



**CONDITIONS GÉNÉRALES  
TOURING BELGIUM ET TOURING  
BELGIUM PLUS**

Vous trouverez ci-après les conditions générales du produit de base Touring Belgium et Touring Belgium Plus.

<b>1</b>	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>Application des conditions générales</b>	<b>4</b>
<b>1.2</b>	<b>Définitions</b>	<b>4</b>
1.2.1	Accident	4
1.2.2	Bagages	4
1.2.3	Catastrophe naturelle	4
1.2.4	Domicile	4
1.2.5	Incident	5
<b>1.3</b>	<b>Dispositions et parties</b>	<b>5</b>
1.3.1	Parties concernées	5
1.3.1.1	Touring	5
1.3.1.2	Bénéficiaires	5
1.3.2	Véhicule couvert	5
1.3.3	Territorialité	6
1.3.4	Validité du contrat	6
1.3.5	Défaut de paiement	6
1.3.6	Droit d'inscription	6
1.3.7	Refus de contracter et dénonciation du contrat d'affiliation	7
1.3.8	Protection de la vie privée	7
1.3.9	Déclaration frauduleuse	7
1.3.10	Correspondance	7
1.3.11	Abus	8
1.3.12	Circonstances exceptionnelles	8
1.3.13	Attribution de compétence et droit applicable	8
1.3.14	Subrogation	8
1.3.15	Plaintes	8
1.3.16	Services garantis dans le cadre de l'affiliation	8
1.3.16.1	Ligne Touring-info	9
1.3.16.2	Aide au constat	9
<b>2</b>	<b>PRESTATIONS GARANTIES</b>	<b>10</b>
<b>2.1</b>	<b>Généralité</b>	<b>10</b>
<b>2.2</b>	<b>Dépannage</b>	<b>10</b>

<b>2.3</b>	<b>Remorquage local .....</b>	<b>10</b>
<b>2.4</b>	<b>Remorquage étendu .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5</b>	<b>Retour à domicile .....</b>	<b>11</b>
<b>2.6</b>	<b>Chauffeur de remplacement .....</b>	<b>11</b>
<b>2.7</b>	<b>Véhicule de remplacement .....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1</b>	<b>Coordonnées générales .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2</b>	<b>Obligations et procédures.....</b>	<b>13</b>
3.2.1	Obligations générales.....	13
3.2.2	Obligations et procédure pour la garantie Assistance aux véhicules .....	14
3.2.2.1	Obligations .....	14
3.2.2.2	Ouverture d'un dossier .....	14
<b>4</b>	<b>EXCLUSIONS .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1</b>	<b>Exclusions générales .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2</b>	<b>Exclusions particulières.....</b>	<b>16</b>

# 1 CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1.1 Application des conditions générales

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

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

## 1.2 Définitions

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

### 1.2.1 Accident

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

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

### 1.2.2 Bagages

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

### 1.2.3 Catastrophe naturelle

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

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

### 1.2.4 Domicile

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

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

## 1.2.5 Incident

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

Les cas suivants sont également considérés comme “incidents” lorsqu’il survient au “véhicule couvert”: “accident” de roulage, “incident” dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé par le véhicule (attention, le service Refuel qui résout ce problème a un coût supplémentaire), enlèvement, acte de vandalisme, tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, immobilisation à cause d’une perte de clé ou clé enfermée à l’intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

Le vol est considéré comme “incident”. Le vol d’un “vélo” donne uniquement droit aux prestations reprises sous le point 2.5 des présentes conditions générales.

## 1.3 Dispositions et parties

### 1.3.1 Parties concernées

#### 1.3.1.1 Touring

Pour les prestations garanties en Belgique et à 100 km en dehors des frontières belges, “Touring” ou le terme « nous » désigne l’association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique (RPM 0403.471.597 Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles.

Celle-ci ayant confié la réalisation d’une partie des prestations de dépannage, de remorquage et de mise à disposition de voitures de remplacement en Belgique à la société anonyme “Touring”, dont le siège social est également établi en Belgique, à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, RPM 0403.471.401 Bruxelles.

#### 1.3.1.2 Bénéficiaires

Sont considérés comme “bénéficiaires”:

- Le souscripteur du contrat d’affiliation, à savoir la personne physique ou morale qui a souscrit l’adhésion, qui est propriétaire du “véhicule couvert” et qui a son domicile en Belgique.
- Tout conducteur autorisé et tout passager qui se trouve à bord de ce véhicule gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d’immatriculation du “véhicule couvert”.

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

### 1.3.2 Véhicule couvert

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

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

Ces véhicules peuvent être neufs ou d’occasion, de toute marque, immatriculés en Belgique.

Le numéro de plaque d'immatriculation doit obligatoirement être en conformité avec le certificat d'immatriculation du "véhicule couvert" désigné, sous peine de ne pas être considéré comme "véhicule couvert".

Toute modification concernant le véhicule couvert (exemple : marque, type, numéro de plaque) doit immédiatement être notifiée par écrit à Touring. S'il s'agit d'un nouveau véhicule, Touring se réserve le droit de refuser d'octroyer sa garantie si ce véhicule ne répond pas aux conditions contractuelles.

### **1.3.3 Territorialité**

Les prestations sont valables uniquement en cas "d'incidents" survenus en Belgique et dans un rayon de 100 kilomètres en au-delà des frontières belges et uniquement à la suite "d'incidents" qui se sont produits dans cette zone.

### **1.3.4 Validité du contrat**

La période de validité de l'affiliation-Touring est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le souscripteur lors de l'affiliation, pour autant que la cotisation soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, les garanties entrent en vigueur à 0 heure le deuxième jour suivant le paiement. Dans les deux cas, sous réserve des délais d'attente spécifiques prévues par les conditions générales.

À son échéance, tout contrat d'affiliation se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si le souscripteur ou "Touring" s'y oppose, moyennant un préavis notifié au plus tard 2 mois avant la date d'échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

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

### **1.3.5 Défaut de paiement**

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

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

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

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

### **1.3.6 Droit d'inscription**

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

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

### **1.3.7 Refus de contracter et dénonciation du contrat d'affiliation**

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

### **1.3.8 Protection de la vie privée**

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

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

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

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

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

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site [www.touring.be](http://www.touring.be).

### **1.3.9 Déclaration frauduleuse**

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

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

Cette décision est notifiée par un écrit au souscripteur.

### **1.3.10 Correspondance**

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit, sauf mention contraire, être adressée à "Touring", Service Clientèle, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique.

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

### 1.3.11 Abus

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

### 1.3.12 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" tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre "catastrophe naturelle".

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

### 1.3.13 Attribution de compétence et droit applicable

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

### 1.3.14 Subrogation

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

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

### 1.3.15 Plaintes

Toute plainte 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).

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

### 1.3.16 Services garantis dans le cadre de l'affiliation

Dans les limites reprises aux présentes conditions générales, la souscription du contrat d'affiliation relatif au produit Touring Belgium et Touring Belgium Plus donne droit, moyennant le paiement de la cotisation, à :

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

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

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

L'affiliation Touring Belgium et Touring Belgium Plus donne également droit à:

#### **1.3.16.1 Ligne Touring-info**

La Ligne Touring-Info est un service qui permet d'acquérir des informations juridiques et touristiques (Belgique et étranger) et infos trafic (étranger). Toute information est exclusivement fournie par téléphone. Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée, notamment quant à l'usage qui sera réservé par les "bénéficiaires" aux réponses fournies.

#### **1.3.16.2 Aide au constat**

En cas "d'accident" de la circulation, vous pouvez appeler "Touring" et nous tenterons de vous aider du mieux possible dans la rédaction du constat "d'accident". Nous ne pouvons en aucun cas être tenu pour responsable en cas de litige ultérieur notamment avec la compagnie d'assurance ou d'autres instances (p.ex. la police). Nous n'agissons ni en tant que rédacteur du constat ni en tant que mandataire du "bénéficiaire".

## 2 PRESTATIONS GARANTIES

### 2.1 Généralité

L'affiliation du produit Touring Belgium donne droit aux prestations garanties, comme prévu aux articles 2.2 à 2.5, pour un nombre illimité d'interventions pendant la période de validité de l'affiliation.

L'affiliation du produit Touring Belgium Plus donne droit aux prestations garanties, comme prévu aux articles 2.2 à 2.7 pour un nombre illimité d'interventions pendant la période de validité de l'affiliation.

### 2.2 Dépannage

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

Le lieu de "l'incident" doit être accessible au véhicule du dépanneur dûment mandaté par "Touring" ; dans le cas contraire, vous devrez déplacer votre véhicule jusqu'au premier endroit accessible au véhicule du dépanneur ou mécanicien mandaté par "Touring" sous peine de vous voir refuser l'intervention.

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

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

### 2.3 Remorquage local

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

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

Il est expressément entendu que, lors "d'accidents", nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes tels que police, ambulance, pompiers, Croix-Rouge. Dans ce cas, nous prenons en charge le remorquage fait par un tiers sur ordre de la police jusqu'à concurrence de maximum € 250 sur présentation des justificatifs.

### 2.4 Remorquage étendu

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

Un seul remorquage par "incident".

Les prestations garanties en Belgique relatives au remorquage étendu ne sont acquises qu'au "bénéficiaire" ayant acquitté la cotisation y afférente au moins dix jours avant la survenance de "l'incident" ayant immobilisé le "véhicule couvert". Si un incident survient pendant ces 10 premiers jours, vous avez droit à la garantie décrite au point 2.3 Remorquage local.

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

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

## 2.5 Retour à domicile

(Non cumulable avec la garantie 2.7 Véhicule de remplacement)

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

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

## 2.6 Chauffeur de remplacement

Si, à la suite d'un "accident" de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur, vous vous trouvez dans l'impossibilité de poursuivre votre route et qu'aucun autre passager n'est en mesure de prendre le volant, nous organisons et prenons en charge après un contact médical, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le "véhicule couvert" et éventuellement ses passagers vers votre "domicile". Les frais de péages et de carburant du véhicule restant à votre charge.

Nous pouvons être dégagés de cet engagement si ledit véhicule présente des anomalies graves nous mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

## 2.7 Véhicule de remplacement

(Garantie uniquement d'application pour le produit Touring Belgium Plus)

S'il s'avère impossible de remettre en service le "véhicule couvert" en raison d'un "incident" survenu en Belgique ou dans un rayon de 100 kilomètres en dehors des frontières belges, et si ce véhicule est remorqué, "Touring" mettra tout en œuvre pour fournir un véhicule de remplacement à la demande du "bénéficiaire" et ce, dans les limites des disponibilités et pour autant que la cotisation ait été payée au moins 10 jours avant "l'incident".

La voiture de remplacement sera de catégorie A ou B. La marque et le modèle sont déterminés par la société de location. La voiture de remplacement doit être demandée par le "bénéficiaire" dans les 24 heures suivant "l'incident". Elle est mise à disposition depuis un centre reconnu par "Touring" ou d'un lieu désigné par "Touring" et pendant la durée de la réparation prévue et fixée par "Touring" en fonction du type "d'incident" pour une durée de maximum 5 jours calendriers par an.

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

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

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

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

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

Le véhicule de remplacement ne sera pas octroyé si le “bénéficiaire” a bénéficié d'un retour à “domicile” (article 2.5).

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

### 3.1 Coordonnées générales

“Touring” peut être contacté:

- Pour de l’assistance en cas de problème technique:
  - Par téléphone: 078 178 178 (24h/7)
  - Par e-mail: [help@touring.be](mailto:help@touring.be)
- Pour le Service Client:
  - Par téléphone: 02 233 22 02 (du lundi au vendredi de 8h à 18h)
  - Par e-mail: [membership.service@touring.be](mailto:membership.service@touring.be)
- Pour le Service Plaintes :
  - Par téléphone: 02 286 34 25 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
  - Par e-mail: [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be)
- Ligne Touring-Info :
  - Par téléphone : 02 286 33 84 (du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h)
  - Par e-mail : [touringinfo@touring.be](mailto:touringinfo@touring.be)
- Aide au constat :
  - Par téléphone : 02 233 24 24

### 3.2 Obligations et procédures

#### 3.2.1 Obligations générales

En plus des obligations spécifiques par garantie, vous devrez dans tous les cas :

- Nous avertir immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d’urgence), et vous conformer aux instructions données.
- Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- Nous signaler le sinistre par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, nous fournir toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour nous permettre de déterminer les circonstances et l’étendue du sinistre.
- Nous remettre les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- En cas de vol ou de vandalisme, faire établir immédiatement un procès-verbal par l’autorité compétente la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.
- Signaler à “Touring”, tant lors de la conclusion que pendant le cours de l’affiliation, toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances. 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 (à compter du jour où “Touring” a eu connaissance de cet ajout) sera effectif pour la couverture de cette personne.

Sauf mention contraire, tous frais exposés, les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins que nous l'ayons autorisé au préalable.

Toutes les prestations d'assistance, de transport, de réparation et de remorquage sont entreprises avec votre consentement et sous votre contrôle. "Touring" est seul responsable des prestations fournies par lui-même.

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

### **3.2.2 Obligations et procédure pour la garantie Assistance aux véhicules**

#### **3.2.2.1 Obligations**

Dans le cadre de la garantie Assistance aux véhicules (article 2), sans préjudice des obligations générales (article 5.2.1), le "bénéficiaire" est tenu de respecter les obligations suivantes :

- Prévenir "Touring" endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure, en cas "d'incident" ou "d'accident" survenu lors de votre déplacement à l'étranger.
- Faire établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule, tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération.

#### **3.2.2.2 Ouverture d'un dossier**

Afin d'accélérer les prestations d'assistance, il y a lieu de préparer, les informations suivantes:

- Votre numéro d'affiliation ;
- Votre numéro de plaque d'immatriculation;
- La marque, le type et l'année du "véhicule couvert";
- Les informations relatives au lieu où le "véhicule couvert" est immobilisé (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).

Sauf mention contraire, les pièces justificatives attestant notamment de l'immobilisation au sein d'un garage et de la réparation du véhicule (ex. la facture de réparation) doivent être fournies sur notre simple demande.

Il convient, pour toute demande de remboursement, de nous transmettre les pièces originales.

## 4 EXCLUSIONS

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

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

### 4.1 Exclusions générales

Sont toujours exclus:

- Tout événement connu lors de la souscription et/ou le départ à l'étranger ;
- Les pays en guerre, en guerre civile, les pays placés sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, et pour autant que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères ait publié un avis négatif (voyage interdit ou déconseillé) sur son site internet.
- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur, ou des décisions imposées par un gouvernement ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Tout événement ou situation directement ou indirectement lié aux épidémies, aux pandémies, au confinement, au lockdown et à la quarantaine ;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale autorisée, de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin ou les services de police);
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu;
- Toute prestation non demandée ou refusée ou qui n'a pas été autorisée ou organisée par "Touring";
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements fautifs 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 ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprises ou de l'exercice d'une profession ;
- Des blessures corporelles et dommages matériels subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout "bénéficiaire" employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Toutes les prestations et les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

Nous ne sommes pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.

Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction et de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :

- Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ; ou
- L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

## 4.2 Exclusions particulières

Sans préjudice de l'application des exclusions générales reprises ci-avant, sont exclus:

- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules agricoles et de jardinage ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules de location à court terme ;
- Les véhicules immatriculés à l'étranger (sauf si les "bénéficiaires" ont un "domicile" légal en Belgique) et les véhicules immatriculés d'une plaque marchande ou d'une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messagerie ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- L'octroi d'un véhicule de remplacement pour les véhicules repris dans la catégorie "Vélo";
- Les "incidents" consécutifs à une "catastrophe naturelle" rendant le "véhicule couvert" inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité ;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tous autres stupéfiants (constaté par un médecin ou les services de police);
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule;
- Les amendes de quelque nature que ce soit.

Sont exclus, les "incidents" suivants:

- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- Le bris ou détérioration de glace ou d'optiques ;
- Défaillances qui n'immobilisent pas le "véhicule couvert", qui ne mettent pas en péril la sécurité du passager et qui ne sont pas en contradiction avec le code de la route ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du "véhicule couvert", la mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les "incidents" consécutifs à une virée sur un terrain peu praticable (cross dans les bois, champs, etc.) sauf si le "bénéficiaire" déplace son véhicule jusqu'à un endroit accessible par un de nos patrouilleur ou technicien mandaté ;
- Dégâts liés à une "catastrophe naturelle" ;
- L'immobilisation du "véhicule couvert" dans un garage, un atelier de carrosserie ou chez un réparateur que ce soit pour des travaux d'entretien ou de remise à neuf sans rapport avec "l'incident" ou pour des travaux de réparation suite à un "incident" qui s'est déclaré dans le garage même.

Si le propre matériel de "Touring" n'est pas suffisant pour résoudre "l'incident", le "bénéficiaire" devra faire appel aux services de la police, des pompiers ou de la protection civile.

Edition : Février 2022.

