CONDITIONS GÉNÉRALES TOURING MOVE ON

Vous trouverez ci-après les conditions générales du produit de base Touring Move On et de ses différentes formules et option qui peuvent également être souscrites :

- Formule Touring Move On Belgique
- Formule Touring Move On Europe
    - ✓ Option Assurance Voyage

Ces deux formules peuvent être souscrites à titre individuel (formule individuelle) ou pour toute la famille (formule famille). L'option Assurance Voyage peut être prise sur la formule Touring Move On Europe individuelle et famille, et couvre d'office toute la famille.

1 CONDITIONS COMMUNES 6

1.1 Application des conditions générales 6

1.2 Définitions 6

1.2.1 Accident 6

1.2.2 Bagages 6

1.2.3 Catastrophe naturelle 6

1.2.4 Compagnon de voyage 6

1.2.5 Conjoint 7

1.2.6 Domicile 7

1.2.7 Enfant mineur 7

1.2.8 Incident 7

1.2.9 Rapatriement 7

1.3 Dispositions communes 7

1.3.1 Parties concernées 7

1.3.1.1 Touring 7

1.3.1.2 Bénéficiaires 8

1.3.2 Véhicule couvert 8

1.3.3 Territorialité 9

1.3.4 Validité de l'affiliation 9

1.3.5 Prestations additionnelles 11

1.3.6 Droit d'inscription 11

1.3.7 Refus de contracter et dénonciation du contrat d'affiliation 11

1.3.8 Protection de la vie privée 11

1.3.9 Déclaration frauduleuse 12

1.3.10 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats 12

1.3.11 Correspondance 12

1.3.12 Défaut de paiement 12

1.3.13 Abus 12

1.3.14 Circonstances exceptionnelles 13

1.3.15 Attribution de compétence et droit applicable 13

1.3.16 Subrogation 13

1.3.17 Autres services garantis dans le cadre de l'affiliation 13

1.3.17.1 Pour la formule Move On Belgique: 14

1.3.17.2 Pour la formule Move On Europe avec l'option Assurance Voyage: 14

1.3.18 Plaintes 15

2 ASSISTANCE AUX VÉHICULES 16

2.1 Général 16

2.2 Prestations garanties dans le cadre de l'affiliation Move On Formule Belgique, en Belgique et 100km au-delà des frontières belges 16

2.2.1 Dépannage 16

2.2.2 Remorquage local 16

2.2.3 Remorquage étendu 16

2.2.4 Véhicule de remplacement 17

2.2.5 Retour à domicile 17

2.2.6 Chauffeur de remplacement 18

2.3 Prestations garanties dans le cadre de l'affiliation Move On Formule Europe 18

2.3.1 Dépannage sur route et remorquage en cas d'incident 18

2.3.2 Assistance aux bénéficiaires en attente de réparations 18

2.3.3 Réparation possible dans les 3 jours ouvrables. 18

2.3.4 Durée des réparations supérieures à 3 jours ouvrables. 19

2.3.5 Envoi de pièces de rechange 20

2.3.6 Abandon du véhicule couvert 20

2.3.7 Chauffeur de remplacement 21

2.3.8 Consultation technique 21

2.3.9 Mise à disposition d'une voiture de remplacement 21

2.3.10 Continuation de voyage étendue 22

2.3.11 En cas de vol du véhicule couvert 22

2.3.12 Rapatriement du véhicule couvert 22

2.3.13 Mise à disposition d'un taxi en cas d'urgence 23

3 Option Assurance Voyage 24

3.1 Définitions 24

3.1.1 Accident 24

3.1.2 Degrés de parenté 24

3.1.3 Maladie et maladie grave 24

3.1.4 Maladie préexistante et maladie stable 24

3.1.5 Rapatriement 24

3.1.6 Retour anticipé 24

3.2 Conditions d'application et parties concernées 25
3.2.1 Parties concernées 25
3.2.1.1 L'assureur 25
3.2.1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées 25
3.2.2 Validité du contrat 25
3.2.3 Faculté de dédit 26
3.2.4 Protection de la vie privée 26
3.2.5 Déclaration frauduleuse 26
3.2.6 Correspondance 26
3.2.7 Défaut de paiement 26
3.2.8 Circonstances exceptionnelles 27
3.2.9 Attribution de compétence 27
3.2.10 Subrogation 27
3.2.11 Répartition de la charge au sinistre en cas de pluralité de contrats 27
3.2.12 Obligation de signalement du risque 27
3.2.13 Plaintes 27
3.2.14 Territorialité 28
3.2.15 Médecin d'assurance 28
3.2.16 Données médicales et sensibles 28
3.2.17 Loi applicable au contrat d'assurance 28
3.3 Prestations garanties pour l'assistance aux personnes à l'étranger 28
3.3.1 Rapatriement en cas de maladie ou d'accident 28
3.3.2 Intervention en cas de maladie ou d'accident 29
3.3.3 Frais de soins médicaux en Belgique 30
3.3.4 Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical 30
3.3.5 Retour anticipé 31
3.3.6 Retour des enfants mineurs 32
3.3.7 Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger 32
3.3.8 Animaux domestiques (chiens et chats) 32
3.3.9 Rapatriement funéraire 32
3.3.10 Frais de recherche et de sauvetage 33
3.3.11 Frais de télécommunication 33
3.3.12 Messages urgents 33
3.3.13 Frais d'interprète 33
3.3.14 Envoi de bagages ou du doudou 33

3.3.15 Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées 34
3.3.16 Transfert de fonds 34
3.3.17 Caution de mise en liberté 34
3.3.18 Perte ou vol des titres de transport 34
3.3.19 Garanties ski 34
3.3.19.1 Frais médicaux à l'étranger à la suite d'un accident de ski 34
3.3.19.2 Remboursement du skipass et des cours de ski 34
3.3.19.3 Frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski 35
3.3.19.4 Bris de ski 35
3.3.19.5 Vol de skis, bâtons, chaussures de ski 35
3.3.19.6 Avance de frais d'avocat 35
3.3.20 Contretemps à l'étranger 35
3.4 Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol 36
4 FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE 39
4.1 Coordonnées générales 39
4.2 Obligations et procédures 40
4.2.1 Obligations générales 40
4.2.2 Obligations et procédure pour la garantie assistance aux véhicules 40
4.2.2.1 Obligations 41
4.2.2.2 Ouverture d'un dossier 41
4.2.3 Obligations et procédure de l'option Assurance Voyage pour la garantie assistance aux personnes 41
4.2.3.1 Obligations 41
4.2.3.2 Ouverture d'un dossier 41
4.2.4 Obligations de la garantie assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen) 42
5 EXCLUSIONS 42
5.1 Exclusions générales 43
5.2 Exclusions particulières 44
5.2.1 Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance véhicule 44
5.2.2 Exclusions particulières pour les prestations aux personnes de l'option Assurance Voyage 45
5.2.3 Exclusions particulières retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol 46

1 CONDITIONS COMMUNES

Sauf mention contraire, les conditions communes sont applicables uniquement au produit principal formule Touring Move On Belgique ou formule Touring Move On Europe.

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", ou pour l'option voyage, "l'assureur", 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 et valent tant pour le produit principal que pour l'éventuelle option Assurance Voyage souscrite.

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 à la suite de précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol à la suite de 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 Compagnon de voyage

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

1.2.5 Conjoint

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

1.2.6 Domicile

Est considéré comme "domicile": la résidence principale ou la résidence habituelle (mentionnée lors de la souscription du contrat d'affiliation) des "bénéficiaires" (ou, pour l'option Assurance Voyage, des "assurés "), 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.

1.2.7 Enfant mineur

Enfant de moins de 18 ans.

1.2.8 Incident

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

Les cas suivants sont également considérés comme "incident" lorsqu'il survient au "véhicule couvert" : "accident" de roulage, "incident" dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé par le véhicule, enlisement, acte de vandalisme, tentative de vol du véhicule ou de pièces 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 2.2.5 des présentes conditions générales.

1.2.9 Rapatriement

Le retour à votre "domicile" ou dans votre pays de "domicile".

1.3 Dispositions communes

1.3.1 Parties concernées

1.3.1.1 Touring

"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 Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, RPM 0403.471.401 Bruxelles et celle-ci étant affiliée à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.), sise 8 Place de la Concorde, 75008 Paris, France.

Les prestations de l'assistance technique à l'étranger, telles que les interventions de dépannage, de remorquage par un patrouilleur d'un club étranger, lui-même affilié à la F.I.A., et de "rapatriement", les consultations techniques et juridiques, sont garanties dans le cadre de cette affiliation à la F.I.A.

1.3.1.2 Bénéficiaires

Pour la formule individuelle, le "bénéficiaire" est le souscripteur du contrat d'affiliation, soit la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son "domicile" en Belgique.

Pour la formule famille, sont considérés comme "bénéficiaires" :

- Le souscripteur du contrat d'affiliation, à savoir la personne physique qui a souscrit ledit contrat et qui a son "domicile" en Belgique ;
- La personne physique dont le nom est mentionné dans la rubrique 'Bénéficiaires' dans les conditions particulières et/ou le contrat d'affiliation et qui est domicilié à la même adresse que celle du souscripteur du contrat d'affiliation ;
- Tout passager qui se trouve à bord du "véhicule couvert" gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule ;
- Les petits-enfants et arrière-petits-enfants "mineurs" qui voyagent avec leurs (ou un de leurs) grands-parents ou arrière-grands-parents souscripteurs du contrat d'affiliation pour autant :
  - qu'ils n'aient pas le même "domicile" que leurs grands-parents ou arrière-grands-parents ; et
  - qu'ils soient encore à charge de leurs parents ; et
  - qu'aucuns de leurs parents ne voyagent avec eux.

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

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

1.3.2 Véhicule couvert

Les véhicules suivants sont considérés comme "véhicule couvert" :

- "Voitures": Voiture, voiture à usage mixte, moto > 50 cc, camionnette, minibus et mobil homes dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge et dont la longueur ne dépasse pas 7 mètres.

Est également considérée comme "voiture" : la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonnes en charge, tractée par le "véhicule couvert" au moment de "l'incident".

- "Vélos": Bicyclette, vélo, tricycle, triporteur, monocycle, tandem, vélo couché, vélo à assistance électrique, vélo pliable, motocyclette < 50 cc, cyclomoteur < 50 cc, scooter < 50 cc.

Sont également considérés comme vélo: tous les appareillages munis d'une roue ou plus et destinés au déplacement du "bénéficiaire" qu'ils soient mus par une force automotrice ou non à condition que cette dernière ne puisse pas leur faire dépasser une vitesse de 45 km/h.

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".

Le "bénéficiaire" ne doit pas forcément être le propriétaire du "véhicule couvert".

1.3.3 Territorialité

Pour la formule Touring Move On Belgique, les prestations garanties dans le cadre de l'assistance aux véhicules sont valables en Belgique et 100 km hors des frontières Belges.

Pour la formule Touring Move On Europe, les prestations garanties dans le cadre de l'assistance aux véhicules sont valables dans les pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Albanie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Guernesey, les îles Åland, L'île de Man, Islande, Jersey, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Ukraine et Vatican, à l'exclusion de la Belgique.

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

Dans tous les cas, les prestations ne sont octroyées que si l'évènement couvert a lieu dans un pays susmentionné.

1.3.4 Validité de l'affiliation

Pour les prestations garanties en Belgique, 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.

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

À son échéance, tout contrat d'affiliation se renouvelle tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation par le souscripteur ou par "Touring", moyennant un préavis notifié au plus tard deux mois avant la date d'échéance par lettre recommandée. Toutefois, pour la formule Touring Move On Europe, si le contrat d'affiliation est souscrit avec l'option et qu'une des parties contractantes veut résilier l'ensemble du contrat (produit principal et option), cette résiliation devra être notifiée à l'autre partie selon les modalités de résiliation prévues pour l'option et reprises à l'article 3.2.2 des présentes conditions générales.

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

En principe et pour autant qu'il n'y ait pas encore eu de demande d'intervention, vous avez la possibilité ainsi que Touring de renoncer à l'ensemble du contrat (produit principal et option), sans pénalité et sans indication de motif. Vous pouvez exercer ce droit pendant 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat. Si vous souhaitez exercer ce droit, nous vous invitons à nous adresser votre demande par courrier recommandé à l'adresse suivante: Touring, Membership Service, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles. Votre renonciation prend effet au moment de la notification, celle de Touring huit jours après sa notification. Si vous exercez votre droit de rétractation, vous êtes tenu de payer à Touring un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où vous l'avez informé de l'exercice de votre droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. A défaut d'exercer le droit de renonciation, les garanties resteront maintenues selon les conditions prévues au contrat. Par dérogation à ce qui précède, ne peuvent pas faire l'objet de ce droit de rétractation:

- La demande porte sur le contrat qui est souscrit sans option et qui n'a pas été conclu à distance; ou
- La demande qui porte uniquement sur l'option si ce contrat est souscrit à distance.

1.3.5 Prestations additionnelles

Si le nombre maximum d'interventions prévu dans le contrat d'affiliation et/ou les présentes conditions générales est atteint, "Touring" se réserve le droit de ne pas intervenir ou de facturer un montant supplémentaire par intervention au souscripteur du contrat.

1.3.6 Droit d'inscription

Toute personne qui n'est pas "bénéficiaire" d'un contrat d'affiliation souscrit auprès de "Touring" et qui fait appel à cette dernière en raison de la survenance d'un "incident" en Belgique, peut souscrire un contrat d'affiliation. Cette personne devra s'acquitter avant toute intervention de "Touring" et sur le lieu de son immobilisation, du montant de la cotisation, majoré 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 la prise de connaissance de la demande ou 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 le cas échéant 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 elles sont traitées conformément à la réglementation en vigueur et uniquement dans le cadre de l'exécution d'un sinistre couvert par un contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

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

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

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

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

1.3.9 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fausse 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 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats

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

1.3.11 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.

1.3.12 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.

1.3.13 Abus

Nous nous réservons le droit de suspendre, d’annuler l’exécution des prestations garanties ou 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 (excepté dans le cadre des prestations garanties au point 1.3.17.1.)

1.3.14 Circonstances exceptionnelles

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

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

1.3.15 Attribution de compétence et droit applicable

Le contrat d’affiliation est régi par le droit belge.

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.

1.3.16 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 évènements faisant l’objet du présent contrat.

1.3.17 Autres services garantis dans le cadre de l’affiliation

Dans les limites reprises aux présentes conditions générales, la souscription du contrat d’affiliation relatif aux formules Move On Belgique ou Move On Europe 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 ;
- Une 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 ;
- 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.

- 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 (exemple : la police). Nous n’agissons ni en tant que rédacteur du constat ni en tant que mandataire du “bénéficiaire”.

La souscription du contrat d’affiliation donne également droit, moyennant le paiement de la cotisation :

1.3.17.1 Pour la formule Move On Belgique:

- Un” Joker Taxi” par année en Belgique d’une valeur de € 50.

Dans le cas où vous estimeriez ne pas être en mesure de conduire le “véhicule couvert” en toute sécurité (indépendamment de tout “incident” couvert et nonobstant l’éventuel non-respect de la législation et l’éventuel usage d’alcool et autres exclusions), nous organisons et prenons en charge votre retour en taxi jusqu’à votre “domicile”.

Afin de bénéficier de ce service, vous devez préalablement nous appeler en mentionnant l’adresse du lieu où vous vous trouvez et le numéro de téléphone sur lequel nous pouvons vous recontacter. Nous nous réservons le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité du “bénéficiaire”. Aucune prise en charge ne pourra être effectuée à postériori, sans qu’il y ait eu un accord préalable de notre part.

L’utilisation du joker taxi est autorisée sur le territoire belge uniquement, maximum 1 fois par année d’affiliation et ce pour tous les “bénéficiaires” compris, dans la limite de € 50 TTC par intervention. Dans le cas où la limite de € 50 TTC devait être dépassée, le supplément est à votre charge (à régler directement auprès du chauffeur de taxi).

“Touring” se dégage de toute responsabilité quant aux dégâts éventuels du/au véhicule laissé à l’abandon par le “bénéficiaire”. Cette garantie n’est pas cumulable lorsque le “bénéficiaire” fait appel à une des autres garanties décrites au point 2.2. des présentes conditions générales.

- Un check-up voiture en Belgique ;

Une fois par année d’affiliation, “vous” avez le droit à un contrôle d’une “voiture” effectué sur rendez-vous à votre “domicile”. Ce contrôle est toujours réalisé par un patrouilleur qui, pendant une durée de maximum 25 minutes, vérifiera différents points du véhicule comme: le moteur, le liquide de frein, les pneus, l'éclairage, le pare-brise, les essuie-glaces, la batterie et le kit légal.

Ce contrôle ne peut en aucun cas se substituer au contrôle technique. “Touring” ne peut en aucun cas être tenue responsable pour le résultat obtenu à la suite du contrôle technique effectué ultérieurement.

1.3.17.2 Pour la formule Move On Europe avec l’option Assurance Voyage:

- Lounge d’aéroport

Vous bénéficiez de 2 accès (formule individuelle) ou de 6 accès (formule famille) aux espaces lounges des aéroports de Bruxelles et de Charleroi. Vous avez droit à 1 voucher par “bénéficiaire”, âgé de 12 ans ou plus. Les enfants de moins de 12 ans sont admis sans voucher.

- Service Visa

En tant que “membre” du Touring Club Royal de Belgique, vous pouvez bénéficier du service Visa. Ce service vous permet de faire vos demandes de visa via notre partenaire VisumCentrale qui fera les démarches nécessaires. Votre demande doit être introduite via le lien suivant : www.visumcentrale.be/touring.

Le service Visa inclut les frais de traitement standard de votre demande ainsi que le service coursier qui viendra chercher vos documents et livrera votre visa à l’adresse de votre choix. Les frais d’ambassade et les coûts additionnels éventuels (exemple : frais de traitement urgent) restent à votre charge.

1.3.18 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.

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

2 ASSISTANCE AUX VÉHICULES

2.1 Général

L'assistance aux véhicules en Belgique et 100 km au-delà des frontières belges, comme prévu à l'article 2.2, donne droit aux prestations garanties pour un maximum de 5 interventions pour la formule Individuelle et 10 interventions pour la formule famille pendant la période de validité de l'affiliation.

L'assistance aux véhicules à l'étranger, comme prévu à l'article 2.3, donne droit aux prestations garanties pour un nombre illimité d'interventions pendant la période de validité de l'affiliation.

2.2 Prestations garanties dans le cadre de l'affiliation Move On Formule Belgique, en Belgique et 100km au-delà des frontières belges

2.2.1 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 de toutes réparations effectuées par un garagiste.

2.2.2 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 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.

2.2.3 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 le plus approprié où la réparation pourra être effectuée ou vers le "domicile" du "bénéficiaire" si celui-ci souhaite y effectuer lui-

même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement. Vous avez droit à 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 2.2.2 Remorquage local.

Durant le remorquage du “véhicule couvert”, “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’incidents”, 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.

2.2.4 Véhicule de remplacement

(Garantie réservée aux “voitures” telles que définies dans le point 1.3.2)

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 pour la formule Individuelle et maximum 8 jours calendriers par an pour la formule Famille.

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 2.2.5).

2.2.5 Retour à domicile

(Non cumulable avec l’article 2.2.4. Véhicule de remplacement)

"Touring" organise et prend en charge le retour des "bénéficiaires", dont le "véhicule couvert" a dû être remorqué ou transporté vers un garage, ainsi que de 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 dernière hypothèse, "Touring" se charge de rembourser les frais de transport réel au "bénéficiaire" sur simple présentation des titres de transport.

2.2.6 Chauffeur de remplacement

(Garantie réservée aux "voitures" telles que définies dans le point 1.3.2)

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.

2.3 Prestations garanties dans le cadre de l'affiliation Move On Formule Europe

2.3.1 Dépannage sur route et remorquage en cas d'incident

En cas "d'incident", "Touring" organise et prend en charge :

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

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

2.3.2 Assistance aux bénéficiaires en attente de réparations

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

2.3.3 Réparation possible dans les 3 jours ouvrables.

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

- Attente de réparations:

Le "bénéficiaire" peut attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. "Touring" prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par

“bénéficiaire” pour autant que le “bénéficiaire” ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu’il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu.

Cette clause est également d’application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d’un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque).

“Touring” met également une voiture de remplacement à disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 2.3.9.

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

OU

- Continuation de voyage:

Si le “bénéficiaire” choisit de laisser sa “voiture” au garage et de poursuivre son voyage, “Touring” prend en charge le trajet aller jusqu’à sa destination finale et le retour jusqu’au garage pour récupérer ce véhicule. Cette prestation est garantie jusqu’à un montant de maximum € 500 pour l’ensemble des “bénéficiaires”.

Ce trajet pourra s’effectuer en train 2ème classe, en avion en classe économique, en avion charter ou en voiture de remplacement (voir article 2.3.9) et est choisi par “Touring” en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d’interruption du voyage.

Si la réparation s’avère plus longue que 3 jours ouvrables ou si la” voiture” est irréparable, “Touring” prend en charge le “rapatriement” de la” voiture” vers la Belgique. Les prestations que “Touring” propose aux “bénéficiaires” sont alors:

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

OU

- La continuation de voyage étendue jusqu’au “domicile” (voir article 2.3.10) pour un montant maximum de € 1.100 pour l’ensemble des “bénéficiaires”.

2.3.4 Durée des réparations supérieures à 3 jours ouvrables.

Vous pouvez bénéficier, au choix, d’une des prestations suivantes :

- Attente de réparations:

Les “bénéficiaires” peuvent attendre sur place que les réparations du véhicule soient achevées. “Touring” prend en charge les frais d’hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par “bénéficiaire” pour autant qu’il ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu’il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu. “Touring” met également une voiture de remplacement à sa disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 2.3.9.

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

Ces prestations sont garanties pour un montant maximum de € 1.100 pour l'ensemble des "bénéficiaires".

OU

- "Rapatriement" du véhicule:

"Touring" prend en charge le "rapatriement" de la "voiture". Dans le cas où le "bénéficiaire" opte pour le "rapatriement" dudit véhicule, "Touring" peut choisir une des deux prestations ci- dessous qui seront prises en charge par "Touring" :

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

  OU

- La continuation de voyage étendue, selon les modalités de l'article 2.3.10, jusqu'au "domicile" pour un montant maximum de € 1.600 pour l'ensemble des "bénéficiaires".

2.3.5 Envoi de pièces de rechange

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

"Touring" est exonéré de cette obligation en cas de force majeure, ou en cas de:

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

2.3.6 Abandon du véhicule couvert

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

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

En cas d'abandon de l'épave sur place, l'intervention de "Touring" dans les frais de gardiennage est limitée à un montant maximum de € 15 par jour pour une durée maximum de 15 jours. Au cas où la" voiture" a été remorqué

en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de "Touring", le "bénéficiaire" autorise "Touring", moyennant une attestation d'un expert automobile selon laquelle cette épave peut être considérée comme sans valeur marchande, à en disposer pour la casse à défaut pour le "bénéficiaire" de manifester sa volonté de reprise dans un délai de 15 jours calendaires à dater de ce remorquage.

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

2.3.7 Chauffeur de remplacement

(Garantie réservée aux "voitures" telles que définies dans le point 1.3.2)

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

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

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

OU

- Le coût du voyage aller-retour du chauffeur en train en deuxième classe.

2.3.8 Consultation technique

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

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

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

2.3.9 Mise à disposition d'une voiture de remplacement

(Garantie réservée aux "voitures" telles que définies dans le point 1.3.2)

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

"Touring" a le droit de procéder à une évaluation du véhicule avant l'attribution d'un véhicule de remplacement. L'attribution du véhicule de remplacement est garantie dans les limites des disponibilités locales et des restrictions légales. Le "bénéficiaire" est soumis aux conditions générales de location du loueur. L'indisponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation.

Le "bénéficiaire" doit tenir compte de la limitation de la disponibilité locale et accepter les conditions générales du la société de location. Les formalités pour la réception et la restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais de dépose, les frais de carburant, les assurances complémentaires et les exonérations

d'assurance restent à charge du “bénéficiaire”. “Touring” n’est pas obligé de faire des interventions supplémentaires si le “bénéficiaire” ne dispose pas d'un véhicule de remplacement parce qu’il ne remplisse pas les conditions du loueur. Le dépôt doit être effectué par carte de crédit. La prolongation de l'utilisation du véhicule de remplacement peut être demandée par le “bénéficiaire” au loueur final, sous réserve d'un accord distinct.

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

2.3.10 Continuation de voyage étendue

Les prestations sont octroyées:

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

Les prestations suivantes sont octroyées :

- Soit la mise à disposition d’une voiture de remplacement pour une durée maximum de 15 jours (garantie réservée aux “voitures” telles que définies dans le point 1.3.2).
- Soit les trajets en train 2ème classe, en avion en classe économique ou par avion charter.

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

- € 1.600 pour tous les “bénéficiaires”,

OU

- € 1.100 pour tous les “bénéficiaires” si ces prestations ont été précédées par l’une des prestations décrites au point 2.3.2.

2.3.11 En cas de vol du véhicule couvert

Si la “voiture” est volée à l’étranger, nous prenons en charge soit le “rapatriement” des “bénéficiaires” soit la continuation de voyage étendue selon les modalités de l’article 2.3.10 à concurrence de maximum € 1.600 pour tous les “bénéficiaires”. La déclaration de vol faite à la police locale doit obligatoirement être transmise à “Touring” lors de la déclaration de sinistre.

Si ledit “véhicule couvert” est retrouvé avant le retour au “domicile” des “bénéficiaires”, la procédure reprise sous le point 2.3.1 sera d’application.

Si ledit véhicule est retrouvé après le retour au “domicile” des “bénéficiaires”, le “rapatriement” du véhicule sera pris en charge conformément au point 2.3.12.

2.3.12 Rapatriement du véhicule couvert

“Touring” organise et prend en charge :

- Le “rapatriement”, dans les meilleurs délais, du “véhicule” jusqu’au garage de votre choix en Belgique lorsque ledit véhicule, tout en étant raisonnablement réparable, se trouve cependant dans un état tel qu’il est pratiquement impossible de lui faire regagner la Belgique par ses propres moyens à la suite d’un “incident” irréparable endéans les 3 jours ouvrables consécutifs. Cette garantie est également octroyée en cas de vol si le véhicule est retrouvé endommagé après le retour du “bénéficiaire” en Belgique.
- Les frais de gardiennage, limités à un montant de € 15 par jour pour une durée de maximum 15 jours, sont pris en charge à partir du jour de l’immobilisation du véhicule, à condition que la demande de “rapatriement” ait été faite dans les 48h après l’immobilisation.
- “Touring” s’engage à rapatrier le “véhicule” dans les meilleures conditions et délais possibles.

Des retards éventuels dans l’exécution du “rapatriement” ne pourront donner lieu à une indemnisation.

Le “rapatriement” ne peut se faire de votre propre initiative, sous peine de déchéance à la prestation.

“Touring” prend en charge le “rapatriement” si la valeur résiduelle ou la valeur catalogue du véhicule (selon la cotation Eurotax “achat”) est supérieure au coût du “rapatriement”. Dans le cas contraire, la” voiture” sera abandonnée.

“Touring” ne peut être tenu pour responsable :

- Des dégâts éventuels causés par le transporteur au véhicule transporté ou remorqué;
- En cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

Le “bénéficiaire” autorise “Touring” à prendre d’office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite que “Touring” jugerait nécessaire, tant contre lui-même que contre quiconque.

En cas de contestation, il y a lieu de consulter le service technique de “Touring” qui examinera le dossier en particulier.

2.3.13 Mise à disposition d’un taxi en cas d’urgence

En cas “d’incident” survenu au “véhicule couvert”, nous vous proposerons un taxi qui sera directement envoyé vers les lieux de “l’incident” si les conditions de sécurité sont garanties pour l’arrêt du taxi et l’embarquement des passagers.

“Touring” prend en charge les frais (de la course du taxi) à concurrence de maximum € 500par sinistre.

3 OPTION ASSURANCE VOYAGE

L'option Assurance Voyage peut être prise sur la formule Touring Move On Europe individuelle et famille, et couvre d'office toute la famille.

3.1 Définitions

3.1.1 Accident

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

3.1.2 Degrés de parenté

Le "degré de parenté" se compte en remontant à l'ancêtre commun d'une famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent.

3.1.3 Maladie et maladie grave

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

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

La grossesse n'est pas considérée comme une "maladie".

Une "maladie grave" est un trouble de l'état de santé, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air.

3.1.4 Maladie préexistante et maladie stable

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

Une "maladie" est considérée comme stable lorsqu'il n'y a pas de changement dans le traitement (para)médical de cette "maladie", lorsqu'il n'y a pas eu d'hospitalisation ou d'aggravation et lorsque selon le médecin traitant il n'y a pas de contre-indication médicale pour voyager. Ces 3 conditions doivent être remplies cumulativement. Ceci doit pouvoir être prouvé par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité lors de la réservation du voyage et/ou de la souscription du contrat d'assurance.

3.1.5 Rapatriement

Le retour à votre "domicile" ou dans votre pays de "domicile".

3.1.6 Retour anticipé

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

3.2 Conditions d'application et parties concernées

3.2.1 Parties concernées

3.2.1.1 L'assureur

Dans le cadre de l'option Assurance Voyage, "l'assureur" désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, RPM 0441 .208 .161 Bruxelles, entreprise d'assurance autorisée par Arrêté Royal du 11/01/ 1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) à effectuer des opérations d'assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

3.2.1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

- Le "preneur d'assurance" est la personne physique qui souscrit le contrat d'assurance.
- Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les éventuelles conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance, pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique.
- Les petits-enfants et arrière-petits-enfants mineur qui voyagent avec leurs (ou un de leurs) grands-parents ou arrière-grands-parents souscripteur(s) du contrat d'assurance pour autant :
  - qu'ils n'aient pas le même "domicile" que leurs grands-parents ou arrière-grands-parents ; et
  - qu'ils soient encore à charge de leurs parents ; et
  - qu'aucun de leurs parents ne voyage avec eux.

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

Dans les articles relatifs à cette option, les personnes assurées peuvent être désignées par "vous", le ou les "assurés".

3.2.2 Validité du contrat

L'option doit toujours être souscrite avec le produit principal (contrat d'affiliation). Si elle est souscrite ultérieurement au produit principal, la date d'échéance pour l'ensemble du contrat (produit principal et option) correspond à la date de la souscription de l'option.

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

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

À son échéance, le contrat (produit principal et option) se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation du souscripteur 3 mois avant son échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre reçu (article 84 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances). Le souscripteur peut résilier uniquement l'option selon les mêmes modalités. Dans ce cas, seul le contrat d'affiliation (produit principal) reste en vigueur selon les conditions reprises aux conditions générales exposées ci-avant.

3.2.3 Faculté de dédit

Sauf pour les contrats d'une durée inférieur à 30 jours, le "preneur d'assurance" dispose de la faculté de résilier cette option par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du contrat.

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

Cette faculté de dédit ne vaut pas pour les contrats conclus à distance (article 57 § 5 loi du 4 avril 2014).

3.2.4 Protection de la vie privée

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

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

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

3.2.5 Déclaration frauduleuse

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

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

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

3.2.6 Correspondance

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit, sauf mention contraire, être adressée à "l'Assureur", Service Clientèle, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique. Toute correspondance adressée à "l'assuré" est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat d'assurance ou qu'il aurait notifiée par écrit ultérieurement.

3.2.7 Défaut de paiement

La couverture ne commence qu'après le paiement de la première prime (art. 69 de la loi 4/4/2014 relative aux assurances).

3.2.8 Circonstances exceptionnelles

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

3.2.9 Attribution de compétence

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

3.2.10 Subrogation

Les “assurées” s’engagent à subroger “l’assureur” dans tous leurs droits à l’égard de tout tiers responsable s’il s’avère qu’il y a abus, fraude, tentative de fraude.

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

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

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

3.2.12 Obligation de signalement du risque

(Article 81 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances).

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

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

Dans le cas d'un “assuré” supplémentaire, un délai d'attente de 30 jours pour la couverture entre en vigueur. Ce délai commence à courir dès que “l’assureur” a connaissance de ce fait.

3.2.13 Plaintes

Toute plainte peut être adressée par courrier à ATV S.A. Service Plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique ou par email à l’adresse complaint@touring.be.

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

3.2.14 Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre de l'option Assurance Voyage, sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique. Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits à l'article 3.4.

3.2.15 Médecin d'assurance

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

3.2.16 Données médicales et sensibles

"L'assuré ", agissant en son nom propre ou en qualité de représentant légal d'un enfant assuré âgés de moins de 13 ans, doit donner à "l'assureur" l'autorisation préalable d'utiliser les données relatives à la santé ou autres données sensibles relatives à sa personne et /ou à cet enfant en vue de l'exécution du contrat d'assurance.

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

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

3.2.17 Loi applicable au contrat d'assurance

Le contrat d'assurance et les prestations garanties sont régies par le droit belge dont la loi du 4/4/2014 relative aux assurances (M.B. du 30/04/2014). A mesure que ces dispositions entrent en vigueur, elles abrogent, remplacent ou complètent les conditions contractuelles (en ce compris les conditions générales et/ou particulières) qui y seraient contraires.

3.3 Prestations garanties pour l'assistance aux personnes à l'étranger

3.3.1 Rapatriement en cas de maladie ou d'accident

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

Ce transport s'effectue, si besoin, sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à votre "domicile" ou un hôpital, qui assurera la continuité des soins, proche de votre "domicile".

Nous nous réservons le choix du moyen et du moment du "rapatriement" dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport lors du "rapatriement". Si le médecin de "l'assureur" peut objectivement affirmer que le "rapatriement" n'est pas urgent et si le délai entre la date de "rapatriement" et la date de fin du séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors nous refuserons le "rapatriement".

“L’assureur” se réserve le droit d’utiliser votre titre de transport original si vous devez être rapatrié. Si tel n’est pas le cas, “l’assureur” est dans le droit d’exiger une procuration de votre part afin d’employer les billets ou de faire une modification en votre nom ou d’exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

Nous organisons et prenons en charge le retour d’un “compagnon de voyage” par sinistre accompagnant le rapatrié vers le “domicile” de ce dernier pour autant que cette personne ne laisse pas dès lors un véhicule et d’autres “assurés” sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place. Si le voyage retour ne s’effectue pas avec ledit véhicule et qu’aucun autre “assuré” ne peut le conduire, “l’assureur” organise et prend en charge le retour de ce véhicule au “domicile” de “l’assuré” (le moyen et le moment sont laissés au choix de “l’assureur”). Nous organisons et prenons en charge le retour d’un “compagnon de voyage“ vers son “domicile” si celui-ci devrait poursuivre seul le voyage.

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

Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport de “l’assuré”.

3.3.2 Intervention en cas de maladie ou d’accident

“L’assuré” intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles “l’assuré” peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale:

- Les frais chirurgicaux et d’hospitalisation;
- Les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu’il s’agit d’une première manifestation;
- Les “maladies graves” chroniques sont couvertes uniquement lorsqu’il s’agit d’une première manifestation;
- État antérieur: les indemnités dues sont déterminées exclusivement d’après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d’aggravation des conséquences du sinistre en raison d’un état antérieur (tel qu’une maladie, une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l’indemnité;
- Les coûts des soins dentaires urgents dispensés par un dentiste qualifié à la suite d'un “accident” ou d'une crise aiguë, jusqu'à concurrence de € 250 par “assuré” (les prothèses ne sont pas couvertes). Dans ce cas, “l’assureur” ne prévoit pas de “rapatriement”.
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout “assuré” malade ou accidenté, à concurrence d’un montant équivalent à € 65 au maximum par “assuré” et par jour à condition que l’alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l’étranger; les dispositions de cette garantie pourront également s’appliquer au” conjoint” de “l’assuré” malade ou accidenté ou une personne au choix de “l’assuré” ou, lorsqu’il s’agit d’un enfant, au père et à la mère de celui-ci.

- “L’assureur” interviendra pour maximum € 500 par “assuré” et par sinistre. “L’assureur” se réserve le droit de demander une facture détaillée de ses frais.” L’assureur ” intervient uniquement si l’hôtel réservé est situé à plus de 100 km du “domicile” ;
- Les frais du premier transport de “l’assuré” sont à charge de “l’assureur”;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l’hôpital des autres “assurés”) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500 par “assuré” et par sinistre ;
- Les frais de garde d’un enfant “assuré” de moins de 16 ans si un des deux parents est hospitalisé à l’étranger, uniquement lorsque l’autre parent souhaite se rendre au chevet de son” conjoint” à l’hôpital, avec un maximum de € 125 par “assuré” (cette garantie n’est pas d’application pour la formule individuelle).

Dans tous les cas, les indemnités dues sont déterminées exclusivement d’après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d’aggravation des conséquences du sinistre en raison d’un état antérieur (tel qu’une “maladie”, une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l’indemnité.

“L’assureur” se réserve le droit du choix de l’hôpital en cas d’hospitalisation. Lorsque le médecin de “l’assureur” autorise le “rapatriement”, mais que “l’assuré” refuse d’être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d’hospitalisation cesse dès l’instant de ladite autorisation.

“L’assureur” prendra en charge le coût du “rapatriement” différé, à concurrence seulement du coût du “rapatriement” initialement prévu et organisé par “l’assureur”, au moment où il fut autorisé par le médecin de “l’assureur”.

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

3.3.3 Frais de soins médicaux en Belgique

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

En cas de frais médicaux ambulatoires suite à une opération médicale ou un “accident” à l’étranger, “l’assureur” intervient jusqu’à concurrence de maximum € 745 par “assuré” (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie sont limités à maximum € 125 par “assuré”). Cette intervention est limitée à 1 an à dater de l’événement.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d’hospitalisation sont accordés à condition qu’un dossier médical ait déjà été ouvert à la centrale d’assistance de “l’assureur” pendant le séjour à l’étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l’organisme de sécurité sociale concerné.

La prise en charge des frais médicaux en Belgique suite à un “accident” de ski sont uniquement couverts dans les limites reprises à l’article 3.3.19. des présentes conditions générales.

3.3.4 Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical

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

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

3.3.5 Retour anticipé

Nous organisons et prenons en charge les frais de voyage aller-retour de “l’assuré” qui désire revenir en Belgique, dans l'un des cas cités ci-après et ensuite rejoindre son lieu de villégiature à l’étranger.

En lieu et place d’un titre de transport aller-retour, “l’assuré” peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres “assurés” de sa famille jusqu’au 2ème degré d’un autre aller simple pour rejoindre la Belgique. Ceci à condition que les “assurés” ne laissent pas un véhicule et d’autres “assurés” sans autre conducteur pour ramener ce véhicule et les personnes restées sur place. Cela s’applique également pour le “compagnon de voyage“ si celui-ci devrait poursuivre le voyage seul.

“L’assureur” se réserve le droit d’utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n’est pas le cas, “l’assureur” est dans le droit d’exiger une procuration de “l’assuré” afin de modifier ou d’exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

“L’assureur” se réserve le choix du moyen et du moment du retour anticipé dans un délai de 72 heures à compter de l’événement, compte tenu de la situation d’urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé dans les 7 jours qui suivent l’événement, soit en train 2ème classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le véhicule couvert. Si le voyage aller-retour s’effectue avec ledit véhicule, “l’assureur” rembourse les frais effectivement déboursés (péages d’autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. La présente garantie n’est pas octroyée en cas d’un retour définitif en Belgique avec véhicule couvert.

Cas couverts pour le retour anticipé :

- Retour anticipé en cas d’hospitalisation en Belgique du “conjoint” ou d’un membre de la famille jusqu’au 2ème degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants assurés et dont elle a la charge durant la durée du voyage:
  - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu’elle était imprévue et que la gravité de l’état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence de “l’assuré” à son chevet. “L’assuré” devra remplir une décharge auprès de “l’assureur” afin de prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie;
  - Si la personne hospitalisée est l’enfant mineur de “l’assuré” et que la présence d’un de ses deux parents est souhaitable. Dans ce dernier cas, le délai des 5 jours n’est pas d’application.

Dans les deux cas, un certificat médical doit être présenté.

- Retour anticipé en cas de disparition de l’enfant assuré âgé de moins de 16 ans, pour autant qu’il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu’une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- Retour anticipé à la suite du décès en Belgique du “conjoint” ou d’un membre de la famille jusqu’au 2ème degré.
- Retour anticipé pour sinistre grave au “domicile” de “l’assuré” et ce uniquement en cas de vol, incendie ou dégâts des eaux rendant la présence de “l’assuré” indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts.

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

3.3.6 Retour des enfants mineurs

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

3.3.7 Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger

Lors d'une hospitalisation d'un "assuré" à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, "l'assureur" organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de "l'assureur", soit par train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, au départ de la Belgique. Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, nous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant) sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2ème classe.

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

3.3.8 Animaux domestiques (chiens et chats)

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

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

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

3.3.9 Rapatriement funéraire

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

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

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

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

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

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

3.3.10 Frais de recherche et de sauvetage

Nous organisons et prenons en charge, à concurrence de maximum € 5.000 par sinistre et pour l'ensemble des "assurés", les frais de recherche et les frais de sauvetage, facturés par des organismes officiels de secours. La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des "assurés".

Le ski hors-piste est uniquement couvert si "l'assuré " est accompagné d'un moniteur de ski agréé.

La randonnée en montagne par voie non frayée est uniquement couverte si "l'assuré " est accompagné d'un guide de montagne agréé.

3.3.11 Frais de télécommunication

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

3.3.12 Messages urgents

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

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

"L'assureur" ne peut être tenu responsable du contenu du message.

3.3.13 Frais d'interprète

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

3.3.14 Envoi de bagages ou du doudou

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

Si votre enfant "assuré" de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de "domicile", nous organisons et prenons en charge l'envoi de ce dernier sur le lieu de vacances à l'étranger. Le doudou doit nous être remis par une personne que vous aurez désignée. Le doudou ne doit pas dépasser les dimensions de 30 cm de longueur, 20 cm de large, 10 cm de haut et doit peser moins d'un kilo.

Dans tous les cas, nous ne pouvons être tenus responsables en cas de retard de livraison ou de perte lors de l'acheminement.

3.3.15 Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées

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

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

3.3.16 Transfert de fonds

Nous pouvons organiser un transfert de fonds (à concurrence de € 3.750 maximum par dossier) en cas de vol ou perte de votre portefeuille, pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police.

Dans ce cas, vous êtes tenu de communiquer le nom et le numéro de téléphone d'une personne de votre choix qui peut déposer la somme demandée et les frais de transfert dans l'agence de l'intermédiaire la plus proche que nous aurons indiqué. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où "l'assuré" se trouve où la somme demandée pourra être retirée. "l'assureur" s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

Si le "assuré" est à court d'argent à la suite d'un "accident" ou d'un vol (pour lequel une plainte a été déposée auprès de la police), "l'assureur" peut lui accorder une avance de € 2.000 maximum par dossier, sous réserve de la signature d'une reconnaissance de dette et de la fourniture d'une garantie.

3.3.17 Caution de mise en liberté

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

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

3.3.18 Perte ou vol des titres de transport

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

3.3.19 Garanties ski

3.3.19.1 Frais médicaux à l'étranger à la suite d'un accident de ski

Les frais médicaux ambulatoires et d'hospitalisation à l'étranger à la suite d'un "accident" de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 3.3.2.

3.3.19.2 Remboursement du skipass et des cours de ski

Nous prenons en charge à concurrence de maximum € 200 par "assuré", le skipass et les cours de ski de plus de 5 jours consécutifs qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un “accident” survenu à “l’assuré” lors de la pratique du ski;
- Une garde obligatoire par “l’assuré” d’un enfant assuré, de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour ;
- Un retour anticipé de “l’assuré”.

Le skipass et les cours de ski sont remboursables à partir du lendemain de l’événement et pour la durée du forfait restant à courir, sur présentation d’un justificatif médical mentionnant l’inaptitude à la pratique du ski.

3.3.19.3 Frais médicaux en Belgique à la suite d’un accident de ski

Les frais médicaux ambulatoires et pharmaceutiques engagés en Belgique, suite à un “accident” de ski survenu à l’étranger, sont couverts pour une durée d’un an après la survenance de “l’accident” à concurrence de maximum € 745 par “assuré” (les frais de massage, de physiothérapie et de kinésithérapie limités à maximum € 125 par “assuré”).

Les frais d’hospitalisation en Belgique, à la suite d’un “accident” de ski survenu à l’étranger, sont couverts durant 3 mois après la sortie de l’hôpital à l’étranger à concurrence de € 6000 au maximum par “assuré” et par sinistre.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d’hospitalisation sont accordés à condition qu’un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de notre centrale pendant le séjour à l’étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l’organisme de sécurité sociale concerné.

3.3.19.4 Bris de ski

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

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

3.3.19.5 Vol de skis, bâtons, chaussures de ski

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant à “l’assuré”, “l’assureur” intervient à concurrence de maximum € 100 par “assuré” pour la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants, pour autant que le vol ait été commis avec “effraction caractérisée“ ou violence, dûment constatée. La garantie n’est pas octroyée si “l’assuré” a laissé les skis, bâtons ou chaussures de ski sans surveillance.

Toute demande d’indemnisation doit être accompagnée de la facture de location, la facture d’achat des objets volés et de la déclaration aux autorités compétentes à l’étranger.

3.3.19.6 Avance de frais d’avocat

“L’assureur” avance les frais d’avocat, à concurrence de € 2.500 au maximum, à “l’assuré” qui subit une perte résultant de la pratique du ski, en cas d’action en dommages et intérêts introduite par un tiers à votre encontre. Une telle demande n’est prise en considération que si elle porte sur un montant supérieur à € 50.

3.3.20 Contretemps à l’étranger

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

- Catastrophe naturelle;
- Conditions atmosphériques;

“L’assureur” intervient dans les frais de première nécessité: hébergement, restauration et prolongation de la garantie d’Assurance Voyage jusqu’à concurrence de € 65 par jour et par “assuré” et ce pendant 10 jours consécutifs au maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux.

“l’Assuré” doit entreprendre les démarches suivantes pour demander notre intervention:

- L’assuré doit d’abord prendre contact avec son organisateur de voyages ou avec son compagnie aérienne qui ont des obligations à l’égard de leurs clients.
- “L’assureur” interviendra pour les frais facturés lorsque l’organisateur de voyages ou la compagnie aérienne ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à votre égard.
- “L’Assuré ” doit pour cela envoyer les pièces justificatives à “l’assureur”.

3.4 Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d’embarquement d’un vol

“L’assureur” garantit les indemnisations et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d’embarquement de “l’assuré”, telles que décrites aux articles 7, 8 et 9 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, par extension, dans la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

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

a) D’un aéroport situé sur le territoire d’un État membre de l’Union européenne, y compris le Royaume Uni, l’Islande, la Norvège et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif ;

b) D’un aéroport situé dans un pays tiers à destination d’un aéroport situé sur le territoire d’un État membre de l’Union européenne, y compris le Royaume Uni, l’Islande, la Norvège et la Suisse. En cas de retard d’au moins trois heures par rapport à l’arrivée initialement prévue, d’annulation ou de refus d’embarquement contre sa volonté, “l’assuré” a droit à une compensation financière à hauteur de :

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

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

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

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

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

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

En cas de déclassement, "l'assuré" a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous:

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

Pour être couvert, "l'assuré" doit fournir à "l'assureur" toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket (ou une copie) ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu.

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

Cette couverture n'est pas d'application:

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

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

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

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

4 FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

4.1 Coordonnées générales

"Touring" peut être contacté:

- Pour de l'assistance en cas de problème technique ou médical:
  - Par téléphone: +32 (0)2 233 24 24 (24h/7)
  - Par e-mail:
    - Pour un problème technique: help@touring.be
    - Pour un problème médical: medical.aid@touring.be

- Pour de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol:
  - Par téléphone: 02 286 35 08 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)

- 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

- Pour le Service Plaintes:
  - Par téléphone: 02 286 34 25 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
  - Par e-mail: complaint@touring.be

- Ligne Touring info:
  - Par téléphone: 02 286 33 84 (du lundi au vendredi entre 9h et 12h et entre 14h et 17h)
  - Par e-mail: touringinfo@touring.be

- Aide au constat:
  - Par téléphone: 02 233 24 24 (24h/7)

- Pour un" Joker Taxi":
  - Par téléphone: 02 233 24 24 (24h/7)

- Pour un Car check-up:
  - Par téléphone: 02 233 24 24 (24h/7)

- Pour le Service Remboursements :
  - Par téléphone : 02 233 26 74 (option 1) (du lundi au vendredi de 8h à 17h)
  - Par e-mail : customercare@touring.be

4.2 Obligations et procédures

4.2.1 Obligations générales

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

- Avertir immédiatement “l’assureur” (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.
- Signaler le sinistre à “l’assureur” 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.
- Remettre les pièces originales relatives aux circonstances à “l’assureur”, 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.
- Le “preneur d’assurance” a l’obligation, tant lors de la conclusion du contrat d’assurance (article 58 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances) que pendant le cours du contrat (articles 80 et 81 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances), de signaler à “l’assureur” toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu’il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l’évaluation du risque.

En cas de modification de “l’assuré” en cours d’année, si le ménage est modifié par la suite d’une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l’arrivée d’un enfant, le preneur le signale à “l’assureur” afin de modifier le nom des “assurés”. Dans le cas d’un ajout d’un “assuré”, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux “assurés” dès que “l’assureur” aura eu connaissance de l’ajout.

Si vous êtes couvert pour un même risque auprès d’un autre assureur, vous êtes tenu d’en avertir “l’assureur” avant la souscription du contrat d’assurance et au plus tard lors de l’envoi de la déclaration de sinistre.

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 et de “rapatriement” 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.

“L’assureur” peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, “l’assuré” n'a pas exécuté les obligations énoncées ci-avant (article 76 loi 4/4/2014 relative aux assurances).

4.2.2 Obligations et procédure pour la garantie assistance aux véhicules

Dans le cadre de la garantie Assistance aux véhicules (article 2), sans préjudice des obligations générales (article 4.2.1), le “bénéficiaire” est tenu de respecter les obligations reprises ci-après.

4.2.2.1 Obligations

- 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.

4.2.2.2 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.

4.2.3 Obligations et procédure de l’option Assurance Voyage pour la garantie assistance aux personnes

Dans le cadre des garanties assistance aux personnes (article 3), sans préjudice des obligations générales (article 4.2.1), “l’assuré” est tenu de respecter les obligations et procédures reprises ci-après.

4.2.3.1 Obligations

- Sans délai, faire constater la “maladie” ou les lésions, en cas “d’accident”, par un médecin.
- Dans votre pays de “domicile”, comme à l’étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la sécurité sociale.
- Prendre toutes les mesures nécessaires afin que “l’assureur” puisse traiter les informations médicales dans le respect de la réglementation applicable.

4.2.3.2 Ouverture d’un dossier

Lorsqu’un “assuré” est malade ou blessé lors d’un déplacement à l’étranger, il doit, en cas d’urgence, faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins...) et prévenir la centrale d’assistance de “l’assureur” endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure.

Lors de l’ouverture d’un dossier auprès de la centrale de “l’assureur”, “l’assuré” doit nous transmettre les renseignements suivants :

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

EN CAS D'HOSPITALISATION:

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

DÉMARCHES À EFFECTUER À L'ÉTRANGER :

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

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

- Photocopier tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses ;
- Nous transmettre les photocopies des justificatifs ;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux;
- Dès intervention de la mutuelle et des autres organismes assureurs, nous transmettre le(s) décompte(s) de celle-ci en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut les photocopies des justificatifs.

Nous remboursons le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales.

4.2.4 Obligations de la garantie assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen)

- Avertir "Touring" par téléphone
- Adresser la déclaration à "Touring" en y joignant tous les documents ci-dessous au plus tard dans les 7 jours après le retour en Belgique :
  - L'attestation du transporteur (compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire) prouvant le retard et précisant les circonstances qui en sont à l'origine ;
  - La carte d'embarquement ;
  - Le titre de transport ;
  - Le bon de commande et/ou la facture du voyage.

Le bénéficiaire doit introduire son dossier uniquement auprès de Touring et ne peut, au préalable, introduire de dossier auprès de la compagnie aérienne, sous peine de refus d'intervention.

5 EXCLUSIONS

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

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

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

5.1 Exclusions générales

Sont toujours exclus:

- 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.
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, lockdown et mises en quarantaine ;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur, ou des décisions imposées par un gouvernement ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger (sauf si une option d'extension a été demandée au préalable) ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
- Les affections et événements résultant de l'usage instantané ou chronique de drogues, d'alcool au-delà de la limite légale, ou de toute autre substance non prescrite par un médecin (constaté par un médecin ou les forces de police);
- Toute prestation non demandée ou refusée ou qui n'a pas été autorisée ou organisée par "Touring" ou par l'" assureur ";
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements 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 résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprises ou de l'exercice d'une profession;
- Des dommages matériels subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout "bénéficiaire" employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;

- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, Pay-tv, téléphone), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de "bagages") et autres frais de même nature ;
- 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.

5.2 Exclusions particulières

5.2.1 Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance véhicule

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

- Les caravanes résidentielles;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules ancêtres;
- Les véhicules agricoles et de jardinage ;
- 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 du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- L'enlisement 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 ;

- 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 forces 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.

5.2.2 Exclusions particulières pour les prestations aux personnes de l'option Assurance Voyage

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

- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si "l'assuré" est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si l' "assuré" est accompagné d'un guide de montagne agréé), le kitesurf, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse de gibier, le speedriding, le downhill, le carsurfing et tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition ou d'une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non ainsi que les variantes des activités sportives précitées ou la suite de leur pratique;
- Les états dépressifs, les "maladies" mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les rechutes ou aggravations d'une "maladie" ou d'un état pathologique connu avant le départ. (Dans le cas d'un "assuré" atteint d'une "maladie préexistante" souhaitant voyager, la "maladie préexistante" est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour "l'assuré" mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les "compagnons de voyage" doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.) ;

- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés aux conditions générales) ;
- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Le "rapatriement" "d'assurés" atteints de "maladies" ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ceux-ci de poursuivre leur séjour à l'étranger ;
- Les frais de cure, de massage, de physiothérapie et de vaccination ;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur agréé pour le transport public des passagers ;
- 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 "assuré" employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Les grossesses de plus de 28 semaines (dans un souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître), les accouchements et leurs conséquences, à l'exception des complications graves, ainsi que les interruptions volontaires de grossesse.
- Les "maladies" innées évolutives;
- Les cas d'oxygénodépendance;
- Les frais de lunettes, lentilles de contact, appareils médicaux et prothèses (sauf béquilles, orthèse ou fauteuil roulant sur prescription médicale après un "accident") ;
- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une "maladie" ou un "accident" survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par l'"assuré" ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

5.2.3 Exclusions particulières retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol

Cette couverture ne vaut pas:

- Pour les "assurés" voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public ;
- Pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois ;
- Si le bénéficiaire a introduit, au préalable, un dossier auprès de la compagnie aérienne ;
- 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'une nuit ou l'annulation d'un ou plusieurs vols pour un avion spécifique à un jour spécifique, bien que la compagnie aérienne en question ait fourni tous les efforts raisonnables pour empêcher ce retard ou cette annulation.

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

- "Conditions atmosphériques" défavorables;
- Défaut technique à l'avion;
- Grève du personnel aéroportuaire ou du contrôle de trafic aérien ;

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

Edition: Janvier 2023.