



# Touring Comfort

## Conditions générales

## Table des matières

Préambule.....	3
1. Dispositions communes à toutes les garanties.....	5
1.1. Définitions.....	5
1.2. Généralités.....	7
2. Assistance aux personnes à l'étranger.....	15
2.1. Prestations garanties.....	15
3. Intervention en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen).....	21
4. Assistance au véhicule.....	23
4.1. Prestations garanties en Belgique.....	23
4.2. Prestations garanties à l'étranger.....	23
5. Option Assurance Annulation.....	28
5.1. Objet.....	28
5.2. Evénements assurés.....	28
5.3. Paiement des indemnités.....	30
6. Option Compensation de voyage.....	31
6.1. Objet.....	31
6.2. Evénements assurés.....	31
6.3. Paiement des indemnités.....	31
7. Option Assurance Bagages.....	32
7.1. Objets assurés.....	32
7.2. Evénements assurés.....	32
7.3. Paiement des indemnités.....	32
8. Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre.....	33
8.1. Coordonnées générales.....	33
8.2. Obligations et procédures.....	33
9. Exclusions.....	37
9.1. Exclusions générales.....	37
9.2. Exclusions particulières.....	38

# PRÉAMBULE

## Structure du contrat

Le contrat se compose de deux parties :

1. Les conditions générales décrivent les engagements réciproques et le contenu des garanties et des exclusions.
2. Les conditions particulières mentionnent les données qui vous sont personnelles, les garanties que vous avez souscrites, les clauses spéciales qui vous sont applicables, et les primes. Elles complètent les conditions générales auxquelles elles renvoient et y dérogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

## Comment consulter les conditions générales du contrat ?

La table des matières donne une vue d'ensemble des conditions générales du contrat et permet de retrouver facilement un article spécifique.

## Information ou sinistre

Si vous avez des questions, des remarques ou des problèmes relatifs au contrat ou à un sinistre, vous pouvez toujours vous adresser à Touring qui mettra tout en œuvre pour apporter le meilleur service.

## Adresses de correspondance

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent être adressées à :

Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12 B-1000 BRUXELLES.

Celles qui vous sont destinées sont valablement faites, même à l'égard d'héritiers ou ayants cause, à l'adresse indiquée aux conditions particulières ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui aurait été communiquée.

## Une plainte

Sans préjudice de votre droit d'exercer un recours en justice, vous pouvez adresser une plainte par écrit à :

Touring S.A.

Service Plaintes

Bvd du Roi Albert II, 4 bte 12

1000 Bruxelles

E-mail : [complaints@touring.be](mailto:complaints@touring.be)

Si la solution proposée ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Website : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

## Législation applicable et délai de prescription

La législation belge s'applique au présent contrat et en particulier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances qui stipule notamment que le délai de prescription est de trois ans pour toute action découlant du contrat d'assurance [articles 88 et 89]. La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

Vous trouverez ci-dessous les conditions générales du produit Touring Comfort et les différentes options pouvant être souscrites :

- Option Assurance Annulation ;
- Option Assurance Compensation de voyage ;
- Option Assurance Bagages.

Le produit et les options que vous avez éventuellement souscrites, sont indiquées dans les conditions particulières.

# 1. Dispositions communes à toutes les garanties

## 1.1. Définitions

Les termes définis dans les présentes conditions générales valent tant pour le produit Touring Comfort que pour la ou les option[s] éventuellement souscrite[s].

### 1.1.1. Accident

Un « accident » impliquant une personne physique : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de la volonté de l'assuré, 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 la volonté de l'assuré, ayant pour conséquence un dommage constaté.

### 1.1.2. Bagages

Le terme « bagages » désigne tous les biens mobiliers qui appartiennent à l'assuré et qu'il emporte en voyage pour son usage personnel ou qu'il achète durant son voyage pour les emporter avec lui.

### 1.1.3. Catastrophe naturelle

Une « catastrophe naturelle » est une catastrophe qui résulte d'un événement naturel comme :

- Une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers 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 ;
- Un glissement ou affaissement de terrain dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

### 1.1.4. Compagnon de voyage

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

### 1.1.5. Conjoint

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

### 1.1.6. Contrat de voyage

Le « contrat de voyage » conclu par le preneur d'assurance pour lui-même et éventuellement les assurés pour autant que le voyage ait été vendu par un organisateur ou un intermédiaire de voyages bénéficiant d'une licence en conformité avec la loi du 21/04/1965 portant le statut des agences de voyages (une agence de voyages ou un tour opérateur), et/ou par toute société de transport agréée, par toute chaîne hôtelière et par tout organisme de location officiel et agréé. Le contrat doit faire l'objet d'un paiement, dont la preuve puisse être produite.

### 1.1.7. Déclaration de sinistre

La « déclaration de sinistre » est le document qui est fourni par Touring sur demande et que l'assuré renvoie complété afin de déclarer les circonstances du sinistre.

### **1.1.8. 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.

### **1.1.9. Domicile**

Est considérée comme « domicile » : le lieu de résidence mentionné dans les conditions particulières. Le domicile doit être situé en Belgique.

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

### **1.1.10. Effraction**

Le forçage d'un système de fermeture d'un espace fermé à clé permettant d'y pénétrer en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

### **1.1.11. Enfant mineur**

Enfant de moins de 18 ans.

### **1.1.12. Événements exceptionnels**

Les « événements exceptionnels » visent les catastrophes naturelles, les conséquences de vents violents (tempêtes, ouragans, ...) ou des attentats, non encore connus et imprévisibles au moment de la souscription.

### **1.1.13. Incident**

#### **Pour les prestations en Belgique :**

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'ils surviennent au véhicule couvert : incident dû aux pneumatiques et enlèvement au même niveau que la chaussée.

#### **Pour les prestations à l'étranger :**

Sont considérés comme incident : toutes les défaillances des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert, qui engendrent son immobilisation sur le lieu de séjour 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'ils surviennent au véhicule couvert : accident de roulage, incident dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou 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.

### **1.1.14. 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, entraînant 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.

### **1.1.15. 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 présent contrat.

### **1.1.16. Rapatriement**

Le retour au domicile ou dans le pays de domicile.

### **1.1.17. Sinistre**

Tout fait pouvant donner lieu à l'application des garanties du contrat.

### **1.1.18. Véhicule assuré**

Les véhicules suivants sont considérés comme véhicules assurés :

- Tout véhicule [voiture, moto, camionnette, minibus et mobile home], dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge et dont la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de la plaque d'immatriculation est mentionné dans les conditions particulières.
- La caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge, tractée par le véhicule assuré au moment de l'incident.

Un second véhicule, répondant aux mêmes caractéristiques que celles énoncées ci-dessus, pour autant qu'il soit la propriété d'un assuré, et que le numéro de sa plaque d'immatriculation soit mentionné dans les conditions particulières. Ces véhicules doivent être immatriculés en Belgique.

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

Toute modification concernant l'immatriculation du véhicule assuré doit immédiatement être notifiée à Touring.

Le véhicule assuré doit être la propriété du preneur d'assurance.

## **1.2. Généralités**

### **1.2.1. Parties concernées**

#### **1.2.1.1. Assisteurs / Assureurs**

L'Assisteurs :

- Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12 B-1000 BRUXELLES, RPM Bruxelles TVA BE 0403.471.401, dénommée « Touring » dans les présentes conditions générales.
- Il agit comme prestataire de services pour le compte de l'Assureur. Il reçoit les appels, organise l'assistance et rembourse les frais prévus par les garanties.

Conformément au chapitre 8, toutes les communications ayant trait à un sinistre doivent être adressées à l'Assisteurs dont les coordonnées sont reprises ci-dessus et dans les conditions particulières.

L'Assureur se réserve le droit de changer d'Assisteurs en cours de contrat.

L'Assureur :

- AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849 - Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles désigné par « l'Assureur » ou par « nous » dans les conditions générales.
- Prend en charge financièrement les prestations prévues par le présent contrat dans les limites et conditions qui y sont prévues.

### 1.2.1.2. Preneur d'assurance

La personne physique ou morale qui souscrit le contrat et qui a son domicile en Belgique. Dans les conditions générales, le preneur d'assurance est désigné par « le preneur d'assurance » ou par « vous ».

### 1.2.1.3. Assurés

- Lorsque le contrat est souscrit par une personne physique, le preneur d'assurance.
- Lorsque le contrat est souscrit par une personne morale, la personne mentionnée en conditions particulières.
- Le conjoint de l'assuré décrit ci-dessus, leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, leurs parents, leurs grands-parents, et leurs arrière-grands-parents, ayant tous le même domicile que le l'assuré décrit ci-dessus, et dont le nom est mentionné dans la rubrique Assurés dans les conditions particulières.
- Tout passager qui se trouve à bord du véhicule assuré gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule. Cette qualité d'assuré s'applique uniquement à la garantie Assistance au véhicule décrite au point 4.
- Les petits-enfants et arrière-petits-enfants mineurs qui voyagent avec leurs (ou un de leurs) grands-parents ou arrière-grands-parents dont l'un est le preneur d'assurance (ou, si le preneur est une personne morale, dont l'un est mentionné en conditions particulières) 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 assurés, les enfants reconnus dont l'autre parent est un ex-conjoint du preneur (ou de son conjoint) ou, si le preneur est une personne morale, de la personne mentionnée en conditions particulières (ou de son conjoint), et qui vivent avec cet autre parent à une autre adresse, si leur identité est reprise dans les conditions particulières. Dans ce cas, ces enfants doivent être âgés de moins de 25 ans et être encore à charge d'un des parents assurés.

Dans les conditions générales, les assurés sont désignés par « assurés ».

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, le preneur d'assurance informe l'Assureur afin qu'il puisse adapter la liste des assurés.

En cas d'ajout d'un assuré, 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.

## 1.2.2. Territorialité

Les prestations garanties dans le cadre de l'Assistance aux personnes, sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.

Les prestations garanties dans le cadre de l'intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen) sont acquises dans les pays décrits à l'article 3 des présentes conditions générales.

Les prestations garanties dans le cadre de l'Assistance au véhicule assuré sont valables dans les pays de l'Union européenne ainsi qu'en Albanie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Guernesey, îles Åland, L'île de Man, Islande, Jersey, Kosovo, Liechtenstein, Monténégro, Macédoine, Moldavie, Monaco, Norvège, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Ukraine et Vatican.

Les prestations au véhicule 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.

Les prestations garanties dans le cadre de l'assurance Annulation et Compensation de voyage sont acquises dans le monde entier.

Les prestations garanties dans le cadre de l'assurance Bagages sont acquises dans le monde entier, à l'exception du domicile de l'assuré.

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

### 1.2.3. Circonstances exceptionnelles

L'Assureur et Touring ne sont pas responsables des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure ou circonstances exceptionnelles, 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.

### 1.2.4. Description du risque

#### 1.2.4.1. Déclaration à la souscription du contrat

À la souscription du contrat, le preneur d'assurance doit nous déclarer exactement toutes les circonstances connues de lui et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour l'Assureur des éléments d'appréciation du risque.

S'il ne répond pas à certaines de nos questions écrites et si nous avons néanmoins conclu le contrat, nous ne pouvons plus, hormis le cas de fraude, nous prévaloir ultérieurement de cette omission.

##### a) Omission ou inexactitude intentionnelles

Lorsque l'omission ou l'inexactitude intentionnelles dans la déclaration nous induisent en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles nous sont dues.

##### b) Omission ou inexactitude non intentionnelles

Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration ne sont pas intentionnelles, le contrat n'est pas nul.

Nous proposons dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification du contrat avec effet au jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque nous pouvons résilier le contrat dans le même délai.

Si le preneur d'assurance refuse la proposition de modification du contrat ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours.

Si nous n'avons pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus nous ne pouvons plus nous prévaloir à l'avenir des faits qui nous sont connus.

Que se passe-t-il si un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation du contrat n'ait pris effet ?

- I. Si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut être reprochée au preneur d'assurance, la prestation convenue doit être fournie.
- II. Si l'omission ou la déclaration inexacte peut être reprochée au preneur d'assurance, nous ne sommes tenus de fournir une prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez régulièrement déclaré le risque.
- III. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, notre prestation est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

#### 1.2.4.2. Déclaration en cours de contrat

##### a) Aggravation de risque

Le preneur d'assurance a l'obligation de déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstance qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré.

Lorsque, au cours de l'exécution du contrat, le risque de survenance de l'événement assuré s'est aggravé de telle sorte que, si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, nous n'aurions consenti l'assurance qu'à d'autres conditions, nous devons lui proposer, dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation, la modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, nous pouvons résilier le contrat dans le même délai.

Si le preneur d'assurance refuse la proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, il n'accepte pas cette dernière, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai d'un mois précité.

Si nous n'avons pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus nous ne pouvons plus nous prévaloir ultérieurement de l'aggravation du risque.

Que se passe-t-il si un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation du contrat n'ait pris effet ?

- I. Si le preneur d'assurance a rempli son obligation de déclaration comme prévu ci-dessus, nous sommes tenus d'effectuer la prestation convenue.
- II. Si le preneur d'assurance n'a pas rempli son obligation de déclaration comme prévu ci-dessus,
  - Nous sommes tenus d'effectuer la prestation convenue lorsque le défaut de déclaration ne peut être reproché au preneur d'assurance.
  - Nous sommes tenus d'effectuer la prestation selon le rapport entre la prime payée et la prime que le preneur d'assurance aurait dû payer si l'aggravation avait été prise en considération lorsque le défaut de déclaration peut vous être reproché.  
Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, la prestation en cas de sinistre est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.
  - Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, nous pouvons refuser la garantie. Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

b) Diminution de risque

Lorsqu'au cours de l'exécution d'un contrat le risque de survenance de l'événement assuré diminue d'une façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la souscription, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous accordons au preneur d'assurance une diminution de la prime à due concurrence à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne pouvons pas nous mettre d'accord sur la prime nouvelle dans un délai d'un mois à compter de la demande de diminution que le preneur d'assurance a formulée, il peut résilier le contrat conformément aux dispositions reprises à l'article 1.2.5.2.

## 1.2.5. Résiliation du contrat et modalité de la résiliation

### 1.2.5.1. Résiliation

a) Vous pouvez résilier le contrat :

I. Avant la prise d'effet du contrat

Vous pouvez résilier le contrat lorsqu'un délai de plus d'un an sépare la date de conclusion du contrat et la date de prise d'effet. Vous devez notifier cette résiliation au plus tard trois mois avant la date convenue pour sa prise d'effet.

La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat.

II. A la fin de chaque période d'assurance

Comme prévu à l'article 1.2.7.1, vous pouvez résilier le contrat à la fin de chaque période d'assurance mais au plus tard trois mois avant la date de son échéance.

La résiliation prend effet à la date de cette échéance.

III. Police combinée

Lorsque, dans un même contrat, nous nous engageons à diverses prestations, soit en raison des garanties promises, soit en raison des risques assurés, la cause de résiliation relative à l'une des prestations n'affecte pas le contrat dans son ensemble.

Si nous résilions une ou plusieurs garanties du contrat vous pouvez le résilier dans son intégralité.

IV. Après sinistre

Vous pouvez résilier le contrat en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre.

Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité [ou de la prestation].

La résiliation prend effet trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé de la résiliation.

V. Modification des conditions d'assurance et de la prime

Vous pouvez résilier votre contrat en cas de modification visée à l'article 1.2.7.2.

Si vous n'avez reçu aucune information claire de notre part au sujet de la modification des conditions d'assurance, vous pouvez également résilier le contrat.

VI. Diminution du risque

Conformément à l'article 1.2.4.2 b), vous pouvez résilier le contrat si en cas de diminution du risque aucun accord n'est intervenu sur le montant de la nouvelle prime dans le mois de la demande de diminution de prime.

b) Nous pouvons résilier le contrat

I. Avant la prise d'effet du contrat

Nous pouvons résilier le contrat lorsqu'un délai de plus d'un an sépare la date de conclusion du contrat et la date de prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard trois mois avant la date de prise d'effet du contrat.

La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat.

II. A la fin de chaque période d'assurance

Comme prévu à l'article 1.2.7.1 nous pouvons résilier le contrat à la fin de chaque période d'assurance mais au plus tard trois mois avant la date de son échéance.

La résiliation prend effet à la date de cette échéance.

III. En cas de défaut de paiement de la prime

Ainsi que prévu à l'article 1.2.6.4, à défaut de paiement de la 1ère prime, le contrat n'est pas conclu.

A défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de la date d'envoi de la mise en demeure, toutes les garanties du contrat seront suspendues à l'expiration de ce délai et nous résilierons le contrat à l'expiration d'un nouveau délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

IV. Après sinistre

Nous pouvons résilier le contrat en tout ou en partie après la survenance d'un sinistre. Cette résiliation doit intervenir, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité [ou la prestation] ou le refus de paiement de l'indemnité [ou le refus d'octroi de la prestation], avec effet trois mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé de la résiliation.

Nous pouvons résilier à tout moment le contrat, si vous ou l'assuré ne respectez pas une des obligations résultant de la survenance d'un sinistre dans le but de nous induire en erreur, et à condition que nous ayons déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. La résiliation, prend effet au plus tôt un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé.

V. En cas d'omission, inexactitude dans la déclaration

Nous pouvons résilier le contrat en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration des données relatives au risque lors de la conclusion du contrat comme prévu à l'article 1.2.4.1 b).

VI. En cas d'aggravation du risque

Nous pouvons résilier le contrat en cas d'aggravation sensible et durable du risque en cours du contrat comme prévu à l'article 1.2.4.2 a).

VII. En cas de décès

Nous pouvons résilier le contrat après votre décès dans les trois mois à compter du jour où nous en avons eu connaissance comme prévu à l'article 1.2.7.3.

### 1.2.5.2. Modalités de résiliation

a) Forme de la résiliation

I. La résiliation du contrat se fait soit par :

- Lettre recommandée à la poste
- Exploit d'huissier
- La remise de la lettre de résiliation contre récépissé

II. La résiliation pour défaut de paiement de la prime ne peut se faire que soit par :

- Lettre recommandée à la poste
- Exploit d'huissier

b) Prise d'effet de la résiliation

Sauf délais différents prévus dans d'autres dispositions du contrat, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification de l'exploit d'huissier ou du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt.

### 1.2.6. Paiement de la prime

1. Montant à payer

Vous devez payer le montant de la prime mentionnée sur la demande de paiement, comprenant les taxes, cotisations et frais.

2. Moment du paiement

La prime est annuelle et payable anticipativement, après réception de l'invitation à payer.

3. Remboursement de la prime payée

Si tout ou partie du contrat prend fin en cours d'année d'assurance, le prorata de prime afférent à la période postérieure à la cessation de tout ou partie du contrat vous sera remboursé.

4. Non-paiement de la prime

En cas de non-paiement de la première prime, le contrat n'est pas conclu.

En cas de non-paiement de la prime à l'échéance, nous vous adressons un premier rappel. Si la prime n'a pas été payée au plus tard 20 jours après son envoi, un deuxième rappel sera envoyé, à l'occasion duquel nous vous réclamerons une indemnité forfaitaire de 7,00 EUR.

Si vous n'avez toujours pas payé la prime après ces deux rappels, une mise en demeure vous sera adressée par lettre recommandée ou exploit d'huissier. Le cas échéant, nous vous facturerons des frais fixes de 13,00 EUR en plus des frais déjà dus de 7,00 EUR.

Ces redevances forfaitaires varient chaque année au 1er janvier, en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation sur la base de l'indice du mois de décembre de l'année précédente [indice 155.23 – avril 2023 - base 2004 = 100]. Ce montant ne sera en aucun cas inférieur à 20,00 EUR.

À défaut de paiement de la prime dans les 15 jours à compter du lendemain de la date d'envoi de cette mise en demeure, toutes les garanties du contrat seront suspendues à l'expiration de ce délai et le contrat sera résilié à l'expiration d'un nouveau délai d'au moins 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

Si les garanties sont suspendues, les primes venant à échéance pendant la période de suspension restent dues, à condition que vous ayez été mis en demeure comme indiqué ci-avant. Nous ne pouvons toutefois pas vous réclamer les primes afférentes à plus de deux années consécutives. Les garanties seront remises en vigueur au moment de la réception intégrale des primes échues sur notre compte bancaire ou celui de notre mandataire.

5. Paiement partiel de la prime

En cas de paiement partiel des primes dues, nous imputerons le ou les montants versés dans l'ordre décroissant d'ancienneté de l'ensemble des primes réclamées au titre du contrat. Si le contrat est inclus dans un dossier de regroupement qui prévoit une autre règle d'imputation, les primes partiellement payées seront réglées selon les règles applicables de ce dossier.

### 1.2.7. Vie du contrat

1. Prise d'effet et durée du contrat

Les garanties du contrat prennent effet à la date fixée aux conditions particulières, à condition que la première prime ait été payée et sous réserve des délais d'attente spécifiques prévus par les conditions générales. La durée du contrat est fixée aux conditions particulières et ne peut excéder un an. À la fin de la période d'assurance, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si l'une des parties le résilie au moins trois mois avant son échéance.

2. Modification des conditions d'assurance et/ou des primes

Si l'Assureur modifie les conditions d'assurance et/ou le tarif, il peut appliquer ces modifications dès l'échéance annuelle suivante, après en avoir avisé le preneur d'assurance au moins quatre mois avant l'échéance annuelle. Dans ce cas, il peut résilier son contrat jusqu'à 3 mois avant l'échéance annuelle. Si l'Assureur l'avertit de ces modifications moins de quatre mois avant l'échéance annuelle, et qu'il n'est pas d'accord, il a le droit de résilier le contrat dans un délai de trois mois suivant la réception de cette notification.

### 3. Décès du preneur d'assurance

En cas de décès, les droits et obligations nés du contrat d'assurance sont transmis aux nouveaux titulaires de l'intérêt assuré.

Toutefois, tant les nouveaux titulaires de l'intérêt assuré que nous pouvons résilier le contrat, les nouveaux titulaires par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours du décès et nous dans une des formes prévues à l'article 1.2.5.2 dans les trois mois à compter du jour où nous avons eu connaissance du décès.

### 4. Paiement à un mineur, un interdit ou un autre incapable

Si nous devons faire un paiement à un mineur d'âge, un interdit ou un autre incapable en application du contrat, nous versons les sommes sur un compte ouvert au nom du mineur d'âge, de l'interdit ou d'un autre incapable, frappé d'indisponibilité jusqu'à la majorité ou à la levée de l'incapacité, sans préjudice du droit de jouissance légale.

Les sommes ainsi versées peuvent être libérées sur autorisation spéciale du juge de paix, à la demande du tuteur ou de l'administrateur des biens selon les mêmes règles que celles applicables aux situations visées aux articles 410, § 1er, ou 499/7, § 2, du Code civil.

## 1.2.8. Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats

Si l'assuré est couvert pour un même risque auprès d'un autre assureur, il est tenu d'avertir Touring en cas de sinistre.

## 1.2.9. Subrogation

Nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers responsables du dommage à concurrence de nos interventions.

En conséquence, l'assuré ne peut pas accepter une renonciation de recours en faveur du tiers responsable.

Si, par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons réclamer l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, l'assuré dispose d'un droit de préférence par rapport à nous pour la partie de l'indemnité restant due.

Nous n'avons aucun droit de recours contre les descendants, les ascendants, le conjoint et les alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant à son foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique sauf en cas de malveillance.

Toutefois nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

## 1.2.10. Dispositions relatives au terrorisme

### Adhésion à TRIP

Nous couvrons, dans certains cas, les dommages causés par des actes de terrorisme. Nous sommes membre à cette fin de l'ASBL TRIP, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29. Conformément à la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, l'exécution de tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances membres de l'ASBL est limitée à 1 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme, survenus pendant cette année civile. Ce montant est adapté, le 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de décembre 2005. En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire.

Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée: les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile et les indemnités à payer imputées à cette année civile.

### Régime de paiement

Conformément à la loi susmentionnée du 1er avril 2007, le Comité décide si un événement répond à la définition de terrorisme. Afin que le montant cité au paragraphe ci-avant ne soit pas dépassé, ce Comité fixe, six mois au plus tard après l'événement, le pourcentage de l'indemnisation que les entreprises d'assurances membres de l'ASBL doivent

prendre en charge en conséquence de l'événement. Le Comité peut revoir ce pourcentage. Le Comité prend, au plus tard le 31 décembre de la troisième année suivant l'année de survenance de l'événement, une décision définitive quant au pourcentage d'indemnisation à payer.

L'assuré ou le bénéficiaire ne peut prétendre envers nous, à l'indemnisation qu'après que le Comité a fixé le pourcentage. Nous payons le montant assuré conformément au pourcentage fixé par le Comité. Si le Comité diminue le pourcentage, la réduction de l'indemnité ne sera pas applicable aux indemnités déjà payées, ni aux indemnités restant à payer pour lesquelles nous avons déjà communiqué notre décision à l'assuré ou au bénéficiaire. Si le Comité relève le pourcentage, l'augmentation de l'indemnité s'applique pour tous les sinistres déclarés découlant de l'événement reconnu comme relevant du terrorisme. Lorsque le Comité constate que le montant cité au paragraphe ci-avant ne suffit pas à indemniser l'ensemble des dommages subis ou lorsque le Comité ne dispose pas d'éléments suffisants pour déterminer si ce montant suffit, les dommages aux personnes sont indemnisés en priorité. L'indemnisation des dommages moraux intervient après toutes les autres indemnisations. Toute limitation, exclusion et/ou tout étalement dans le temps de l'exécution de nos engagements, définis dans un arrêté royal, s'appliquera conformément aux modalités prévues dans cet arrêté royal.

#### **1.2.11. Médecin conseil**

Touring peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

## 2. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

### 2.1. Prestations garanties

#### 2.1.1. Rapatriement en cas de maladie ou d'accident

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave l'assuré est hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de Touring ait confirmé que ce rapatriement est médicalement justifié, Touring organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions l'assuré peut être rapatrié. Touring organise son transport par ambulance, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de Touring en fonction de son état médical.

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

Touring se réserve le choix du moyen et du moment du rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Si le médecin de Touring peut objectivement affirmer que le rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de rapatriement et la date de fin du séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors Touring refusera le rapatriement. Touring se réserve le droit d'utiliser le titre de transport original si l'assuré doit être rapatrié. Si tel n'est pas le cas, Touring est dans le droit d'exiger une procuration de sa part afin d'employer les billets ou de faire une modification en son nom ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

Touring organise 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, Touring 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 Touring]. Touring organise 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, Touring organisera 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 Touring minimum 5 jours avant son départ à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de Touring quant au lieu de villégiature et ce, préalablement au départ. Si le médecin de Touring 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 Touring refusera le rapatriement.

#### 2.1.2. Intervention en cas de maladie ou d'accident

Touring 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 ;
- 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, Touring 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 € 85 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 choisie par cet assuré ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci. Touring interviendra pour maximum € 850 par assuré et par événement. Touring se réserve le droit de demander à l'assuré une facture détaillée de ces frais. Touring 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 Touring ;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres assurés) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500 par assurés 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 enfant et par évènement ;
- Maximum 5 séances d'assistance psychologique à la suite d'une catastrophe, un attentat ou une prise d'otage dont l'assuré a été témoin.

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 malade psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité.

Touring se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de Touring 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.

Touring prendra en charge le coût du rapatriement différé, à concurrence seulement du coût du rapatriement initialement prévu et organisé par Touring, au moment où il fut autorisé par le médecin de Touring.

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

### **2.1.3. 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, Touring intervient 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 à la suite d'une opération médicale ou un accident à l'étranger, Touring 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'évènement.

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 Touring pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

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

La prise en charge des frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski sont uniquement couverts dans les limites reprises à l'article 2.1.20 ci-dessous.

### **2.1.4. Mise à disposition de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical**

Lorsque l'assuré se trouve dépourvu de médicaments, prothèses, lunettes ou d'autres équipements médicaux qui lui sont indispensables pour une raison médicale et dont le semblable ou l'équivalent peut être trouvé sur place, Touring transmettra les coordonnées d'un médecin qui lui fournira l'ordonnance nécessaire et Touring prendra en charges les honoraires médicaux.

Le coût des médicaments ou du matériel sera toujours à charge de l'assuré.

### **2.1.5. Retour anticipé**

Touring organise le 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.

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

Touring 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 assuré. Si le voyage aller-retour s'effectue avec ledit véhicule, Touring 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 le véhicule assuré.

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 le 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 Touring afin de prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie ;
  - Si la personne hospitalisée est 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).

#### **2.1.6. Retour d'un enfant mineur**

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, Touring organise l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier ces enfants mineurs. Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel sont pris en charge à concurrence de € 85 au maximum par jour (logement + petit-déjeuner). L'intervention maximale étant limitée à € 500 par dossier.

#### **2.1.7. 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, Touring organise un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de Touring, 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, Touring rembourse 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 € 85 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.

#### **2.1.8. Animaux domestiques (chiens et chats)**

En cas de rapatriement de l'assuré, Touring organise le retour de maximum deux 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 ayant accompagné un assuré durant le voyage aller, Touring rembourse les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

### **2.1.9. Rapatriement funéraire**

En cas de décès à l'étranger d'un assuré, Touring organise le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, et rembourse 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. Touring organise le retour en Belgique des autres assurés.

Touring organise et prend en charge le retour en Belgique des autres assurés.

Touring organise le retour en Belgique d'un compagnon de voyage si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Il vérifiera 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, Touring intervient 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.

### **2.1.10. Frais de recherche et de sauvetage**

Touring intervient, à concurrence de maximum € 15.000 par sinistre et pour l'ensemble des assurés, pour 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.

### **2.1.11. Frais de télécommunication**

Touring intervient, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, pour les frais de télécommunication pour atteindre la centrale de Touring au numéro +32 2 233 23 45, à la condition que le premier appel soit suivi d'une prestation garantie.

### **2.1.12. Messages urgents**

Si, depuis l'étranger, l'assuré souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son entourage immédiat concernant sa maladie, son accident ou toute autre garantie reprise dans les présentes conditions générales, Touring fera le nécessaire pour transmettre ce message.

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

Touring ne peut être tenu responsable du contenu du message.

### **2.1.13. Frais d'interprète**

Touring intervient, à concurrence de maximum € 125 par dossier et sur présentation des pièces justificatives, pour les frais d'interprète auxquels l'assuré doit éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

#### **2.1.14. Envoi de bagages ou du doudou**

Si les bagages d'un assuré sont volés ou égarés par la compagnie de transport (elles seront considérées comme égarées après 48 heures après l'atterrissage), Touring organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. La valise doit être remise à Touring par une personne que l'assuré aura désignée. L'assuré est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays et soumettre une attestation de perte de la compagnie de transport.

Si l'enfant assuré de moins de 12 ans a oublié son doudou en Belgique, Touring organise et prend en charge l'envoi de ce dernier sur le lieu de vacances à l'étranger. Le doudou doit être remis à Touring par une personne que l'assuré aura 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, ni Touring ni l'assureur ne peuvent être tenus responsables en cas de retard de livraison ou de perte lors de l'acheminement.

#### **2.1.15. Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées**

Pour les assurés âgés de plus de 70 ans ou handicapés voyageant à l'étranger, Touring 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.

#### **2.1.16. Transfert de fonds**

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

Dans ce cas, il est tenu de communiquer le nom et le numéro de téléphone d'une personne de son choix qui peut déposer la somme demandée et les frais de transfert dans l'agence de l'intermédiaire la plus proche que Touring aura 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. Touring s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

Si l'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), Touring lui accorde 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.

#### **2.1.17. Caution de mise en liberté**

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

Dans ce cas, Touring intervient également pour les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500 par dossier. Cette couverture est limitée aux circonstances décrites dans le premier alinéa et est accessoire à l'assistance.

#### **2.1.18. Perte ou vol des titres de transport**

En cas de perte ou de vol de titres de transport, Touring peut régler pour l'assuré l'achat de nouveaux billets à la condition qu'il lui en crédite d'abord la contre-valeur.

#### **2.1.19. Prolongation de séjour à l'étranger**

Touring intervient pour 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 à la suite :

- D'une catastrophe naturelle ;
- De conditions atmosphériques défavorables.

Touring intervient dans les frais de première nécessité : hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'Assurance Voyage jusqu'à concurrence de € 85 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 l'intervention :

L'assuré doit d'abord prendre contact avec son organisateur de voyages ou avec sa compagnie aérienne qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.

Touring interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyages ou la compagnie aérienne ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à l'égard de l'assuré.

L'assuré doit pour cela envoyer les pièces justificatives à Touring.

## **2.1.20. Garanties ski**

### **2.1.20.1. 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 2.1.2.

### **2.1.20.2. Remboursement du skipass et des cours de ski**

Touring intervient à concurrence de maximum € 200 par assuré, pour 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, pour 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.

### **2.1.20.3. Frais médicaux en Belgique à la suite d'un accident de ski**

Les frais médicaux ambulatoires et pharmaceutiques engagés en Belgique, à la suite d'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 par Touring pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier.

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

### **2.1.20.4. 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), Touring intervient pour les frais de 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 Touring.

### **2.1.20.5. Vol de skis, bâtons, chaussures de ski**

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant à l'assuré, Touring 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 ou violence, dûment constatée.

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.

### **2.1.20.6. Avance de frais d'avocat**

Touring 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 son encontre. Une telle demande n'est prise en considération que si elle porte sur un montant supérieur à € 50.

### 3. INTERVENTION EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL (FLY ZEN)

Touring procède au paiement des indemnités 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 Touring toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket [ou une copie] ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des

données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), Touring se réserve le droit de transmettre les données personnelles des assurés et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnisations auprès des compagnies aériennes.

Touring est subrogé à concurrence du montant de l'indemnité prévue ci-dessus dans les droits et actions de l'assuré contre les compagnies aériennes, dans les cas où elles peuvent être considérées comme tiers responsables au sens de l'article 95 de la Loi sur les assurances. Dans les autres cas, conformément à l'article 5.174 du Code civil, l'assuré cède à Touring la créance dont il dispose contre les compagnies aériennes sur base de la réglementation en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers.

## 4. ASSISTANCE AU VÉHICULE

### 4.1. Prestations garanties en Belgique

Les garanties entrent en vigueur à 0 heure le deuxième jour suivant celui du paiement.

#### 4.1.1. Dépannage

Touring organise l'envoi d'un mécanicien/dépanneur sur le lieu même où le véhicule assuré 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 ; dans le cas contraire, l'assuré demandeur de la prestation devra déplacer le véhicule assuré jusqu'au premier endroit accessible au véhicule du dépanneur sous peine de se 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 de l'assuré.

Ni Touring, ni l'Assureur ne peuvent être tenus responsables de la qualité ou des prix de toutes réparations effectuées par un garagiste.

L'assuré a droit à maximum 2 interventions par année d'assurance.

### 4.2. Prestations garanties à l'étranger

#### 4.2.1. 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 assuré 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 assuré, sur simple présentation de la facture d'origine et acquittée.

Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à charge de l'assuré. Ni Touring, ni l'Assureur, ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Les réparations du véhicule assuré se font avec l'accord écrit de l'assuré et sous son contrôle.

#### 4.2.2. Assistance aux assurés en attente de réparations

En cas d'immobilisation de la voiture assurée, 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 le correspondant local de Touring. Ce diagnostic déterminera la durée prévue d'immobilisation dudit véhicule. Touring se réserve le droit de prendre directement contact avec l'expert local.

##### 4.2.2.1. Réparation possible dans les 3 jours ouvrables.

L'assuré peut bénéficier, au choix, d'une des prestations suivantes :

- Attente de réparations :

L'assuré 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 € 85 maximum par nuit et par assuré pour autant que l'assuré ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu.

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 4.2.7.

Touring intervient également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule assuré. Ces prestations de transports sont garanties pour une durée maximum de 3 jours ouvrables, et plafonnées à € 500 pour l'ensemble des assurés ;

OU

- Continuation de voyage :

Si l'assuré choisit de laisser sa voiture assurée 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 assurés.

Ce trajet pourra s'effectuer en train 2ème classe, en avion en classe économique, en avion charter ou en voiture de remplacement [voir article 4.2.7] 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 assurés sont alors :

Le rapatriement des assurés : 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, Touring rembourse 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 4.2.8] pour un montant maximum de € 1.100 pour l'ensemble des assurés.

#### **4.2.2.2. Durée des réparations supérieure à 3 jours ouvrables.**

L'assuré peut bénéficier, au choix, d'une des prestations suivantes :

- Attente de réparations :

Les assurés 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 € 85 maximum par nuit et par assuré pour autant qu'il ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doit 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] et ce, pour la durée des réparations. Touring met également une voiture de remplacement à sa disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 4.2.7.

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 assurés.

OU

- Rapatriement du véhicule :

Touring prend en charge le rapatriement de la voiture. Dans le cas où l'assuré 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 assurés : 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 assurés. 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 4.2.8, jusqu'au domicile pour un montant maximum de € 1.600 pour l'ensemble des assurés.

#### **4.2.3. 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 assurée, 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 de l'assuré.

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

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

#### **4.2.4. Abandon du véhicule assuré**

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 assurés.

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, l'assuré s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance 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 remorquée en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de Touring, l'assuré 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 l'assuré de manifester sa volonté de reprise dans un délai de 15 jours calendaires à dater de ce remorquage.

Dans ce cas, la plaque d'immatriculation [plaque arrière] sera renvoyée pour radiation à la DIV et les frais de destruction éventuels de l'épave seront portés à charge de l'assuré.

#### **4.2.5. Chauffeur de remplacement**

Si, à la suite d'un accident de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur, l'assuré 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 charge de l'assuré. Touring peut être dégagé de cet engagement si ce véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

En cas d'urgence, l'assuré 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 retour du chauffeur en train en deuxième classe.

#### **4.2.6. Consultation technique**

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

Le montant de cette consultation est remboursé à l'assuré 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 assuré à l'étranger, à l'exception des dégradations consécutives à un accident.

#### **4.2.7. Mise à disposition d'une voiture de remplacement**

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, et l'assuré accepte de se conformer aux conditions générales de location telles qu'elles figurent dans le contrat de location du loueur désigné par Touring. L'indisponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation.

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 franchises restent à charge de l'assuré. Touring n'est pas obligé de faire des interventions supplémentaires si l'assuré ne dispose pas d'un véhicule de remplacement parce qu'il ne remplit pas les conditions du loueur. Le dépôt doit être effectué par carte de crédit.

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.

#### **4.2.8. Continuation de voyage étendue**

Les prestations sont octroyées :

- Lors d'un incident survenu au véhicule assuré au cours du voyage aller ou 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.
- 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 l'ensemble des assurés,

OU

- € 1.100 pour l'ensemble des assurés si ces prestations ont été précédées par l'une des prestations décrites au point 4.2.2.1.

#### **4.2.9. Vol du véhicule assuré**

Si la voiture est volée à l'étranger, Touring organise soit le rapatriement des assurés soit la continuation de voyage étendue selon les modalités de l'article 4.2.8 à concurrence de maximum € 1.600 pour l'ensemble des assurés. La déclaration de vol faite à la police locale doit obligatoirement être transmise à Touring lors de la déclaration de sinistre.

Si ledit véhicule assuré est retrouvé avant le retour au domicile des assurés, la procédure reprise sous le point 4.2.1 sera d'application.

Si ledit véhicule est retrouvé après le retour au domicile des assurés, le rapatriement du véhicule sera pris en charge conformément au point 4.2.10.

#### **4.2.10. Rapatriement du véhicule assuré**

Touring organise et prend en charge :

- Le rapatriement, dans les meilleurs délais, du véhicule jusqu'au garage au choix de l'assuré 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 de l'assuré 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.

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 et l'Assureur ne peuvent être tenus pour responsables :

- Des dégâts éventuels causés par le transporteur au véhicule transporté ou remorqué (hormis en cas de faute grave ou de dommage intentionnel du transporteur) ;
- En cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

L'assuré autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite que Touring jugerait nécessaire.

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

## 5. OPTION ASSURANCE ANNULATION

Cette option peut être souscrite avec ou sans les autres options, mais uniquement si le preneur d'assurance est une personne physique.

### 5.1. Objet

Sans préjudice de l'article 5.3, Touring intervient, pour le remboursement des frais contractuellement dus (et non récupérables) par les assurés en cas de modification ou d'annulation du contrat de voyage entre la date de prise d'effet des garanties et la date de départ mentionnée notamment dans le contrat de voyage en raison d'un événement assuré repris à l'article 5.2 ci-dessous.

Les montants assurables pour l'option assurance Annulation (la couverture Modification de voyage est incluse dans cette option), sont au maximum de € 2.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage.

L'option Annulation couvre les voyages d'une valeur minimum de € 150 par assuré isolé et de € 250 par famille.

Si Touring intervient pour l'Annulation, les frais de rapatriement des bagages envoyés dans les 15 jours précédant le départ sont également pris en charge.

### 5.2. Evénements assurés

Seuls les événements repris ci-après sont couverts, pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet d'une exclusion reprise aux présentes conditions générales.

1. L'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto).

L'assuré ayant une obligation soudaine d'acheter un immeuble, pour y habiter lui-même ou un autre assuré, ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, à la suite d'un sinistre au bien immobilier ou au véhicule actuel, rendant ce dernier inhabitable ou inutilisable.

Cet achat doit être d'une valeur de € 15.000 minimum.

Ces achats doivent faire l'objet d'un acte notarié en cas d'achat immobilier (compromis de vente via le notaire de la transaction) ou d'un bon de commande d'un concessionnaire agréé en cas de voiture neuve ou d'un contrat avec un garagiste pour une voiture d'occasion.

La signature du contrat de voyage ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.

2. Les événements exceptionnels sur le lieu de destination.

Ces événements, à la suite desquels les voyages sont déconseillés par le SPF Affaires Etrangères via une publication sur son site internet, sont couverts pendant la durée de la publication de l'avis du SPF Affaires Etrangères et jusqu'au 30ème jour suivant le dernier jour de cette publication.

Cette couverture n'est cependant accordée que si l'annulation du voyage est effectuée pendant la durée de la publication de l'avis du SPF Affaires Etrangères.

En Europe géographique, c'est la ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de l'Europe géographique, c'est la zone touchée par l'événement qui sera couverte.

3. En cas de décès, maladie grave, maladie grave chronique et/ou maladie en phase terminale (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), accident corporel grave ou la transplantation d'organe d'urgence (comme receveur ou donneur), des personnes suivantes:

- L'assuré ;
- Un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ;
- Le neveu ou nièce de moins de 18 ans de l'assuré (uniquement en cas de décès) ;
- Les personnes domiciliées à la même adresse que l'assuré et dont il a la garde ;
- La personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé de l'assuré pendant son voyage ;
- Un membre de la famille d'accueil chez qui l'assuré avait prévu de passer ses vacances.

4. La grossesse de l'assurée ou de la compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage.
5. Les complications ou les troubles de la grossesse de l'assurée ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme ; à condition que la grossesse ne dépassait pas les 3 premiers mois lors de la souscription du contrat de voyage.
6. Le licenciement de l'assuré, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ignorait au moment de la réservation du voyage. Le licenciement de l'assuré engagé dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou de travail d'intérimaire est exclu.
7. La présence obligatoire de l'assuré en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ininterrompus et pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage. Le nouveau contrat de travail doit être conclu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la date de la souscription du contrat de voyage.
8. L'annulation des jours de congés de l'assuré déjà accordés par son employeur en vue du remplacement d'un collègue [qui devait remplacer l'assuré pendant ses vacances] en raison de maladie, accident corporel ou décès de celui-ci.  
L'assuré doit :
  - Fournir une attestation de son employeur déclarant qu'un remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage de l'assuré ;
  - En cas de décès du remplaçant : fournir un avis de décès ou un faire-part de décès ;
  - En cas de maladie du remplaçant : transmettre une attestation du service des Ressources Humaines [ou de la personne faisant fonction de gestionnaire des ressources humaines] démontrant l'indisponibilité du remplaçant pour raison de santé..
9. L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire et qui ne peut être reporté et que l'assuré doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date du retour du voyage. S'il s'agit d'un étudiant majeur, Touring interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en vacances et la date de retour prévues sur le contrat de voyage, Touring interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.
10. En cas de divorce entre deux assurés mariés si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la souscription du contrat de voyage, ou en cas de séparation de fait pour autant que les assurés aient changé de domicile après la souscription du contrat de voyage. Ceci doit être prouvé, en cas de divorce : par une copie de la requête qui a été déposée au tribunal, ou en cas de séparation de fait : par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.
11. En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'assuré [de moins de 16 ans], pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes [police et éventuellement Child Focus].
12. En cas de vol ou d'immobilisation totale du véhicule privé prévu pour le voyage de l'assuré résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec ce véhicule.
13. Le retard au moment de l'embarquement causé par une force majeure, un accident de roulage prouvé par une attestation de la police, un incendie ou une panne pouvant être attesté par la police ou par une société de dépannage [avec mention de l'heure d'appel] et si l'évènement est survenu sur le trajet des assurés vers le lieu d'embarquement mentionné dans le contrat de voyage au minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement.
14. Le car-jacking du véhicule appartenant à l'assuré, le home-jacking du domicile ou le tigerkidnapping de l'assuré survenu dans les 7 jours avant le départ en vacances, pour autant qu'un procès-verbal ait été rédigé par la police.
15. Les dommages matériels importants [plus de € 2.500] au domicile causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage. L'assuré doit fournir à Touring le rapport d'expertise et/ou une facture ou devis détaillés des réparations.
16. L'assuré ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS [Organisation Mondiale de la Santé].
17. En cas de refus de délivrance d'un visa ou d'ESTA pour autant que la demande ait été introduite dans les délais requis.
18. Le rappel d'un militaire de profession et/ ou les réservistes pour une mission militaire ou humanitaire, le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentats ou en cas de présence obligatoire de l'assuré comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises.

19. La convocation de l'assuré pour l'adoption d'un enfant ou pour une transplantation d'organe, si celui-ci était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.
20. L'annulation d'un compagnon de voyage dont l'identité est reprise dans le contrat de voyage qui implique que l'assuré doit voyager seul ou avec un autre compagnon de voyage dont l'identité est également reprise dans le contrat de voyage.
21. En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, lorsque son remplaçant professionnel est indisponible en raison d'une maladie grave, d'une maladie en phase terminale ou d'une maladie grave chronique (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), d'un accident, de son décès.  
L'identité dudit remplaçant doit être communiqué à Touring au plus tard au moment de la souscription du contrat d'assurance. Il ne peut s'agir que d'une seule personne. En cas de décès du remplaçant, l'assuré fournira un avis de décès ou un faire-part de décès. En cas de maladie du remplaçant, l'assuré devra transmettre tous les documents adressés par ledit remplaçant pour justifier de son impossibilité d'assurer la tâche qui lui avait été confiée. L'assuré veillera à faire transmettre au médecin conseil de Touring un document attestant de l'incapacité de travail du remplaçant pendant la période visée par le voyage.

### 5.3. Paiement des indemnités

Sans préjudice des points 5.1 et 5.2, Touring rembourse l'assuré après réception et examen :

- des documents de voyage,
- des preuves de paiement, et
- lorsque le voyage peut être qualifié de voyage à forfait au sens de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage : des documents probants concernant l'intervention du professionnel auprès duquel le voyage a été acheté.

Par priorité et dans un souci de respecter l'objectif initial de l'assuré d'aller en vacances, le voyage sera modifié auprès de l'organisme de voyage (en changeant le nom d'une ou plusieurs personnes, la date ou le lieu du voyage). Touring prend en charge les frais de modification pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation.

Seule exception, en cas d'annulation du compagnon de voyage n'ayant pas d'assurance annulation, Touring prendra en charge les frais administratifs de modification du nom de l'accompagnant avec un maximum de € 100 par personne par voyage.

En cas d'annulation d'un des assurés, Touring interviendra dans les frais de modification du voyage si les autres assurés décident d'entamer le voyage.

## 6. OPTION COMPENSATION DE VOYAGE

Cette option peut être souscrite au choix avec ou sans les autres options, mais uniquement si le preneur d'assurance est une personne physique.

### 6.1. Objet

Les montants assurables pour l'option assurance Compensation, sont au maximum de € 2.500 par personne assurée et plafonnés à € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, couvrant donc plusieurs contrats de voyage.

L'option Compensation de voyage couvre les voyages d'une valeur minimum de € 150 par assuré isolé et de € 250 par famille.

Sans préjudice du point 6.3, Touring intervient, pour la compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré.

### 6.2. Evénements assurés

L'interruption doit être motivée par un événement assuré repris à l'article 5.2 ci-dessus.

### 6.3. Paiement des indemnités

En cas de retour anticipé de l'assuré pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes, Touring intervient pour compenser la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage au prorata des jours de vacances perdus avec un maximum de 15 jours de dédommagement.

Le calcul des jours de vacances perdus s'effectue sur base du nombre restant de nuits, à partir de la date du retour anticipé jusqu'au dernier jour du voyage spécifié dans les conditions particulières du contrat de voyage. Si l'assuré retourne aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées.

Si l'assuré retourne par ses propres moyens: l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet retour initial. Si le contrat de voyage a uniquement pour objet le transport, Touring remboursera la partie irrécupérable du prix du transport. L'intervention de Touring ne pourra en aucun cas dépasser le montant assuré décrit au point 6.1 et sera toujours calculée sur base de coûts contractuellement dus.

## 7. OPTION ASSURANCE BAGAGES

Cette option peut être souscrite au choix avec ou sans les autres options, mais uniquement si le preneur d'assurance est une personne physique.

### 7.1. Objets assurés

L'option assurance Bagages couvre un montant maximum de € 1.500 par assuré.

Sont couverts :

- les bagages ;
- les objets et les vêtements portés par l'assuré à leur endroit de destination habituel ;
- les objets de valeurs suivants : les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes en cuir, les bijoux, les objets en métaux précieux, les pierres précieuses, les perles et les montres.

### 7.2. Evénements assurés

Touring intervient pour les objets assurés repris à l'article précédent en cas de :

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

Les objets de valeurs énumérés à l'article précédent sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par l'assuré ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, sur présentation de l'enregistrement dans ce coffre-fort.

L'assuré doit fournir à Touring une copie du procès-verbal de la police.

### 7.3. Paiement des indemnités

- La couverture des objets de valeur mentionnés ci-avant est limitée à 30 % du montant total, soit maximum € 450 par assuré.
- Touring rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des objets assurés, la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage. La moins-value est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d'achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme ou par un certificat d'expertise.
- En cas de récupération de bagages volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, l'assuré est tenu de rembourser à Touring l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.
- En cas de remise tardive des bagages, Touring rembourse les achats de première nécessité jusqu'à un maximum de € 300 par assuré. Si par la suite, la perte des bagages s'avère définitive, ce remboursement sera déduit de l'indemnisation versée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25 % du montant total.
- En cas de vol ou de perte des papiers d'identité et de carte de banque à l'étranger [carte d'identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit], Touring rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par assuré pour le remplacement de ces documents.
- Si le montant du remboursement ne peut être fixé à l'amiable, il sera estimé par deux experts choisis par les parties contractantes, et éventuellement par un tiers expert pour les départager. La décision des experts liera les deux parties.
- L'indemnité ne peut en aucun cas dépasser le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects et moraux.
- Chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul assuré.

## 8. FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

### 8.1. Coordonnées générales

- Pour de l'assistance en cas de problème médical :  
Par téléphone: +32 2 233 23 45 [24h/7]  
Par e-mail: [medical.aid@touring.be](mailto:medical.aid@touring.be)
- Pour l'intervention en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen):  
Par téléphone: 02 286 35 08 [du lundi au vendredi de 8h30 à 17h]
- Pour de l'assistance en cas de problème technique:  
Par téléphone:
  - à l'étranger +32 2 233 23 45 [24h/7]
  - en Belgique 078 178 178Par e-mail: [help@touring.be](mailto:help@touring.be)
- Pour une intervention en cas d'annulation, de compensation ou de sinistres aux bagages [SI L'OPTION CONCERNEE EST SOUSCRITE]  
Par téléphone: 02 233 22 49 [du lundi au vendredi de 8h30 à 17h]  
Par email: [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be)
- Pour toutes vos demandes relatives au contrat [modification, résiliation, plainte...]:  
Par courrier adressé à Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12 B-1000 BRUXELLES.

### 8.2. Obligations et procédures

#### 8.2.1. Obligations générales

En plus des obligations spécifiques par garantie, l'assuré devra dans tous les cas :

- Avertir immédiatement Touring [éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence], et se conformer aux instructions données.
- Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- Signaler le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour lui permettre de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- En cas de vol ou de vandalisme, faire établir immédiatement un procès-verbal par l'autorité compétente la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par l'assuré.

Toutes les prestations d'assistance, de transport et de rapatriement sont entreprises avec le consentement de l'assuré et sous son contrôle. Touring est responsable uniquement des prestations fournies par lui-même, à l'exception des dommages causés par la faute d'une personne dont Touring est responsable, lorsque cette faute est intentionnelle, est une faute grave ou porte atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.

Le non-respect d'un délai de déclaration de sinistre ne peut être invoqué si cette déclaration a été effectuée aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire.

#### 8.2.2. Obligations et procédure spécifiques à suivre dans le cadre de la garantie Assistance aux personnes

Dans le cadre de la garantie Assistance aux personnes [article 2], sans préjudice des obligations générales [article 8.2.1], l'assuré est tenu de respecter les obligations suivantes.

##### 8.2.2.1. Obligations

Sans délai, faire constater la maladie ou les lésions par un médecin.

En Belgique, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de ses frais par la sécurité sociale.

Prendre toutes les mesures nécessaires afin que Touring puisse traiter les informations médicales dans le respect de la réglementation applicable.

### 8.2.2.2. 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 Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure.

Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de la centrale de Touring, l'assuré doit 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 du 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 Touring ;
- En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par Touring, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour en Belgique était médicalement indispensable.

#### Dès le retour en Belgique et si la sécurité sociale étrangère n'est pas intervenue sur place :

- Transmettre à Touring les copies de tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses ;
  - 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, transmettre à Touring le(s) décompte(s) de celle-ci en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut les photocopies des justificatifs.
- Touring rembourse le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales.

### 8.2.3. Obligations et procédure spécifiques de la garantie Intervention en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen)

Si à la suite d'un déplacement à l'étranger, un assuré peut faire appel à Touring, il doit lui fournir les informations suivantes :

- 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.

Adresser sa déclaration à Touring en y joignant tous les documents précités dans les 7 jours après le retour en Belgique.

#### **8.2.4. Obligations et procédure spécifiques pour la garantie Assistance au véhicule**

Dans le cadre de la garantie relative à l'option Assistance au véhicule [article 3], sans préjudice des obligations générales [article 8.2.1], l'assuré est tenu de respecter les obligations suivantes.

##### **8.2.4.1. Obligations**

Prévenir Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure, en cas d'incident survenu lors d'un déplacement à l'étranger.

Faire établir un rapport détaillé sur l'état du véhicule, tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération.

##### **8.2.4.2. Ouverture d'un dossier**

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

- Le numéro de contrat ;
- Le numéro de plaque d'immatriculation ;
- La marque, le type et l'année de 1ère immatriculation du véhicule assuré ;
- Les informations relatives au lieu où le véhicule assuré est immobilisé (numéro de l'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, lieu exact avec code postal) ;
- Le numéro de téléphone auquel l'assuré est 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 simple demande de Touring.

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

#### **8.2.5. Obligations spécifiques pour l'assurance Annulation et Compensation de voyage**

Dans le cadre de la garantie relative aux options Annulation et compensation de voyage, sans préjudice des obligations générales [article 8.2.1], les obligations reprises ci-dessous s'appliquent.

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de cette garantie, l'assuré doit se conformer aux obligations suivantes :

- Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum.
- Avertir Touring endéans les 12 heures suivant le sinistre (sauf en cas de force majeure) selon les modalités reprises ci-avant.
- Adresser dans les 7 jours à Touring la déclaration de sinistre dûment complétée.
- Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis du médecin conseil de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'annulation ou l'interruption, soit libéré du secret médical.
- Le cas échéant, accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par Touring.
- En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par Touring, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de domicile était médicalement indispensable.

### **8.2.6. Obligations spécifiques pour l'assurance Bagages**

Outre les obligations générales prévues à l'article 8.2.1, les obligations reprises ci-dessous s'appliquent.

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de l'assurance bagages, l'assuré doit également se conformer aux obligations suivantes :

- En cas de vol : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction.
- En cas de vol avec agression : consulter un médecin et faire parvenir son attestation à Touring.
- En cas de détérioration totale ou partielle ou de non-livraison par une société de transport aérien : déposer plainte dans les délais légaux auprès de la société de transport, et faire établir un constat contradictoire.
- En cas de détérioration totale ou partielle résultant d'un accident de circulation : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales.
- Si Touring le demande, lui remettre l'objet endommagé.

### **8.2.7. Sanction en cas de non-respect des obligations**

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour l'Assisteur ou l'Assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

Si le manquement par l'assuré à l'une des obligations précitées résulte d'une intention frauduleuse, Touring peut refuser toute intervention ou récupérer l'indemnité déjà payée.

## 9. 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 l'assuré 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 reprises ci-dessous.

### 9.1. 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 déconseillé] sur son site internet.
- Les sinistres survenus en dehors de la période d'assurance ;
- Tout sinistre survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement de l'utilisation d'une arme à feu par l'assuré ;
- Le besoin d'assistance survenu alors que l'assuré se trouve en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état analogue résultant de produits autres que de boissons alcoolisées ;
- Les frais engagés par un assuré sans accord préalable de Touring [sauf disposition contraire prévue au contrat] ;
- Tout sinistre qui est, directement ou indirectement, le fait ou qui résulte de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers ;
- Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte intentionnel dont se rend coupable l'assuré ;
- Tous les dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprises ou de l'exercice d'une profession ;
- Tous les dommages qui découlent, directement ou indirectement, de frais résultant de poursuites judiciaires hormis le cas de la caution de mise en liberté visée au point 2.1.17 ;
- Les sinistres survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel [minibar, 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 ;
- Les sinistres 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.

## 9.2. Exclusions particulières

### 9.2.1. Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance aux personnes

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 ;
- 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 ;
- Les frais d'hôtel [sauf dans les cas prévus 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 moteurs agréé pour le transport public des passagers ;
- 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 ;
- 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 frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

### 9.2.2. Exclusions particulières relatives à la garantie Intervention en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol (Fly Zen)

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 depuis plus de 6 mois ;
- 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.

### **9.2.3. Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance au 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 ;
- Location de voiture à court terme ;
- Les véhicules agricoles et de jardinage ;
- Les véhicules immatriculés à l'étranger [sauf si les assurés ont un domicile légal en Belgique] et les véhicules immatriculés d'une plaque marchande, professionnelle ou 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 ;
- Les demandes d'intervention lorsque le lieu de l'incident est manifestement inaccessible et/ou le chemin pour y arriver est impraticable ;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu des faits, ou des conditions de conduite anormales ou dangereuses [au sens du code de la route] affectant la sécurité des personnes ou du véhicule ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle rendant le véhicule assuré inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages consécutif à un incident causé par la surcharge du véhicule ;
- Les amendes de quelque nature que ce soit.

Sont exclus, les incidents suivants :

- L'immobilisation du véhicule assuré 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 à la suite d'un incident qui s'est déclaré dans le garage même ;
- Si le propre matériel de Touring n'est pas suffisant pour résoudre l'incident, l'assuré devra faire appel aux services de la police, des pompiers ou de la protection civile.

#### 9.2.4. Exclusions particulières de l'assurance Annulation et Compensation de voyage

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

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les voyages vers et les séjours prévus dans une seconde résidence d'un assuré ;
- Les voyages vers et les séjours prévus dans le cadre d'un time-sharing dont un assuré est propriétaire ;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du dossier est supérieur à € 500 ;
- L'achat de la maison/appartement dans le but de la louer à des tiers ;
- L'achat du troisième véhicule du ménage ou le second véhicule de la personne isolée ;
- Les voyages professionnels ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères a publié sur son site un avis négatif [voyage déconseillé] ;
- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation, atteintes de lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage et/ou du contrat d'assurance, sauf si leur état était stable un mois avant la souscription du contrat de voyage et du contrat d'assurance et pour autant que l'assuré puisse en apporter la preuve par le biais d'une attestation médicale à la date de la souscription du contrat de voyage et du contrat d'assurance ;
- Les rechutes et les aggravations de maladies préexistantes d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré. Cette garantie est couverte en annulation si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation ;
- Tous les accidents ou maladies résultant d'un usage, au-delà de la limite légale autorisée, ou qui sont la conséquence de l'usage d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants ;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies telles que le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives. Cette garantie est toutefois couverte si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription du contrat de voyage et du contrat d'assurance ;
- Les cas d'oxygénodépendance ;
- L'interruption volontaire de grossesse ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour ;
- Les suicides et tentatives de suicide ;
- Les accidents ou incidents qui résultent des activités suivantes :
  - Escalade en montagne hors des voies fréquentées ;
  - Chasse au gros gibier ;
  - Spéléologie ;
  - Plongée sous-marine ;
  - Sports de combat ;
  - Courses, essais ou concours de vitesse ;
  - Pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant.
- Le mauvais état ou l'état défectueux du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus dans les conditions générales, frais de visa et autres frais similaires ;
- L'impossibilité de voyager en raison du fait que l'assuré et/ou le compagnon de voyage n'a pas effectué un test de dépistage ;
- Tous les motifs connus au moment de l'inscription au voyage ou à la souscription de l'assurance.

### 9.2.5. Exclusions particulières de l'assurance Bagages

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

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

Les circonstances suivantes :

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