exceptionnels | 7 |
| 1.1.10 | Famille jusqu’au 2ème degré | 7 |
| 1.1.11 | Force majeure | 7 |
| 1.1.12 | Maladie préexistante et maladie stable..... | 7 |
| 1.1.13 | Maladie et maladie grave..... | 7 |
| 1.1.14 | Passagers assurés..... | 8 |
| 1.1.15 | Rapatriement | 8 |
| 1.1.16 | Retour anticipé..... | 8 |
| 1.1.17 | Véhicule(s) assuré(s) | 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 | Preneur d’assurance et Personnes assurées | 8 |
| 1.2.2 | Validité du contrat | 8 |
| 1.2.3 | Délai de rétractation | 9 |
| 1.2.4 | Prime | 9 |
| 1.2.5 | Protection de la vie privée | 9 |
| 1.2.6 | Déclaration frauduleuse..... | 9 |
| 1.2.7 | Correspondance | 10 |
| 1.2.8 | Défaut de paiement | 10 |
| 1.2.9 | Circonstances exceptionnelles | 10 |
| 1.2.10 | Attribution de compétence..... | 10 |
| 1.2.11 | Subrogation..... | 10 |
| 1.2.12 | Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats | 10 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1.2.13 | Obligation de signalement du risque | 10 |
| 1.2.14 | Plaintes..... | 10 |
| 1.2.15 | Territorialité | 11 |
| 1.2.15.1 | Europe..... | 11 |
| 1.2.15.2 | Monde..... | 11 |
| 1.2.16 | Médecin d'assurance | 11 |
| 1.2.17 | Prescription | 11 |
| 1.2.18 | Application des conditions générales | 11 |
| 1.2.19 | Données médicales et sensibles | 11 |
| 1.2.20 | Loi applicable au contrat..... | 11 |
| 1.3 | Prestations garanties | 13 |
| 1.3.1 | Rapatriement en cas d'accident ou de maladie..... | 13 |
| 1.3.2 | Intervention de maladie ou d'accident..... | 13 |
| 1.3.3 | Frais médicaux en belgique..... | 14 |
| 1.3.4 | Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical..... | 14 |
| 1.3.5 | Retour anticipé..... | 14 |
| 1.3.6 | Retour des enfants..... | 15 |
| 1.3.7 | Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger..... | 15 |
| 1.3.8 | Animaux domestiques (chiens et chats) | 16 |
| 1.3.9 | Rapatriement funéraire | 16 |
| 1.3.10 | Frais de recherche et de sauvetage | 16 |
| 1.3.11 | Frais de télécommunication..... | 16 |
| 1.3.12 | Messages urgents..... | 16 |
| 1.3.13 | Frais d'interprète..... | 17 |
| 1.3.14 | Envoi de bagages..... | 17 |
| 1.3.15 | Aide aux personnes âgées ou handicapées | 17 |
| 1.3.16 | Transfert de fonds..... | 17 |
| 1.3.17 | Caution de mise en liberté..... | 17 |
| 1.3.18 | Perte ou vol des titres de transport..... | 17 |
| 1.4 | Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre | 17 |
| 1.4.1 | Généralités | 17 |
| 1.4.2 | Procédure à suivre pour faire appel à la garantie..... | 18 |
| 1.5 | Exclusions | 19 |
| 1.5.1 | Exclusions générales | 19 |
| 1.5.2 | Exclusions particulières | 20 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 2 | OPTION ASSURANCE ANNULATION – CONDITIONS GÉNÉRALES..... | 22 |
| 2.1 | Définitions | 22 |
| 2.2 | Conditions d’application & parties..... | 22 |
| 2.2.1 | Validité du contrat | 22 |
| 2.2.2 | Territorialité | 22 |
| 2.3 | Prestations garanties | 22 |
| 2.3.1 | Objet..... | 22 |
| 2.3.2 | Événements assurés..... | 22 |
| 2.3.3 | Paiement des indemnités..... | 24 |
| 2.4 | Faire appel à touring et obligations en cas de sinistre | 24 |
| 2.4.1 | Généralités : | 24 |
| 2.4.2 | Instructions supplémentaires..... | 24 |
| 2.5 | Exclusions | 24 |
| 2.5.1 | Exclusions générales | 25 |
| 2.5.2 | Exclusions particulières | 25 |
| 3 | OPTION ASSURANCE COMPENSATION DE VOYAGE & BAGAGE – | |
| | CONDITIONS GÉNÉRALES | 27 |
| 3.1 | Définitions | 27 |
| 3.1.1 | Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location | 27 |
| 3.1.2 | Effraction caractérisée | 27 |
| 3.2 | Conditions d’application & parties..... | 27 |
| 3.3 | Prestations garanties | 27 |
| 3.3.1 | Assurance compensation de voyage..... | 27 |
| 3.3.1.1 | Objet | 27 |
| 3.3.1.2 | Événements assurés | 27 |
| 3.3.1.3 | Paiement des indemnités | 28 |
| 3.3.2 | Assurance bagage..... | 28 |
| 3.3.2.1 | Objet | 28 |
| 3.3.2.2 | Garanties relatives aux objets de valeur | 28 |
| 3.3.2.3 | Paiement des indemnités | 28 |
| 3.4 | Faire appel à touring et obligations en cas de sinistre | 29 |
| 3.4.1 | Généralités | 29 |
| 3.4.2 | Instructions supplémentaires..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5 Exclusions | 29 |
| 3.5.1 Exclusions générales | 30 |
| 3.5.2 Exclusions particulières assurance compensation de voyage..... | 30 |
| 3.5.3 Exclusions particulières assurance bagage | 31 |
| 3.5.3.1 Objets exclus..... | 31 |
| 3.5.3.2 Circonstances exclues | 31 |
| 4 OPTION ASSISTANCE DÉPANNAGE - CONDITIONS GÉNÉRALES | 32 |
| 4.1 Définitions | 32 |
| 4.1.1 Incident | 32 |
| 4.1.2 Véhicules assurés | 32 |
| 4.2 Conditions d'application & parties..... | 32 |
| 4.2.1 Validité du contrat | 32 |
| 4.2.2 Territorialité | 32 |
| 4.3 Prestations garanties | 33 |
| 4.3.1 Assistance dépannage et remorquage en Belgique..... | 33 |
| 4.3.2 Assistance dépannage et remorquage à l'étranger | 33 |
| 4.3.3 Rapatriement du véhicule couvert..... | 33 |
| 4.3.4 Intervention dans les frais de voyage de retour des personnes..... | 34 |
| 4.3.5 Assistance aux assurés en attente de réparations..... | 34 |
| 4.3.6 Abandon du véhicule couvert | 35 |
| 4.3.7 Chauffeur de remplacement..... | 35 |
| 4.3.8 Envoi de pièces de rechange..... | 36 |
| 4.3.9 Consultation technique | 36 |
| 4.3.10 Mise à disposition par Touring d'un véhicule de remplacement..... | 36 |
| 4.4 Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre | 36 |
| 4.5 Exclusions | 37 |
| 4.5.1 Exclusions générales | 37 |
| 4.5.2 Exclusions particulières..... | 37 |

1 TOURING ASSURANCE VOYAGE TEMPORAIRE EXPLORE – CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 Définitions

1.1.1 Accident

“Accident” impliquant des “personnes” physiques : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin.

Des complications sérieuses pendant la grossesse peuvent être vues comme un “accident”. Les suicides et tentatives de suicide ne sont pas considérés comme des “accidents”. Dans tous les autres cas : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté.

1.1.2 Bagage

Le terme “bagage” désigne tous les biens mobiliers qui vous appartiennent et que vous emportez en voyage pour votre usage “personnel” ou que vous achetez 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 qui vous avez 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 l’assuré forme une communauté de vie de droit ou de fait, et qui est domiciliée à la même adresse, c’est-à-dire qui vit manifestement sous le même toit en Belgique.

1.1.6 Déclaration de sinistre

La “déclaration de sinistre” est le document, disponible sur demande au 02 286 31 28, que vous envoyez à l’assureur pour signaler les circonstances dans lesquelles le sinistre s’est produit.

1.1.7 Domicile

Est considéré comme “domicile”, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) des “personnes” physiques ayant souscrit le contrat d’assurance, pour autant qu’il soit situé en Belgique.

1.1.8 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

1.1.9 Événements exceptionnels

Les “événements exceptionnels” sur le lieu de destination non encore connus au moment de la souscription, où les déplacements inutiles sont découragés.

1.1.10 Famille jusqu’au 2ème degré

La famille jusqu’au deuxième degré comprend : le père, la mère, les enfants, les beaux-enfants, les enfants du partenaire, les sœurs, les belles-sœurs, les belles-filles, les frères, les beaux-frères, les gendres, le beau-père, la belle-mère, le /la cohabitant(e) légal(e) ou de fait du père ou de la mère, les grands-parents et les petits-enfants.

1.1.11 Force majeure

Les événements considérés comme “force majeure” sont notamment : guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu’il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation par la police, nationalisation, restriction à la libre circulation, lockdown, grève, émeute, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que toute autre “catastrophe naturelle”.

1.1.12 Maladie préexistante et maladie stable

Une “maladie” préexistante est un trouble de l’état de santé qui a été diagnostiqué par un médecin et qui nécessite des examens médicaux réguliers et des soins appropriés. Une “maladie” est considérée comme stable lorsqu’il n’y a pas de changement dans le traitement (para)médicale de cette “maladie”, lorsqu’il n’y a pas eu d’hospitalisation ou d’aggravation et lorsque le médecin traitant il n’y a pas de contre-indication médicale pour voyager. Ces 3 conditions doivent être remplies cumulativement. Ceci doit être prouvé par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité.

1.1.13 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.

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

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”.

1.1.14 Passagers assurés

Les passagers assurés sont toutes les “personnes” assurées qui voyagent dans le véhicule en compagnie du conducteur. Le nombre de passagers assurés ne peut dépasser le nombre maximal de “personnes” à transporter indiqués sur le certificat d’immatriculation du “véhicule couvert”.

1.1.15 Rapatriement

Le retour à votre lieu de “domicile “ ou pays de votre “domicile “.

1.1.16 Retour anticipé

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

1.1.17 Véhicule(s) assuré(s)

Voitures, voitures à usage mixte, motocyclettes, camionnettes, minibus ou mobil homes dont la masse maximale autorisée n’excède pas 3,5 tonnes en charge, dont la longueur ne dépasse pas 7 mètres, et dont le numéro de plaque d’immatriculation est indiqué dans les conditions particulières. Ces véhicules doivent être immatriculés dans un pays membre de l’Union européenne ou en Suisse. La plaque d’immatriculation doit être en conformité avec le certificat d’immatriculation du véhicule désigné, sans quoi ce véhicule ne sera pas considéré comme “véhicule couvert”.

Est également considérée comme “véhicule couvert”, la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge tractée par le “véhicule couvert” au moment de “l’incident”. Dans les conditions générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes “votre véhicule”, “votre caravane” ou “votre remorque”.

1.2 Conditions d’application & parties concernées

1.2.1 Parties concernées

1.2.1.1 Touring

Dans les présentes conditions générales, “Touring” désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 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. Toute demande d’intervention doit toujours être adressée à Touring au moment où les événements qui justifient l’intervention se produisent. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.2.1.2 Preneur d’assurance et Personnes assurées

Le “preneur d’assurance” est la “personne” physique qui souscrit le contrat. Les “personnes” assurées sont les “personnes” physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières ou dans le contrat, pour autant qu’elles soient domiciliées en Belgique. Dans les conditions générales, les “personnes” assurées peuvent être désignées par “vous” ou “les assurées”.

1.2.2 Validité du contrat

Les garanties prennent cours au plus tôt le jour qui suit la réception par Touring de la police présignée ou de la demande d’assurance, à la condition que Touring ou l’intermédiaire d’assurances désigné ait déjà reçu la prime pour ce contrat. En outre, sans préjudice de ce qui précède, les garanties prennent cours à 0 heure le jour désigné

comme date de début du voyage dans les conditions particulières, et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières. Les garanties ne sont acquises que si elles sont souscrites pour la totalité du voyage (départ, séjour et retour). En cas de prolongement de votre séjour sur prescription médicale, ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à votre “domicile “ ne peut être utilisé en raison d’une panne, d’un “accident”, d’un vol, d’un incendie, de vandalisme ou d’une grève, les garanties Assistance aux “personne” et “option dépannage” et “option assurance “bagage” et d’indemnisation de voyage pourront être prolongées aussi longtemps que nécessaire. Pour bénéficier de cette prolongation, vous êtes tenu d’informer Touring dans les 24h, et de lui faire parvenir par courrier une attestation écrite délivrée par une autorité compétente dans les 7 jours.

1.2.3 Délai de rétractation

Si la durée du contrat établi par la police présignée ou la demande d’assurance est inférieure à 30 jours, ni le “preneur d’assurance” ni l’assureur n’ont le droit de résilier le contrat. Si cette durée est supérieure à 30 jours, le “preneur d’assurance” et l’assureur disposent d’un délai de quatorze jours pour résilier le contrat d’assurance, sans pénalité et sans obligation de motivation. Cette faculté de résilier le contrat s’effectue par lettre recommandée, par exploit d’huissier de justice ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. La résiliation émanant du “preneur d’assurance” prend effet au moment de la notification, celle émanant de l’assureur, huit jours après sa notification.

1.2.4 Prime

La prime, majorée des taxes, est payable par anticipation à la demande de l’assureur ou de l’intermédiaire d’assurances, en fonction du pays de destination et des garanties choisis par le “preneur d’assurance” et tel qu’indiqué dans les conditions particulières ou le contrat.

1.2.5 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. Concernant les données sensibles comme par exemple 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 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.

1.2.6 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du preneur, ou assuré, 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. Si le “preneur d’assurance” a agi dans une intention frauduleuse, Touring se réserve le droit de refuser sa garantie. Les primes échues jusqu’au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

1.2.7 Correspondance

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles. Toute correspondance adressée au preneur est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans les conditions particulières ou dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

1.2.8 Défaut de paiement

À défaut de paiement de toutes sommes dues à Touring, exceptées les primes, vous serez 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).

1.2.9 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".

1.2.10 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.

1.2.11 Subrogation

Vous vous engagez à subroger Touring dans tous ses 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. Vous subrogez également dans ses droits Touring vis-à-vis de son propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

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

Si vous êtes couvert pour un même risque auprès d'un assureur, vous êtes tenu d'en avertir Touring lors de la déclaration de sinistre.

1.2.13 Obligation de signalement du risque

Le souscripteur a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par Touring. En cas de modification d'assuré en cours d'année, si le ménage est modifié par à la suite d'une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l'arrivée d'un enfant, le preneur le signale à Touring afin de modifier le nom des assurés. Dans le cas d'un ajout d'assurés, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux assurés dès que Touring aura eu connaissance de l'ajout.

1.2.14 Plaintes

Toute plainte au sujet des prestations garanties peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique ou par e-mail à l'adresse complaint@touring.be. 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.

1.2.15 Territorialité

Selon la destination choisie (un/des pays en Europe ou dans le monde), telle qu'indiquée dans les conditions particulières ou le contrat vous bénéficiez des garanties choisies dans les pays suivants, et pour autant que ces garanties fassent suite à un événement survenu dans un de ces pays:

1.2.15.1 Europe:

Pour l'assistance aux "personnes", la couverture est valable dans les pays de l'Union européenne ainsi que Andorre, Bosnie- Herzégovine, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Monténégro, Macédoine, Moldavie, Monaco, Norvège, Saint-Marin, Serbie, Vatican, Royaume-Uni, Belarus, Suisse, excepté dans le pays du "domicile".

1.2.15.2 Monde :

Pour l'assistance aux "personnes", la couverture est valable dans le monde entier, à l'exception du pays de résidence.

1.2.16 Médecin d'assurance

Touring se réserve le droit de désigner son médecin pour effectuer un examen des blessures, vérifier le diagnostic ou contrôler les prestations médicales.

1.2.17 Prescription

En vertu de l'article 88 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans. Le délai court à partir du jour de l'événement qui donne ouverture à l'action. Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder cinq ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté.

1.2.18 Application des conditions générales

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

1.2.19 Données médicales et sensibles

Le "preneur d'assurance" et les "personnes" assurées permettent à Touring d'utiliser les données médicales ou sensibles qui concernent leur Personne dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des "personnes" physiques à l'égard du traitement des données à caractère "personnel" et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), Ces données sont traitées par du "personnel" autorisé et compétent en la matière.

1.2.20 Loi applicable au contrat

Le contrat et les prestations garanties sont régies par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (MB de 30/04/2014).

1.3 Prestations garanties

1.3.1 Rapatriement en cas d'accident ou de maladie

Si à la suite d'un "accident" ou d'une "maladie" grave vous êtes hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de Touring ait confirmé que ce rapatriement est médicalement justifié, Touring organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions vous pouvez être rapatrié. Touring organise et prend en charge votre transport par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen choisi par le médecin de Touring en fonction de votre état médical. Ce transport s'effectue, si besoin sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à "domicile " ou jusqu'à un hôpital proche de votre "domicile " dans lequel une place vous sera réservée. Si le médecin de Touring peut objectivement affirmer que le rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de rapatriement et la date de fin de séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors Touring refusera le rapatriement. Touring organise et prend en charge le retour d'une Personne par sinistre voyageant avec le rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique. Touring 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 en attente d'une transplantation. Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la Personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, Touring est dans le droit d'exiger une procuration de votre part afin de modifier les tickets de transport originaux ou d'en exiger le remboursement. Touring se réserve le choix du moyen et du moment de rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter de votre transport. Si le voyage retour ne s'effectue pas avec le "véhicule couvert" et qu'aucun autre assuré ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du "véhicule couvert" à votre "domicile ", au moment et par le moyen choisis par Touring.

Pour le bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring organise et prend en charge le rapatriement de ce bénéficiaire du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital en Belgique désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que ce bénéficiaire ait informé le service médical de Touring, minimum 5 jours avant le départ, de son intention de se déplacer à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de Touring quant au lieu de villégiature et ce, préalablement au départ.

1.3.2 Intervention de maladie ou d'accident

Touring intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez 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 frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit- déjeuner, de tout assuré malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par "personne" 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 à votre conjoint ou concubin(e) malade ou accidenté(e) ou une "personne" de votre choix ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci. Touring interviendra pour maximum € 500 par "personne" et par événement ;
- Touring se réserve le droit de demander au souscripteur une facture détaillée de ses frais. Touring intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du "domicile " ;
- Les frais de votre premier transport sont à charge de Touring ;
- 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 ;
- Les frais de garde d'un enfant assuré de moins de 16 ans si un des deux parents est hospitalisé à l'étranger, uniquement lorsque l'autre parent souhaite se rendre au chevet de son conjoint à l'hôpital, avec un maximum de € 125 ;
- Touring se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de Touring autorise le rapatriement, mais que vous refusez d'être rapatrié ou en différez la date, soit pour convenance "personnelle" soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation. Touring prendra en charge le coût du rapatriement différé, à concurrence seulement du coût du rapatriement initialement prévu et organisé par Touring, au moment où il fut autorisé par le médecin de Touring. Lorsque vous ne vous êtes pas conformé aux règlements de votre mutuelle ou n'êtes pas en règle de cotisation auprès d'un organisme mutualiste, l'intervention de Touring est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de € 1.250.

1.3.3 Frais médicaux en Belgique

En cas d'hospitalisation en Belgique liée à une opération médicale non planifiée ou un "accident" à l'étranger, Touring intervient 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, Touring intervient dans les frais médicaux ambulatoires liés à une opération médicale ou un "accident" à l'étranger jusqu'à concurrence de € 745 (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à € 125 au maximum) ; 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 Touring pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier. Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné.

1.3.4 Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical

S'il y a un besoin médical de médicaments, prothèses, lunettes ou autre équipement médical pour une raison médicale avant le voyage, Touring est responsable de la visite du médecin pour obtenir une prescription médicale. Les frais des médicaments ou du matériel sont toujours à votre charge.

1.3.5 Retour anticipé

Touring organise et prend en charge vos frais de voyage aller- retour si vous désirez revenir en Belgique dans l'un des cas cités ci-après et ensuite rejoindre votre lieu de villégiature à l'étranger. En lieu et place d'un titre de transport aller-retour, vous pouvez également opter pour un aller simple et faire bénéficier une seconde "personne" d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique. Cela s'applique également à un "compagnon de voyage" assuré si celui-ci doit poursuivre le voyage seul. Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre

de transport original de la “personne” à rapatrier. Si tel n’est pas le cas, Touring est dans le droit d’exiger une procuration de votre part afin de modifier les tickets de transport originaux ou d’en exiger le remboursement. Touring se réserve le droit du 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 2e classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le “véhicule couvert”. Si le voyage aller- retour s’effectue avec le “véhicule couvert”, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d’autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Si le voyage aller- retour ne s’effectue pas avec le “véhicule couvert” et qu’aucun autre assuré ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du “véhicule couvert” à votre “domicile”, au moment et par le moyen choisis par Touring. La présente garantie n’est pas octroyée en cas de retour définitif en Belgique avec le “véhicule couvert”. Touring organise et prend en charge le rapatriement du “véhicule couvert” uniquement si celui-ci se trouve dans la zone de territorialité de l’assistance véhicule.

Cas couverts pour le retour anticipé :

- Retour anticipé en cas d’hospitalisation en Belgique du conjoint ou d’un membre de la famille jusqu’au deuxième degré de vous 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 votre présence à son chevet. Vous devrez remplir une décharge auprès de Touring afin de prendre en charge les coûts engagés s’il s’avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie ;
 - Si la “personne” hospitalisée est un enfant de moins de 18 ans de vous et si votre présence comme père ou mère est souhaitable. Dans ce dernier cas, la limite 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 deuxième degré conjoints ou concubins compris;
- 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 ses intérêts;
- Retour anticipé en cas de disparition d’un de vos enfants mineurs 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 ou 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 (acte de décès, déclaration de sinistre, etc.).

1.3.6 Retour des enfants

En cas d’hospitalisation ou de décès à l’étranger de l’accompagnant d’un mineur assuré et pour autant qu’aucun autre accompagnant à l’origine ne puisse reprendre ce rôle, Touring organise et prend en charge l’envoi d’un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier ce mineur. Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel seront indemnisés à concurrence de € 65 au maximum par jour (logement + petit-déjeuner). L’intervention maximale étant limitée à € 500 par sinistre.

1.3.7 Visite à l’assuré hospitalisé à l’étranger

Lors d’une hospitalisation d’assuré à l’étranger d’une durée supérieure à 5 jours, Touring organise et prend en charge un voyage aller-retour d’un membre de la famille, au choix de Touring, soit en train 2e classe, soit en avion en classe économique, soit par avion charter, au départ de la Belgique. Si le voyage aller-retour s’effectue avec le véhicule “personnel”, Touring rembourse sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d’autoroute et carburant) sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2e 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'hospitalisé a moins de 18 ans, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

1.3.8 Animaux domestiques (chiens et chats)

En cas de votre rapatriement, Touring organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques (et seulement s'il s'agit d'un chien ou d'un chat). Toutefois, cette prestation est effectuée dans les limites des règlements sanitaires locaux et des restrictions imposées par les compagnies de transport. En cas "d'accident" ou de "maladie" survenu(e) à un animal domestique ayant vous accompagné durant le voyage aller, Touring prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

1.3.9 Rapatriement funéraire

Si vous décédez à l'étranger, Touring organise et prend en charge le rapatriement de la 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. Touring organise et prend en charge le retour en Belgique des autres membres de la famille assurée et d'un "compagnon de voyage" assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Si vous décédez à l'étranger et vous êtes inhumé ou incinéré sur place, Touring intervient à concurrence de € 1.500 maximum dans les prestations définies ci-après :

- Les frais de mise en bière et d'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 et 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.

1.3.10 Frais de recherche et de sauvetage

Touring organise et prend en charge les frais de recherche et de sauvetage en cas "d'accident" ou de disparition facturés par un service de secours officiel à concurrence de maximum € 5.000 pour toutes les "personnes". La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si vous êtes accompagné d'un guide de montagne agréé. La garantie est attribuée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant votre identité.

1.3.11 Frais de télécommunication

Touring prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais de télécommunication pour atteindre la centrale Touring (au numéro +32 2 286 31 28), à la condition que l'appel soit suivi d'une prestation garantie.

1.3.12 Messages urgents

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

1.3.13 Frais d'interprète

Touring prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auxquels vous devrez éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

1.3.14 Envoi de bagages

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

1.3.15 Aide aux personnes âgées ou handicapées

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

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

1.3.16 Transfert de fonds

Touring peut organiser un transfert de fonds (à concurrence de € 3.750 maximum) 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 tenus 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 indiquée par Touring. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où vous vous trouvez et où la somme demandée pourra être retirée. Touring s'occupera de contacter toutes les "personnes" concernées pour effectuer ce transfert.

1.3.17 Caution de mise en liberté.

Si à la suite d'un "accident" de roulage à l'étranger, vous faites l'objet de poursuites, Touring vous avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités compétentes à concurrence de maximum € 25.000. Dans ce cas, Touring prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500.

1.3.18 Perte ou vol des titres de transport

En cas de perte ou de vol de titres de transport, Touring peut régler l'achat de nouveaux billets à condition que vous créditiez d'abord Touring de la contre-valeur.

1.4 Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre

1.4.1 Généralités

- Un problème à l'étranger +32 2 286 31 28

- Ligne info touristique : Si vous avez une question pratique sur vos voyages (prévisions trafic, péages, itinéraires, documents de voyage, franchises douanières, prix carburant) le service est disponible tous les jours ouvrables de 9h à 12h et de 14h à 17h par téléphone au +32 2 286 33 84 ou par mail à Touringinfo@touring.be. Ces informations vous sont fournies à titre purement informatif sous toutes réserves et sans reconnaissance préjudiciable.

1.4.2 Procédure à suivre pour faire appel à la garantie

Lorsque vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins, ...) en cas d'urgence et prévenir la centrale Touring dans les 24 heures, excepté en cas de "force majeure". Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de la Centrale de Touring, les renseignements ci-dessous doivent être communiqués :

- Le nom (éventuellement le nom de jeune fille), l'âge et l'adresse en Belgique du 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.

EN CAS D'HOSPITALISATION :

- Le nom de l'hôpital et le service dans lequel vous vous trouvez;
- Votre état de santé;
- Le traitement en cours.

DÉMARCHES À SUIVRE À L'ÉTRANGER :

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

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

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

1.5 Exclusions

Lorsque plusieurs aléas, couverts ou non couverts, rendent le voyage ou séjour impossible, seul l'aléa qui s'est produit le premier dans le temps est pris en compte pour déterminer si la couverture est ou non acquise. Les prestations garanties prévues dans les présentes conditions générales ne sont pas octroyées dans les circonstances suivantes :

1.5.1 Exclusions générales

- Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assurance et/ou lors du départ à l'étranger;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, d'émeutes ou de grèves violentes, dans la mesure où la presse belge ou internationale en ait fait l'écho dans les 6 mois précédant le départ ou que le Service Public Fédéral des Affaires étrangères ait fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine et lockdown (imposé par le gouvernement);
- Les événements et circonstances liées directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement 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 (constaté par un médecin) ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;
- Toute prestation non demandée ou refusée par vous lors de l'événement, ou non organisée ou non autorisée par Touring ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi-moteur agréé pour le transport public de passagers ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement 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 de votre part ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession ;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout assuré employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Tous dommages constitués directement ou indirectement de frais résultant de poursuites judiciaires;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de bagages) et autres frais de même nature ;

- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si vous êtes 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 ou les variantes des activités précitées ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de la pratique des sports d'hiver ;
- Et tous les frais non explicitement prévus dans les présentes conditions générales. Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de "force majeure", tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute, barrages routiers inattendus, insurrection, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que toute autre "catastrophe naturelle" ;
- Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :
 - Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou
 - L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

1.5.2 Exclusions particulières

- Les états dépressifs, les "maladies" mentales, les troubles psychiques, neuropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation;
- Les rechutes ou aggravations d'une "maladie" ou d'un état pathologique connus 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 vous 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 de restaurant et de boissons;
- Le rapatriement de assurés atteints de "maladie" ou lésions bénignes 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 kinésithérapie et de vaccination (excepté après intervention de Touring lors d'un "accident" de ski) ;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- Les interruptions volontaires 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. Toutefois, les "maladies" en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les "maladies" innées évolutives ;
- Les "maladies" graves chroniques. Toutefois, les "maladies" graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les cas oxygenodépendance ;

- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses (excepté béquille, brace ou chaise roulante sur prescription médicale après un “accident” à l'étranger) ;
- 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 (à l'exception des cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels que vous posez ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

2 OPTION ASSURANCE ANNULATION – CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 Définitions

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales de ce produit.

2.2 Conditions d'application & parties

Pour les conditions d'application et les parties, nous nous référons aux informations données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales de ce produit. Toutefois, dans le cadre de cette option, il convient d'appliquer les principes suivants concernant les points suivants :

2.2.1 Validité du contrat

La signature du contrat doit avoir lieu au plus tard 30 jours avant la date de départ du voyage prévue dans les conditions particulières ou dans le contrat. Ce délai de carence de 30 jours commence à courir le jour de l'entrée en vigueur et ne s'applique pas si le voyage est réservé le jour même de la souscription de cette assurance. L'annulation doit être demandée pendant la durée de validité du contrat.

2.2.2 Territorialité

La couverture s'applique dans le monde entier.

2.3 Prestations garanties

2.3.1 Objet

Touring garantit, à concurrence d'un maximum de € 3.500 par contrat de voyage et € 1.000 par "personne", le remboursement des frais contractuellement dus de votre part en cas d'annulation ou de modification du contrat de voyage entre la date d'inscription et la date de départ, ou une compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré. L'annulation doit être motivée par un événement assuré

2.3.2 Evénements assurés

- En cas de décès, de "maladie" grave, "d'accident" corporel grave ou transplantation d'organe, empêchant de voyager et atteignant entre la date d'inscription et la date de retour :
 - L'assuré ou son conjoint
 - Un membre de leur famille jusqu'au second degré, conjoints compris ;
 - L'enfant mineur d'un frère ou d'une sœur de l'assuré (uniquement en cas de décès) ;
 - Les "personnes" domiciliées à la même adresse que vous et dont vous avez la garde ;
 - La "personne" chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé du bénéficiaire ;

- Un membre de la famille d'accueil chez qui le bénéficiaire avait prévu de passer ses vacances, pour autant que cette "personne" vive sous le même toit;
- En cas "d'accident" ou de "maladie" grave qui affecte le bénéficiaire et qui rend la raison du voyage superflue, le bénéficiaire doit pouvoir prouver le but de son voyage;
- En cas de complications graves de la grossesse d'une de ces "personnes", pour autant que celle-ci n'ait pas été enceinte de plus de 3 mois au moment de l'inscription au voyage.
- En cas de licenciement, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses, à condition que vous n'en étiez pas au courant lors de la réservation et de la signature. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaires sont exclus ;
- En cas de conclusion de votre part d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ;
- En cas de suppression imposée par l'employeur des congés à l'étranger déjà accordés à l'assuré, en raison de l'indisponibilité de son collègue remplaçant, pour cause de "maladie" grave, "d'accident" corporel grave, de décès, de complications de la grossesse ou s'il a donné sa démission. Cette suppression doit être officialisée par le Directeur des Ressources Humaines de l'entreprise qui vous emploie ;
- En cas d'examen de passage ou d'une deuxième session pour un étudiant assuré à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 30 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de l'inscription au voyage qu'il devrait les présenter. S'il s'agit d'un étudiant majeur, Touring interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en vacances et la date de retour prévues sur le contrat de voyage, Touring interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée ;
- En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit enfant de moins de 16 ans de l'assuré, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus) ;
- En cas de vol ou d'immobilisation totale de votre véhicule privé résultant d'un "accident" de roulage ou d'un incendie survenu le jour du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec le véhicule concerné par "l'incident" ;
- En cas de retard au moment de l'embarquement prévu dans le contrat de voyage, causé par un "accident" de roulage, un incendie ou une panne, pouvant être attesté par la police ou par une société de dépannage (avec mention de l'heure d'appel) et s'il est survenu sur votre trajet vers l'aéroport, la gare ou le port, minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement, et en cas de "force majeure" prouvée par une attestation de la police ;
- Les dommages matériels importants à votre "domicile " c'est-à-dire tout dommage causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage ; Si pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas être vaccinés et que cette vaccination est explicitement nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) ;
- En cas de refus de délivrance de visa ou d'ESTA par une "personne" mandatée par les autorités compétentes du pays de destination, pour autant que la demande ait été introduite dans les délais spécifiés par le pays de destination ;

- Si le bénéficiaire est appelé comme militaire de profession pour une mission militaire ou humanitaire, le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentats, ou en cas de présence obligatoire du bénéficiaire comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises, pour autant que cela n'ait pas été prévu au moment de la signature du contrat de voyage et/ou de la souscription à la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation ;
- En cas de convocation du bénéficiaire pour une transplantation d'organe ou pour l'adoption d'un enfant, si le bénéficiaire était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation;
- En cas d'annulation par le "compagnon de voyage" pour l'une des causes reprises ci-dessus, à condition qu'il ait également souscrit un contrat d'assurance auprès de Touring et que cette annulation du "compagnon de voyage" oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage assuré;
- En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, à la suite à l'indisponibilité pour cause de "maladie" grave, "maladie" en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, "maladie" grave chronique uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, accident corporel ou décès du remplaçant professionnel. Le remplaçant professionnel de l'assuré doit être mentionné dans les conditions particulières lors de la souscription de la police et il ne peut s'agir que d'une seule "personne".

2.3.3 Paiement des indemnités

Touring remboursera au "preneur d'assurance" tous les frais contractuellement dus à la date d'annulation, après réception et examen des documents de voyage et s'il y a une preuve de paiement. En cas d'annulation d'un des assurés, Touring paiera les frais de modification du voyage si les autres assurés décident de partir.

2.4 Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre

2.4.1 Généralités :

Pour faire appel à Touring, l'assuré doit se conformer aux mêmes instructions que celles données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales dudit produit. Garanties concernant retard ou annulation (jours ouvrables, 9h à 17h) : +32 2 286 35 08.

2.4.2 Instructions supplémentaires

L'assuré doit respecter les obligations suivantes :

- Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire d'agence de voyages dès qu'il a connaissance d'un événement empêchant le départ ou le séjour, afin de minimiser les coûts ;
- Notifier Touring dans les 12 heures suivant le sinistre (sauf cas de "force majeure") par e-mail à l'adresse cancel@touring.be à toute heure, ou par téléphone au +32 2 233 22 49, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

Dans le cas où la "personne" assurée ne se conforme pas à ces obligations et si cette non-conformité provoque une aggravation du dommage, Touring peut limiter ses garanties à ce que le dommage aurait été si la "personne" assurée avait respecté les obligations susmentionnées. Toute information demandée par Touring qui est nécessaire pour le traitement du dossier, doit être fournie dans les meilleurs délais.

2.5 Exclusions

Lorsque plusieurs aléas, couverts ou non couverts, rendent le voyage ou séjour impossible, seul l'aléa qui s'est produit le premier dans le temps est pris en compte pour déterminer si la couverture est ou non acquise. Les

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

2.5.1 Exclusions générales

En plus des exclusions générales valables pour le produit de base reprises dans les conditions générales qui sont également d'application, les exclusions particulières suivantes sont applicables.

2.5.2 Exclusions particulières

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier;
- Les secondes résidences;
- Le time-sharing;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives, sauf si le montant du dossier est supérieur à € 500;
- Les voyages de moins de € 150 pour une "personne" ou de € 250 pour une famille ;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers ;
- L'achat du troisième véhicule du ménage ou le second véhicule de la "personne" isolée ;
- Les voyages à caractère professionnel dès lors que le contrat est conclu au nom d'une "personne" physique à titre privé ou d'une "personne" physique sans identification de son numéro d'entreprise lorsqu'il s'agit d'un indépendant ou d'une "personne" exerçant une profession libérale ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral des Affaires étrangères a fait diffuser sur son site un appel à éviter le pays en question ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Votre licenciement, pour faute grave ou pour raisons impérieuses ;
- Les "personnes" qui sont à l'origine de l'annulation, atteintes de lésions dues à une "maladie" ou un "accident" dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et du contrat d'assurance ;
- Les rechutes de "maladies" préexistantes de toute "personne" susceptible de déclencher le sinistre ; Tous les "accidents" ou "maladies" résultant d'un usage au-delà de la limite légale ou qui sont la conséquence de l'usage d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants ;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'un premier épisode ;
- Les "maladies" telles que le diabète, l'épilepsie et les "maladies" héréditaires évolutives ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les "maladies" en phase terminale. Toutefois, les "maladies" en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les "maladies" graves chroniques. Toutefois, les "maladies" graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- L'interruption volontaire de grossesse ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour ;
- Les suicides et tentatives de suicide ;
- Les "accidents" ou incidents qui résultent des activités suivantes :
 - Escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou sports de combat ;
 - Courses, essais ou concours de vitesse ;
 - Pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.

- L'état mauvais ou défectueux du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- Votre insolvabilité ;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus dans les présentes conditions générales, frais de visa et autres frais similaires.

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au(x) assuré(s), mais aussi aux "personnes" dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que le(s) assuré(s) en ai(ent) connaissance.

3 OPTION ASSURANCE COMPENSATION DE VOYAGE & BAGAGE – CONDITIONS GÉNÉRALES

3.1 Définitions

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales de ce produit. Toutefois, dans le cadre de cette option les termes repris ci- après sont définis comme suit :

3.1.1 Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location

Tout contrat de voyage conclu par le “preneur d’assurance” pour lui-même et pour les “personnes” assurées pour autant que le voyage ait été vendu par un organisateur de voyages ou par un intermédiaire de voyages bénéficiant d’une licence en conformité avec la loi du 21 avril 1965 (une agence de voyages ou un tour opérateur), et/ ou par toute société de transport agréée, par toute chaîne hôtelière et par tout organisme de location officiel et agréé. Le contrat doit faire l’objet d’un paiement, dont la preuve peut être produite.

3.1.2 Effraction caractérisée

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

3.2 Conditions d’application & parties

Pour les conditions d’application et les parties, nous nous référons aux informations données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales de ce produit.

3.3 Prestations garanties

3.3.1 Assurance compensation de voyage

3.3.1.1 Objet

Touring garantit, à concurrence d’un maximum de € 3.500 par contrat de voyage et € 1.000 par assuré, une compensation en cas d’interruption du voyage avant le terme prévu en raison d’un événement assuré. Tout événement doit être lié à une “personne” assurée reprise aux conditions particulières ou dans le contrat. La compensation doit être motivée par un des événements assurés.

3.3.1.2 Événements assurés

- En cas de décès, de “maladie” grave ou d’“accident” corporel grave nécessitant obligatoirement votre retour anticipé et atteignant entre la date de départ et la date de retour:
 - L’assuré ou son conjoint ;
 - Leur famille jusqu’au 2ème degré ;
 - Les “personnes” domiciliées à la même adresse que vous et dont vous avez la garde ou la charge ;
- En cas de complications graves de la grossesse d’une de ces “personnes”, pour autant que celle-ci n’ait pas été enceinte de plus de 3 mois au moment de l’inscription au voyage;

- En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit- enfant mineur de moins de 16 ans, de l'assuré, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus) ;
- En cas de dommages matériels importants que vous subissez, c'est-à-dire : tout préjudice accidentel et exceptionnel à vos biens immobiliers, survenu indépendamment de votre volonté dans les 30 jours précédant la date de départ, à la suite d'une cause exigeant votre présence pour la sauvegarde de ses intérêts.

3.3.1.3 Paiement des indemnités

Le montant de la compensation s'élève à la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus. Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits à partir de la date du retour anticipé, jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières. Si le contrat de voyage ne concerne que le transport, Touring rembourse la partie irrécupérable du prix du transport. L'intervention de Touring se limite aux prestations réservées avant la date du sinistre.

3.3.2 Assurance bagage

3.3.2.1 Objet

Touring couvre pour la garantie Bagages au premier risque avec un maximum de € 1.000 par assuré. Touring assure les bagages destinés à l'utilisation "personnelle" pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par l'assuré, contre :

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

3.3.2.2 Garanties relatives aux objets de valeur

On entend par objet de valeur : Les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes de cuir, les fusils de chasse, les bijoux, les objets en métaux précieux, les pierres précieuses, les perles et les montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par l'assuré ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, à condition de soumettre l'inscription dans cet hôtel. Dans ce dernier cas, notre garantie est supplétive à celle de l'assurance de l'hôtelier. Par "portés par l'assuré", il faut comprendre : uniquement le port des bijoux à leur endroit de destination habituel. La couverture des objets de valeur mentionnés ci-dessus est limitée à 30 % du montant total, soit maximum € 300 par assuré.

Paiement des indemnités

- Touring rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des bagages, la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage, moins-value fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d'achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme ;
- En cas de récupération de bagages volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, vous êtes tenu de rembourser à Touring l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés ;
- En cas de remise tardive des bagages telle que spécifiée Touring rembourse les achats de stricte nécessité jusqu'à un maximum de € 300 par "personne" assurée. Si par la suite, la perte des bagages s'avère définitive, ce remboursement sera déduit de l'indemnisation versée ;

- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25 % du montant total des bagages ;
- En cas de vol ou de perte des papiers d'identité à l'étranger (carte d'identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit), Touring rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par "personne" pour le remplacement de ces documents ;
- Touring se réserve le droit de refuser toute demande d'intervention qui ne serait pas justifiée de manière convaincante ;
- Si le montant du remboursement ne peut être fixé à l'amiable, il sera estimé par deux experts choisis par les parties contractantes, et éventuellement par un tiers expert pour les départager. La décision des experts liera les deux parties ;
- L'indemnité ne peut en aucun cas dépasser le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects et moraux.

3.4 Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre

3.4.1 Généralités

Pour faire appel à Touring, l'assuré doit se conformer aux mêmes instructions que celles données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales dudit produit. Toutefois, dans le cadre de cette garantie, l'assuré doit prendre contact avec l'assureur selon les modalités suivantes :

- Par e-mail à l'adresse cancellation@touring.be, ou
- Par téléphone au numéro suivant : +32 2 233 22 49 du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h.

3.4.2 Instructions supplémentaires

Dans le cadre de cette garantie, les obligations en cas de sinistre sont les mêmes que celles imposées à l'assuré pour le produit de base et reprise dans les conditions générales dudit produit. Toutefois, dans le cadre cette garantie, l'assuré doit également se conformer aux instructions spécifiques suivantes :

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre ;
- En cas de vol : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction.
- En cas de vol avec agression, consulter un médecin et nous faire parvenir son attestation ;
- En cas de détérioration totale ou partielle ou de non livraison par une société de transport aérien : déposer plainte dans les délais légaux auprès de la société de transport, et faire établir un constat contradictoire ;
- En cas de détérioration totale ou partielle résultant d'un "accident" de circulation : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales ;
- Dans tous les cas : avertir Touring du sinistre par écrit, dans les 7 jours qui le suivent ;
- Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre, dûment rempli ;
- Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires ;
- Signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs ;
- Si Touring le demande, lui remettre l'objet endommagé.

3.5 Exclusions

Lorsque plusieurs aléas, couverts ou non couverts, rendent le voyage ou séjour impossible, seul l'aléa qui s'est produit le premier dans le temps est pris en compte pour déterminer si la couverture est ou non acquise. Les

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

3.5.1 Exclusions générales

En plus des exclusions générales valables pour le produit de base reprises dans les conditions générales qui sont également d'application, les exclusions particulières suivantes sont applicables.

3.5.2 Exclusions particulières assurance compensation de voyage

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les secondes résidences ;
- Le time-sharing ;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du dossier est supérieur à € 500 ;
- Les voyages de moins de € 150 pour une "personne" ou de € 250 pour une famille ;
- Les voyages à caractère professionnel ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral des Affaires étrangères a fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question ;
- Les rechutes de "maladies" préexistantes de toute "personne" susceptible de déclencher le sinistre ; excepté si la "maladie" était stable pendant un mois avant la réservation et/ou la souscription du contrat si elle a été faite après la date de réservation ;
- Tous les "accidents" ou "maladies" résultant d'un usage, au-delà de la limite légale autorisée d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants ;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les "maladies" telles que par exemple le diabète, l'épilepsie et les "maladies" héréditaires évolutives ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- Les "maladies" en phase terminale. Toutefois, les "maladies" en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les "maladies" graves chroniques. Toutefois, les "maladies" graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- L'interruption volontaire de grossesse ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour ;
- Les suicides et tentatives de suicide ;
- Les "accidents" résultant des activités suivantes :
 - Escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou sports de combat ;
 - Courses, essais ou concours de vitesse ;
 - Pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.
- Le mauvais état ou les défauts du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- Votre insolvabilité ;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus dans les présentes conditions générales, frais de visa et autres frais similaires.

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement à vous, mais aussi aux "personnes" dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention.

3.5.3 Exclusions particulières assurance bagage

3.5.3.1 Objets exclus

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

3.5.3.2 Circonstances exclues

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

4 OPTION ASSISTANCE DÉPANNAGE - CONDITIONS GÉNÉRALES

4.1 Définitions

Pour la définition de certains termes, nous nous référons aux définitions données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales de ce produit. Toutefois, dans le cadre de cette option les termes repris ci-après sont définis comme suit :

4.1.1 Incident

Pour l'option Assistance dépannage, est considéré comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du "véhicule couvert", qui engendre son immobilisation, à "domicile" ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité. La garantie couvre également les cas suivants : "accident" de roulage, incident dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé pour le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou d'une ou plusieurs pièce(s) du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

4.1.2 Véhicules assurés

Sont considérés comme véhicules assurés : les véhicules indiqués dans les conditions particulières de ce contrat à la rubrique "véhicules assurés", pour autant qu'il s'agisse de voitures, voitures à usage mixte, motocyclettes, camionnettes, minibus ou mobil homes dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, dont la longueur ne dépasse pas 7 mètres, et dont le numéro de plaque d'immatriculation est indiqué dans les conditions particulières. Ces véhicules doivent être immatriculés dans un pays membre de l'Union européenne ou en Suisse. La plaque d'immatriculation doit être en conformité avec le certificat d'immatriculation du véhicule désigné, sans quoi ce véhicule ne sera pas considéré comme "véhicule couvert". Est également considérée comme "véhicule couvert", la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge tractée par le "véhicule couvert" au moment de "l'incident". Dans les conditions générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".

4.2 Conditions d'application & parties

4.2.1 Validité du contrat

Les garanties commencent à 0h le jour indiqué comme date de début du voyage dans les conditions particulières ou dans le contrat et se terminent à 24h le jour indiqué comme date de fin du voyage dans les conditions particulières ou dans le contrat.

4.2.2 TERRITORIALITÉ

La couverture s'applique dans les pays de l'Union Européenne ainsi que Andorre, Bosnie-Herzégovine, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Monténégro, Macédoine, Moldavie, Monaco, Norvège, Saint-Marin, Serbie, Vatican, Royaume-Uni, Belarus, Suisse, excepté dans le pays du "domicile".

L'option ne s'applique pas aux Iles Canaries, à Madère, aux enclaves espagnoles Ceuta et Melilla sur le territoire africain et sur le territoire français hors de France.

4.3 Prestations garanties

4.3.1 Assistance dépannage et remorquage en Belgique

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un mécanicien/ dépanneur mandaté par Touring à l'endroit 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. Les pièces de rechange, le carburant, les huiles, etc., restent à votre charge. Les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à votre charge.

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

Si la remise en circulation du "véhicule couvert", immobilisé à la suite d'un "incident", s'avère impossible, ou si les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation, ou si les réparations prennent trop longtemps, Touring organise et prend en charge le remorquage dudit véhicule vers le garage le plus proche du "domicile " en Belgique. 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 décline toute responsabilité quant au contenu du véhicule.

4.3.2 Assistance dépannage et remorquage à l'étranger

Touring organise et prend en charge :

- Le dépannage sur route ou le remorquage vers le garage le plus proche;
- En l'absence d'un dépanneur mandaté Touring organise et 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 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 du prix des réparations effectuées par un garagiste. Les réparations du "véhicule couvert" se font avec l'accord écrit et sous votre contrôle.

4.3.3 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
 - À condition que la demande de rapatriement lui soit adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule;
 - Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le véhicule n'est plus sous séquestre;
- Touring s'engage à rapatrier le "véhicule couvert" dans les meilleurs délais et conditions possibles;
- Des retards éventuels dans l'exécution du rapatriement ne pourront donner lieu à aucune indemnisation.

Vous ne pouvez jamais, sous peine de forclusion de plein droit, rapatrier le véhicule de votre propre initiative. Le rapatriement est pris en charge par Touring 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 dégagé de toute responsabilité :

- Pour les éventuels dégâts causés au véhicule transporté ou remorqué ;
- Ainsi qu'en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

Vous autorisez Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite qu'il jugerait utile tant contre vous-même que contre quiconque.

4.3.4 Intervention dans les frais de voyage de retour des personnes

Si le "véhicule couvert" doit être rapatrié à la suite d'un "incident" à l'étranger, Touring prend en charge votre retour en Belgique et ce, à partir du lieu d'interruption du voyage. Cette disposition est également d'application en cas de vol du "véhicule couvert" à l'étranger. La déclaration de vol auprès de la police locale doit être présentée par vous.

Le voyage s'effectue en train 2e classe, par avion en classe économique ou par avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage. Si le retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers,

Touring rembourse les frais réels encourus (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs nécessaires.

Si le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement Touring prend en charge les frais de location (à l'exclusion du carburant et des péages) pour une durée de maximum 3 jours, avec pour limite le prix du voyage retour en train 2ème classe. Les frais éventuels de renvoi de ce véhicule vers l'étranger restent à votre charge. Touring décide seul du moyen de transport le plus adapté. Pour toute demande de remboursement, les titres de transport originaux doivent être remis à Touring.

4.3.5 Assistance aux assurés en attente de réparations

Si à la suite d'un "incident", l'assuré doit attendre la réparation du "véhicule couvert", Touring organise et prend en charge l'une des options suivantes, pour l'ensemble des assurés :

- Soit les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'au lieu de destination et retour au garage où le "véhicule couvert" a été déposé pour réparation, à concurrence de maximum € 500. La prise en charge des frais de continuation de voyage reste acquise à l'assuré même s'il s'avère par la suite que le "véhicule couvert" n'a pu être réparé sur place et a dû être rapatrié par Touring. Dans le cas où l'assuré poursuit son voyage jusqu'au lieu de destination et Touring organise le rapatriement du "véhicule couvert", le retour des assurés vers la Belgique est pris en charge par Touring à partir du lieu où l'assuré se trouve, pour autant qu'il reste dans le pays où le véhicule a été immobilisé. Le voyage s'effectue soit en train 2e classe, soit en avion de ligne en classe économique, 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, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Si cependant le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement, Touring prend les frais de location en charge (carburant et péages exclus) pour une durée de maximum 3 jours, à concurrence des frais de retour en train 2e classe. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule à l'étranger restent à votre charge. Touring est seul juge de l'opportunité du choix de ce mode de transport. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement.
- Soit la location d'un véhicule de remplacement, uniquement pour la durée de l'immobilisation du "véhicule couvert" et pour une durée de maximum 5 jours consécutifs. Cette intervention est limitée à un montant de maximum € 500 ;

- Soit les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) ou de prolongation du séjour, à concurrence de
- € 65 maximum par nuit et par "personne", avec un plafond global de maximum € 500, pour autant que l'assuré ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu dans l'attente des réparations au "véhicule couvert". 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 prend en charge les frais de déplacements locaux entre le lieu de "l'incident" et l'hôtel ainsi que les frais de déplacement de l'hôtel vers le garage pour aller récupérer le véhicule réparé, à concurrence de maximum € 75. Les pièces justificatives attestant notamment de l'immobilisation au sein d'un garage et de la réparation du "véhicule couvert", telles que la facture de réparation doivent être fournies sur simple demande de Touring. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement.

4.3.6 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, seuls les bagages de voyage (objets "personnels" qu'on emporte avec soi en voyage) seront rapatriés avec vous. 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, l'assuré s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance du fait et à se conformer aux instructions qui lui sont données par Touring. Touring règle directement les droits à l'administration douanière concernée. En cas de sinistre total, la plaque officielle (plaque arrière) doit être enlevée. En cas d'abandon de l'épave sur place, l'intervention de Touring dans les frais de gardiennage est limitée à un montant maximum de € 15 par jour pour une durée maximum de 15 jours. Au cas où le "véhicule couvert" a été remorqué en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de Touring, l'assuré 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 l'assuré 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 votre charge.

4.3.7 Chauffeur de remplacement

Si, à la suite d'un "accident" ou d'un malaise inopiné du conducteur assuré, l'assuré se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est autorisé à prendre le volant, Touring organise et prend en charge, après un contact médical avec un médecin sur place, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le "véhicule couvert" et éventuellement ses autres passagers couverts vers leur "domicile". Les frais de carburant, péages et autres frais éventuellement exposés pour ramener le véhicule restent à charge de l'assuré. Touring peut être dégagé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité. En cas d'urgence ou de convenance "personnelle", vous pouvez engager un chauffeur de votre choix. Dans cette éventualité, Touring, après contact médical avec un médecin sur place, prend en charge :

- La rémunération et les frais d'étape du chauffeur pour € 50 au maximum par jour pendant la durée de ses prestations, y compris les journées de retour en train. Les étapes journalières moyennes par route doivent comporter un minimum de 500 km ;
- Les frais de retour du chauffeur en train 2e classe.

4.3.8 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 couvert", 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 votre charge. Touring est exonéré de son obligation en cas de "force majeure", telle que :

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

4.3.9 Consultation technique

Touring prend en charge la consultation technique donnée par un expert agréé. Le montant de cette consultation vous est remboursé par Touring à concurrence de € 250 contre remise de la note d'honoraires de l'expert. La gratuité ou le remboursement est subordonné au fait que la consultation ait été strictement limitée à un problème technique relatif à l'usage fait à l'étranger de votre véhicule, à l'exception des dégradations consécutives à un "accident" de roulage.

4.3.10 Mise à disposition par Touring d'un véhicule de remplacement

Avant qu'un véhicule de remplacement ne soit accordé, Touring doit effectuer un diagnostic de la panne. Touring décide seul du moyen de transport adéquat. L'attribution d'un véhicule de remplacement est garantie dans les limites de la disponibilité locale et vous acceptez de respecter les conditions de location générales comme indiqué dans le contrat de location présenté par le loueur désigné par Touring. La non-disponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnité compensatoire. Les conditions de location générales du loueur vous seront présentées pour signature avant mise à disposition du véhicule de remplacement. Vous vous engagez à remettre le véhicule à la fin de la période de mise à disposition explicitement mentionnée dans le contrat de location au lieu, jour et heure indiqués par Touring. En cas de remise tardive du véhicule, toute journée entamée depuis plus de deux heures sera considérée comme une journée complète et vous sera facturée comme telle. Le véhicule doit être remis avec le réservoir de carburant rempli. Le véhicule de remplacement est assuré en responsabilité civile et dommages matériels selon les conditions stipulées dans le contrat de location du loueur. Les frais de carburant et de péages sont à votre charge. Touring prend en charge les frais de déplacement encourus pour réception et la remise du véhicule de location à concurrence de maximum € 75. À la réception du véhicule de remplacement, vous devrez payer une caution conformément aux conditions fixées dans le contrat de location du loueur. Vous devez pour ce faire disposer d'une carte de crédit car celle-ci sera demandée par le loueur pour la caution. Cette caution ne vous sera restituée que si le véhicule est restitué sans dommage à la fin de la période mentionnée dans le contrat de location et si vous étiez conforme à toutes les obligations mentionnées dans le contrat de location. Lors de l'enlèvement et de la restitution du véhicule de remplacement, l'état du véhicule sera inspecté via un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par vous et le délégué du loueur.

4.4 Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre

Pour faire appel à Touring, l'assuré doit se conformer aux mêmes instructions que celles données pour le produit de base et reprises dans les conditions générales dudit produit. Toutefois, dans le cadre de cette garantie, l'assuré doit prendre contact avec l'assureur par téléphone (24h/7) au numéro suivant : +32 2 286 31 28.

CONTACTER TOURING EN CAS DE SINISTRE

En cas “d’incident” ou “d’accident” survenu lors de votre déplacement à l’étranger, il doit être fait appel à Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de “force majeure”. Afin d’accélérer les prestations d’assistance, il y a lieu de préparer les informations suivantes :

- Vos numéros de police et de plaque d’immatriculation ;
- La marque, le type et l’année de votre voiture ;
- L’adresse complète pour une éventuelle intervention (numéro de l’autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, lieu exact avec code postal) ;
- Le numéro de téléphone auquel vous êtes joignable à ce moment-là ;
- Le nombre de “personnes” sur place ;
- Le sens du voyage effectué (aller ou retour).

4.5 Exclusions

Lorsque plusieurs aléas, couverts ou non couverts, rendent le voyage ou séjour impossible, seul l’aléa qui s’est produit le premier dans le temps est pris en compte pour déterminer si la couverture est ou non acquise. Les prestations garanties prévues dans les présentes conditions générales ne sont pas octroyées dans les circonstances suivantes :

4.5.1 Exclusions générales

En plus des exclusions générales valables pour le produit de base reprises dans les conditions générales qui sont également d’application, les exclusions particulières suivantes sont applicables :

4.5.2 Exclusions particulières

- Location de voitures à court terme ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les ancêtres (donc les voitures avec une plaque d’immatriculation spécifique commençant par O) ;
- Véhicules destinés à l’exportation ;
- Les véhicules immatriculés à l’étranger (sauf si l’assuré a une résidence légale en Belgique) et les véhicules portant une plaque de commerçant ou une plaque de transit ;
- Véhicules des services de messagerie ;
- Véhicules destinés au transport rémunéré de “personnes” ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste 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 couvert”, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale.

Un problème à l'étranger?

+32 (0)2 286 31 28

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 des plaintes

En cas de plainte, veuillez-vous adresser par courrier à Touring, Service des plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles ou par e-mail à complaint@touring.be.

Edition : Février 2022.