

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### Assurance annulation annuelle

Modification - Annulation - Compensation  
+ Couverture Bagages

#### 1. DÉFINITIONS

##### 11 Assureur

Dans les présentes conditions générales, le terme « Touring » désigne la S.A. ATV, 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'assurances 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'assurances 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.

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

Le preneur d'assurance est la personne physique qui souscrit le contrat d'assurance, pour son propre compte, ou pour le compte d'une ou plusieurs autre(s) personne(s) désignée(s) dans le contrat.

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique "Personnes assurées" ou "Bénéficiaires" et qui bénéficient de la garantie. Ces personnes doivent être domiciliées en Belgique. Les membres de la famille assurables sont le conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère. Ces personnes doivent avoir le même domicile légal, et être mentionnées dans les conditions particulières. Les enfants reconnus mais vivant avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant à une autre adresse sont également couverts s'ils sont spécifiés lors de la souscription. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "les bénéficiaires".

Dans le cas d'un contrat souscrit par une personne morale, les personnes physiques dont le nom est indiqué à la rubrique « Personnes assurées » sont assimilées à la personne physique qui a souscrit le contrat d'assurance.

##### 13 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel de la personne physique ayant souscrit le contrat d'assurance, qui a été mentionné lors de la souscription et pour autant qu'il soit situé en Belgique.

##### 14 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 puisse être produite.

##### 15 Déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre est le document, fourni par Touring sur simple demande au 02 233 22 49, qui est à adresser par le preneur d'assurance à l'assureur afin de déclarer les circonstances du sinistre et de réclamer la garantie due.

##### 16 Maladie grave

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin, et pour laquelle ledit médecin interdit toute activité extérieure. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

##### 17 Maladie préexistante et maladie stable

a) Une maladie préexistante est une altération de santé constatée et certifiée par un médecin, nécessitant un

suivi médical régulier et des soins appropriés.

b) Une maladie est stable lorsque le traitement médical ou paramédical lié à cette maladie est resté inchangé, il n'y a pas eu d'hospitalisation, ni de rechute et le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage. Ces trois paramètres doivent être réunis conjointement pendant un ou plusieurs mois selon les précisions spécifiques à certaines couvertures. Celle-ci doit être prouvée par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité.

##### 18 Accident

a) Pour les accidents touchant les personnes: 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.

Les complications graves pendant la grossesse peuvent être assimilées à un accident.

Les suicides et tentatives de suicides ne sont pas assimilés à un accident.

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

##### 19 Compagnon de voyage

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

##### 110 Conjoint

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

##### 111 Famille jusqu'au deuxième degré

La famille jusqu'au deuxième degré comprend: le père, la mère, les enfants, 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.

##### 112 Retour anticipé

Le retour à votre domicile, avant l'échéance initialement prévue par votre contrat de voyage ou de location. Les frais de rapatriement font l'objet d'un contrat d'assistance et ne sont donc pas couverts par ce présent contrat.

##### 113 Zone Europe

Tous les pays faisant partie de l'Union européenne y compris la Suisse, l'Islande, la Norvège.

##### 114 Bagages

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

##### 115 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.

##### 116 Événements extraordinaires

Les événements exceptionnels mentionnés dans ce contrat visent les catastrophes naturelles (telles que décrites au point 1.17), les effets de vents extrêmes (par exemple: tempêtes ou ouragans), ou les attentats d'une ampleur suffisante qui entraînent un avis officiel négatif du Ministère Fédéral des Affaires Étrangères.

Ces événements ne peuvent pas être connus au moment de la souscription du contrat ou raisonnablement prévisibles au regard des circonstances connues au moment de la souscription du contrat. Ne sont pas visées dans ce contrat, sans préjudice de l'application des exclusions générales et particulières: épidémies, pandémies, lock-down, quarantaine, guerres, guerres civiles et émeute.

##### 17 Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, l'on entend:

a) soit 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;

b) soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui - détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré, - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;

c) soit 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;

d) soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

##### 118 Force majeure

Les événements considérés comme des cas de force majeure sont: les guerres, guerres civiles, invasions, actes des forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscations, nationalisations, restrictions de la libre circulation, grèves, émeutes, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotages, loi martiale, réquisitions, effondrements ou mouvements de terrain, inondations ainsi que tout autre cataclysme naturel.

## 2. CONDITIONS D'APPLICATION

##### 21 Prestations garanties

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

**Pour la formule No Stop Full:** les montants assurables pour l'annulation, l'interruption et la modification, sont au maximum de € 2.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage. Les montants assurés pour la garantie Retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont spécifiées au point 5 des présentes conditions générales.

**Pour la formule No Stop Relax:** les montants assurables pour l'annulation, l'interruption et la modification, sont au maximum de € 1.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage.

Les deux formules offrent également une couverture bagages, avec un maximum de € 1.500 par bénéficiaire. Une extension temporaire au No Stop Full peut être souscrite contre paiement d'une prime supplémentaire, pour couvrir votre voyage au-delà du plafond prévu dans la formule No Stop Full. Dans ce cas, le plafond de couverture est défini par le montant que vous avez choisi de couvrir et ne peut excéder € 10.000 par personne assurée et € 30.000 par voyage (couverture du No Stop Full de € 2.500 par personne incluse dans ces deux plafonds). Cette extension ne prévoit pas de couverture supplémentaire pour les bagages. L'assurance No Stop couvre les voyages d'une valeur minimum de € 150 par personne isolée et de € 250 par famille.

##### 22 Franchise en cas de formule No Stop Relax

La formule No Stop Relax est dotée d'une franchise en cas de sinistre. Cette franchise est de € 50 par personne concernée dans le sinistre. Ce montant est déduit des indemnités payées, quelle que soit la nature du sinistre,

- et ce par sinistre. Dans le cas où un sinistre serait déclaré pour l'annulation de 2 voyages à la suite d'un même événement, la franchise ne sera due qu'une fois. Dans le cas où 2 déclarations de sinistres seraient introduites auprès de Touring pour des causes différentes et à des moments différents, la franchise sera due par sinistre et par personne. La formule No Stop Full ne fait pas l'objet de franchise.
- 23 Durée et fin du contrat**  
Le contrat prend effet dès la signature de la police présignée par le preneur d'assurance. Il est souscrit pour une durée de 12 mois. A son échéance, le contrat est renouvelé pour des périodes consécutives d'un an sauf si l'une des parties s'y oppose par une des formes prévues à l'article 84 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (par lettre recommandée, exploit d'huissier ou remise de la lettre de résiliation contre récépissé) au moins 3 mois avant l'arrivée de son terme.
- 24 Prise d'effet**  
La garantie prend effet à la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription, et reprise dans les conditions particulières du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant la date de prise d'effet. A défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime.
- 25 Validité**  
Les voyages réservés avant la date de souscription sont seulement couverts si la date de départ du voyage est prévue plus de 30 jours après la date de prise d'effet de l'assurance. Cette règle est également d'application sur l'extension de plafond éventuelle. En cas de gros achat spécifié au point 3.2 a), la souscription du présent contrat doit se faire 30 jours avant l'acte de compromis de vente notarié ou 30 jours avant la commande du nouveau véhicule. Cette assurance couvre des voyages ou des vacances d'une durée maximum de 3 mois. Toute demande d'intervention à Touring doit être introduite pendant la durée du contrat.
- 26 Prime et conséquence du défaut de paiement**  
a) Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille de 2 à 12 personnes en fonction du produit souscrit. La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable par anticipation, à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances désigné. La garantie n'est effective qu'après réception du paiement de la première prime, et après réception du contrat signé par le preneur.  
b) En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance et du contrat retourné signé, l'assureur peut suspendre les garanties ou résilier le contrat à condition que le preneur ait été mis en demeure par lettre recommandée ou par exploit d'huissier.  
La suspension des garanties prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours prenant cours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste. En cas de suspension des garanties, celles-ci ne reprendront cours qu'à partir du lendemain du jour de la réception du paiement. A défaut du paiement de la prime dans un délai d'un mois à compter de la prise en cours de la suspension des garanties, l'assureur se réserve le droit de résilier le contrat suivant les modalités décrites ci-dessus. La résiliation sera effective dans un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension.
- 27 Territorialité**  
• Les prestations garanties annulation, modification et compensation de voyage sont acquises dans le monde entier;  
• Les prestations garanties assurance bagage sont acquises dans le monde entier, à l'exception du domicile du bénéficiaire.  
• Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits à l'article 5 des conditions générales.
- 28 Faculté de dédit**  
Le preneur d'assurance dispose de la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée par l'assureur. L'assureur peut également résilier le contrat dans le même délai. Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après sa notification.
- 29 Obligation de signalement durisque**  
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 de bénéficiaire en cours d'année, si le ménage est modifié à la suite d'une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l'arrivée d'un enfant, le preneur le signale à Touring afin de modifier le nom des bénéficiaires. Dans le cas d'un ajout de bénéficiaire, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux bénéficiaires dès que Touring aura eu connaissance de l'ajout.
- 210 Médecin d'assurance**  
Touring se réserve le droit de déléguer un médecin d'assurance pour procéder à un examen corporel, contrôler le diagnostic ou enquêter sur les prestations médicales. Il pourra consulter le dossier médical du patient concerné. Conformément au code de déontologie des médecins, le médecin d'assurance s'abstiendra de toute appréciation sur le diagnostic et de toute ingérence directe dans le traitement. En revanche, il pourra demander un examen plus approfondi. En cas de sinistre, la personne concernée par le sinistre sera soit invitée à se rendre au cabinet du médecin, soit elle sera avertie de la venue de ce dernier. Le médecin d'assurance remettra aussi vite que possible ses constatations écrites au bénéficiaire. Le bénéficiaire peut marquer en dans les 48 heures son désaccord sur ces constatations, lequel sera alors acté par écrit par le médecin d'assurance. A défaut, les constatations sont considérées comme définitivement acceptées. Si un litige d'ordre médical survient entre le bénéficiaire et le médecin d'assurance, il est résolu par une procédure d'arbitrage. Dans ce cas, chacun mandate à ses frais un médecin-expert. Si les deux médecins ne parviennent pas à un accord, ils désignent un troisième médecin-expert. A défaut de désignation, le médecin est désigné à la requête de la partie la plus diligente par le Président du Tribunal de Première Instance du domicile du demandeur. Les frais du troisième médecin sont supportés pour moitié par Touring et pour moitié par le preneur, l'assuré et/ou le bénéficiaire. Les trois médecins prennent une décision collégiale. A défaut d'accord, la décision du troisième médecin est déterminante. Les décisions des médecins lient les parties et sont irrévocables.
- 211 Données médicales et sensibles**  
Le preneur d'assurance et les bénéficiaires ou 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.
- 212 Loi applicable**  
Le contrat et les prestations garanties sont régies par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (M.B. du 30/04/2014).
- 213 Interventions légales maximales de Touring**  
Si une assurance Touring a été souscrite simultanément à une autre assurance de même caractère, contre les mêmes risques et au profit des mêmes bénéficiaires, Touring n'interviendra qu'à concurrence des sommes assurées comme indiquées dans ses conditions générales et particulières. Le preneur d'assurance doit informer Touring des garanties éventuellement souscrites auprès d'un autre assureur pour les mêmes risques.
- 214 Résiliation après sinistre**  
L'assureur et le preneur d'assurance peuvent mettre fin au contrat après la survenance d'un sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. La résiliation prend à l'expiration d'un délai d'au moins trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé. Cependant elle prend effet dans un délai de un mois à compter du lendemain de sa signature, si le preneur d'assurance ou la personne assurée a manqué à l'une de ses obligations nées de la survenance d'un sinistre, dans l'intention de tromper l'assureur, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal.
- L'assureur est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation s'ils est désisté de son action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement. La prime afférente à la période postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation et déjà payée par le preneur d'assurance lui est remboursée sauf en cas de tentative de dol. Dans ce cas, Touring garde la prime à titre de dommages et intérêts.
- 215 Indemnité conventionnelle**  
A défaut de paiement de toutes les sommes (excepté les primes) dues à Touring dans les 30 jours qui suivent la demande de paiement, celle-ci se réserve le droit de transmettre le dossier à un tiers spécialisé reconnu pour l'exercice de l'activité de recouvrement à l'amiable. Cette personne sera mandatée pour le recouvrement du montant dû, majoré d'un intérêt de retard annuel équivalent à l'intérêt légal majoré de 5%, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 12% avec un minimum de €90, sous réserve de prouver la valeur réelle des dommages subis si ceux-ci sont supérieurs.
- 216 Déclaration frauduleuse**  
Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du bénéficiaire, 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.
- 217 Plaintes**  
Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be). A défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.
- 218 Protection de la vie privée**  
Touring utilise des données personnelles pour l'exécution du contrat et, entre autre, pour 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 GDPR), toute personne concernée peut toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données la concernant dans le fichier dont Touring est responsable. Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité (par exemple une copie du recto de la carte d'identité) par email ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales. En cas d'absence de réponse, la personne concernée peut déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.privacycommission.be/fr>. La politique de Touring concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise la Privacy Policy de Touring. Ce document est disponible gratuitement sur le site [www.touring.be](http://www.touring.be).
- 219 Subrogation**  
Touring est subrogé, dans tous les droits que vous possédez contre les tiers en remboursement des frais qui ont été avancés par nous.
- 220 Prescription**  
Aucune action dérivant du présent contrat ne sera recevable passé un délai de 3 années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance.
- 221 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, Belgique. Toute correspondance adressée au preneur d'assurance est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans les conditions particulières ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

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

23 Attribution de compétence  
Tout litige, à quel que 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.

24 Programme de fidélité  
L'assuré peut bénéficier des avantages supplémentaires du programme de fidélité que Touring propose. Les conditions générales de ce programme sont disponibles sur simple demande.

### 3. ASSURANCE ANNULATION & COMPENSATION DE VOYAGE

#### 31 Objet

Touring garantit, à concurrence des montants mentionnés au point 2.1, le remboursement des frais administratifs de modification effectués par les bénéficiaires ou les frais d'annulation contractuellement dus d'un ou plusieurs contrat(s) de voyage réservé(s) dans les 12 mois auprès d'un organisme officiel de voyage ou de location, et garantit la compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré. Pour être couvert, l'événement assuré doit empêcher le bénéficiaire de voyager, et survenir entre la date de réservation du voyage et/ou de la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation et la date de retour, pour autant que la souscription de l'assurance soit également antérieure à l'événement. La modification, l'annulation ou la compensation doit être motivée par un des événements suivants :

#### 32 Evénements assurés

a) L'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto): le preneur ayant une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter lui-même ou des bénéficiaires ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, suite à un sinistre au bien immobilier ou au véhicule actuel, rendant ce dernier inhabitable ou inutilisable. Cet achat doit être d'une valeur de € 15.000 minimum. Ces achats doivent faire l'objet d'un acte notarié en cas d'achat immobilier (compromis de vente via le notaire de la transaction) ou d'un bon de commande d'un concessionnaire agréé en cas de voiture neuve ou d'un contrat avec un garagiste pour une voiture d'occasion. La signature du contrat de voyage ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.

b) Les événements exceptionnels sur le lieu de destination de vacances, non encore connus au moment de la souscription, suite auxquels les voyages non-essentiels sont déconseillés et repris par la plupart des médias, pendant au moins 3 jours. Ces événements sont couverts pendant 30 jours à dater de la publication de l'avis de voyage par le Service Public Fédéral des Affaires Étrangères. Dans la zone Europe, c'est la ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de la zone Europe, c'est la zone touchée par l'événement qui sera couverte.

c) Le décès, la maladie grave, les maladies en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, les maladies graves chroniques uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, l'accident corporel grave ou la transplantation d'organe des personnes suivantes;

- un membre de leur famille jusqu'au second degré, conjoints compris;
- leur neveu ou nièce de moins de 18 ans (uniquement en cas de décès);
- les personnes domiciliées à la même adresse que le bénéficiaire et dont il a 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 raison du voyage superflue, le bénéficiaire doit savoir prouver le but de son voyage.

Des 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.

d) La grossesse d'une bénéficiaire pour autant que le contrat d'assurance et le contrat de voyage aient été souscrits avant le début de la grossesse et que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse.

e) Le licenciement du bénéficiaire, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du voyage et/ou de la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu

après la date de réservation. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaires sont exclus.

f) En cas de conclusion par le bénéficiaire d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois.

g) La suppression des congés d'un bénéficiaire par l'employeur, déjà accordés à l'assuré, due à une maladie grave, un accident corporel, le décès, des complications de la grossesse, du collègue devant remplacer le bénéficiaire ou s'il a donné sa démission. Cette suppression doit être officialisée par le Directeur des Ressources Humaines de la société employant le bénéficiaire.

h) L'examen de passage ou la deuxième session d'un étudiant bénéficiaire, 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 la réservation du 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 assurés.

i) En cas de divorce, si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la réservation du voyage ou la séparation de fait pour autant que les conjoints aient changé de domicile après la réservation. Ceci doit être prouvé par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ. En cas d'annulation du voyage de nocé prévu, le mariage doit être annulé. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.

j) La disparition ou l'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).

k) Le vol ou l'immobilisation totale du véhicule privé du bénéficiaire résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec le véhicule concerné par l'incident.

l) Le retard au moment de l'embarquement 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 le trajet des assurés 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.

m) Le car-jacking, le home-jacking ou le tiger-kidnapping survenu dans les 7 jours avant le départ en vacances, pour autant qu'un procès-verbal ait été rédigé par la police.

n) Les dommages matériels importants au domicile subis par le preneur ou le bénéficiaire, 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 de 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.

o) Le bénéficiaire ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).

p) 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.

q) Le rappel d'un militaire de profession et/ou les réservistes pour une mission militaire ou humanitaire. Le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentes ou en cas de présence obligatoire d'une personne 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.

r) La 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.

s) L'annulation par le compagnon de voyage pour une cause couverte par son contrat d'assurance annulation, à condition qu'il ait souscrit son contrat d'assurance auprès de Touring et que cette annulation du compagnon de voyage oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage assuré.

t) En cas d'annulation par le compagnon de voyage, même non couvert chez Touring, obligeant le bénéficiaire à entamer seul son voyage, Touring propose au bénéficiaire de remplacer cette personne par une autre de son choix et prend en charge exclusivement les frais administratifs de modification du nom.

u) Touring rapatrie les éventuels bagages envoyés à l'avance dans le pays de destination, pour autant que ceux-ci aient été envoyés dans les 15 jours précédant le départ.

v) En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, à la suite de 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.

w) En cas de manque de neige dans le domaine skiable sur lequel vous avez réservé votre logement. On considère le manque de neige dans les 48 heures avant la date prévue de départ si le domaine skiable est fermé à 65% minimum et qu'il n'y a pas de chute importante de neige prévue dans les 3 premiers jours du séjour (minimum 50 cm). Le contrat d'assurance devra être souscrit minimum 30 jours avant la date de départ prévue pour pouvoir bénéficier de cette garantie et ne sera d'application que pour les séjours prévus entre le 1er janvier (à partir de 0 heure (départ) et le 31 mars à minuit (retour)). Pour être couvert, les sommets des pistes doivent être minimum à 2000 mètres d'altitude pour tout séjour en Autriche ou à 2300 mètres d'altitude pour toutes les autres destinations. Touring se basera sur le site [www.skiinfo.com](http://www.skiinfo.com) pour valider le manque de neige. Est considéré comme domaine skiable, un ensemble de stations de ski pour lequel un forfait combiné est disponible dans chacune des stations qui le compose. Si l'annulation ou la modification est communiquée après la date de départ prévue, Touring n'interviendra pas dans les frais d'annulation.

#### 33 Obligations en cas de sinistre

Le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes :

a) Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum (le remboursement par Touring s'effectuera toujours en vertu du point 3.1 des conditions générales).

b) Avertir Touring en moins de 12 heures suivant le sinistre (sauf en cas de force majeure) par e-mail à l'adresse [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be), à n'importe quelle heure ou, par téléphone au +32 233 2249, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

c) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre de Touring dûment complété. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires.

d) Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'annulation ou l'interruption, soit libéré du secret médical. Accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par Touring. Le refus de se soumettre à un tel examen libère Touring de ses obligations.

e) En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par Touring, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de domicile était médicalement indispensable. Dans le cas où le bénéficiaire ne respecte pas ces obligations et que ceci entraîne une aggravation du sinistre, l'assureur peut limiter ses prestations à ce qu'il aurait été le sinistre si le bénéficiaire avait respecté ces obligations.

f) Pour cause de manque de neige, il doit impérativement prévenir Touring dans les 2 jours ouvrables précédant la date de départ prévue au n° +32 286 34 26 ou par e-mail à l'adresse [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be). Une déclaration de sinistre devra, dans le même délai, être remplie avec:

- Les noms et prénoms des bénéficiaires;
  - Les coordonnées du contrat;
  - Le nom du domaine skiable;
  - Les dates de départ et de retour prévues;
  - La facture de l'organisateur de voyage ainsi que ses conditions générales.
- Toute autre information demandée par Touring en vue de traiter au mieux le dossier devra être transmise dans les plus brefs délais.

#### 34 Paiement des indemnités

#### 34.1 MODIFICATION DU VOYAGE

Par priorité et dans un souci de respecter l'objectif initial du preneur d'aller en vacances, le voyage sera modifié auprès de votre organisme de voyage (en changeant le nom d'une ou plusieurs personnes, la date ou le lieu du voyage). Les frais de modification seront pris en charge par Touring, pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation. Seule exception, en cas d'annulation du compagnon de voyage n'ayant pas d'assurance annulation, Touring prendra en charge les frais administratifs de modification du nom de l'accompagnant avec un maximum de € 100 par personne par voyage.

#### 34.2 ANNULATION DU VOYAGE

Touring rembourse le preneur de tous les frais contractuellement dus à la date de l'annulation, après réception et examen des documents de voyage et des preuves de paiement bancaire, dans les limites évoquées aux points 2.2 et 3.1. En cas d'annulation d'un des assurés, Touring interviendra dans les frais de modification du voyage si les autres assurés décident d'entamer le voyage.

#### 34.3 COMPENSATION DEVOYAGE

En cas de retour anticipé du bénéficiaire pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes au point 3.2 des présentes conditions générales, Touring prévoit pour le bénéficiaire une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage au prorata des jours de vacances perdus avec un maximum de 15 jours de dédommagement. Le calcul des jours de vacances perdus effectués sur base du nombre restant de nuits, à partir de la date du retour anticipé jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières du contrat de voyage. Si l'assuré retourne aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées. Si l'assuré retourne par ses propres moyens: l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet de retour initial. Si le contrat de voyage a uniquement pour objet le transport, Touring remboursera la partie irrécupérable du prix du transport pour autant que les frais de retour ne soient pas réglés dans le cadre d'une autre garantie (assistance, etc.). L'intervention de Touring ne pourra en aucun cas dépasser le montant assuré décrit au point 2.1 et sera toujours calculée sur base de certains coûts contractuellement dus. Le bénéficiaire est tenu dans tous les cas d'annuler le voyage dans les 48 heures qui suivent sa prise de connaissance de l'événement qui motive l'annulation.

### 4. ASSURANCE BAGAGES

#### 4.1 Objet

Touring couvre pour la garantie Bagages au premier risque avec un maximum de € 1.500 par bénéficiaire. Touring assure les bagages destinés à l'utilisation personnelle pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par le bénéficiaire, 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.

#### 4.2 Garanties relatives aux objets 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 en cuir, 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 le bénéficiaire 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 le bénéficiaire, 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 € 450 par bénéficiaire, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul bénéficiaire.

#### 4.3 Paiement des indemnités

- Touring rembourse, avec un maximum par objet de 25% du montant total des bagages (excepté pour

les chaises roulantes), la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage. La moins-value est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d'achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme ou par un certificat d'expertise.

- En cas de récupération de bagages volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, le bénéficiaire est tenu de rembourser à Touring l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.
- En cas de remise tardive des bagages telle que spécifiée à l'article 4.1, Touring rembourse les achats de première 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 et de carte de banque à l'étranger (carte d'identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit), Touring rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par bénéficiaire pour le remplacement de ces documents.
- Touring se réserve le droit de refuser toute demande d'intervention qui ne serait pas justifiée de manière satisfaisante.
- 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.

#### 4.4 Procédure à suivre en cas de sinistre

- 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.
- Adresser à Touring, dans les 7 jours, le document de déclaration de sinistre de Touring dûment complété.
- 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 éventuellement souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs.
- Si Touring le demande, lui remettre l'objet endommagé.

### 5. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL (cette garantie n'est d'application que pour la formule No Stop Full)

#### 5.1 Objet

Touring garantit les indemnités et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 J.O. L 46/1, y compris la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne concernant ce règlement. Le retard, l'annulation, le déclassement et le refus d'embarquement sont définis dans le Règlement (CE) N° 261/2004 et conformément à la jurisprudence la plus récente de la Cour de Justice européenne, par extension, dans la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne. Cette garantie est d'application pour les bénéficiaires qui partent :

- d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif.
- d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire tel que défini dans le Règlement (CE) n° 261/2004.

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour être couvert, le bénéficiaire doit fournir à Touring toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket (ou une copie) ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu. Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), Touring se réserve le droit de transmettre les données personnelles des bénéficiaires, et ce uniquement, aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes.

Le bénéficiaire ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessus, qu'à la condition qu'il délègue son action à Touring de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. Le bénéficiaire s'engage à subroger Touring dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

#### 5.2 Obligations en cas de sinistre

Le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes :

- Avertir Touring par téléphone au +32 286 35 08, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.
  - Sans délai, fournir à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre à Touring de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- Dans le cas où le bénéficiaire ne respecte pas ces obligations et que ceci entraîne une aggravation du sinistre, l'assureur peut limiter ses prestations à ce qu'aurait été le sinistre si le bénéficiaire avait respecté ces obligations.

## 6. EXCLUSIONS

### 61 Exclusions générales

- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur;
  - Tout événement connu lors de la souscription d'assurance ou au moment de la réservation du voyage;
  - Tous les événements ou situations liés directement ou indirectement aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine et lock-down;
  - Les événements survenus en dehors de la période de validité;
  - Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin);
  - Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu;
  - L'insolvabilité du tiers responsable;
  - 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 bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage (hors couverture annulation);
  - Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur agréé pour le transport public des passagers;
  - Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire;
  - Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires;
  - Les grèves, émeutes, guerres et guerres civiles et leurs conséquences;
  - Tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions.
- 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.

### 62 Exclusions particulières annulation et 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;
- 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 dans les médias un appel à éviter le pays en question;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales;
- Le licenciement du preneur ou du bénéficiaire, 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, sauf si leur état était stable un mois avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la date de réservation;

- Les rechutes de maladies préexistantes de toute personne susceptible de déclencher le sinistre sauf si la maladie était stabilisée depuis un mois avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la date de réservation;
- 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'une première manifestation;
- Les maladies telles que le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives;
- Les cas d'oxygénéodépendance;
- 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 y rapportant.
- L'état mauvais ou défectueux du véhicule privé prévu pour le voyage;
- L'insolvabilité du bénéficiaire;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus au point 2.1, frais de visa et autres frais similaires.

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au(x) bénéficiaire(s), mais aussi aux personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que le(s) bénéficiaire(s) en ai(en)t connaissance.

### 63 Exclusions particulières bagages

#### 63.1 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, mobilhomes, 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 mobilhome 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;

- Lessacoches 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.

#### 63.2 CIRCONSTANCES EXCLUES:

- Tout vol, destruction ou perte:
  - Occasionné volontairement par le bénéficiaire;
  - 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.

#### 64 Exclusions particulières Retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol

Cette couverture ne vaut pas pour les bénéficiaires voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public. Cette couverture n'est pas d'application pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois. Cette couverture n'est pas d'application dans le cas où des circonstances extraordinaires aient eu lieu, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Conformément à l'article 15 du Règlement (CE) N° 261/2004, il est question de circonstances extraordinaires lorsqu'une décision de la gestion du trafic aérien occasionne un retard de longue durée, un retard d'un nuit ou l'annulation d'un ou plusieurs vols pour un avion spécifique à un jour spécifique, bien que la compagnie aérienne en question ait fourni tous les efforts raisonnables pour empêcher ce retard ou cette annulation. On entend par circonstances extraordinaires (non limitatif) les cas suivants:

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

## Comment faire appel à nos services



### Service Clientèle:

T: **02 233 22 02** (de 8h à 18h du lundi au vendredi)

e: **membership.service@touring.be**

### Service Sinistre:

T: **02 233 22 49** (de 8h30 à 17h du lundi au vendredi)

e: **cancellation@touring.be**



**Touring**, précisez le service souhaité, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12 à 1000 Bruxelles



**www.touring.be**