



## **CONDITIONS GENERALES**

### **PRESTATIONS PAYANTES EN BELGIQUE**

#### **I. DEFINITIONS**

##### **I.1 Touring**

« Touring » désigne la société anonyme Touring (BCE 0403.471.401-RPM Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique, boulevard du Roi Albert II, 4 boîte 12 à 1000 Bruxelles.

##### **I.2 Demandeur**

Propriétaire ou utilisateur du véhicule immobilisé en raison d'un incident, ayant introduit une demande de prestations payantes d'assistance à Touring de manière digitale ou téléphonique et possédant un permis de conduire.

##### **I.3 Domicile**

Le domicile est le lieu de résidence principal ou habituel du demandeur.

##### **I.4 Véhicule**

Le véhicule pour lequel une prestation payante d'assistance est demandée, concerne tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, moto, camionnette, minibus, mobile home, bicyclette, vélo, speedpedelec, tricycle, triporteur, monocycle, tandem, vélo couché, vélo à assistance électrique <0,25kW, vélo pliable, motocyclette <50cc, cyclomoteur <50cc, scooter <50cc et motos <50cc) neuf ou d'occasion, de toute marque, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de plaque, s'il existe, a été communiqué lors de la demande de prestations payantes d'assistance. Il concerne également la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge, tractée par le véhicule au moment de l'incident.

##### **I.5 Incident**

Tout évènement qui immobilise le véhicule ou le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité ou suite auquel le demandeur ne se sent pas en état de conduire celui-ci (ex. bris ou détérioration de vitrage ou d'optique).

Touring se réserve le droit de refuser d'intervenir lorsque le lieu de l'incident est manifestement inaccessible et/ou le chemin pour y arriver est impraticable ou que l'incident est consécutif à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle ou tout autre catastrophe climatique.

#### **II. PRESTATIONS DE SERVICES**

##### **II.1 Etendue territoriale**

Touring intervient uniquement pour des prestations en Belgique et exclusivement à la suite d'incidents survenus en Belgique.

##### **II.2. Dépannage**

Touring organise l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring sur le lieu même où le véhicule est immobilisé à la suite d'un incident tel que défini à l'article I.5, que ce soit à domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique. Les pièces de rechange, le carburant, les huiles... restent à charge du demandeur. Les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge du demandeur, Touring ne pouvant en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garage ou atelier.

##### **II.2.1. Prestations accessoires au dépannage**

#### a) Remorquage

Lorsque la remise en circulation du véhicule immobilisé à la suite d'un incident tel que défini à l'article I.5, s'avère impossible, que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, Touring propose un montant forfaitaire additionnel au montant de dépannage afin de couvrir le remorquage. Si le demandeur accepte ces frais additionnels, Touring organise le remorquage du véhicule vers le garage ou l'atelier le plus proche ou approprié, ou vers le domicile du demandeur, pour autant que ce lieu se trouve à 50 km du lieu de l'incident. Le remorquage au-delà de 50 kilomètres est possible moyennant le paiement d'un supplément au tarif en vigueur (prix par km, disponible sur demande). Durant le remorquage ou le transport du véhicule, Touring assume la responsabilité et prend soin des clés et des documents de bord du véhicule, mais se dégage de toute responsabilité quant au contenu.

Les prestations de remorquage payantes ne prévoient pas de retour à domicile ou d'accompagnement du demandeur jusqu'à sa destination, ni de fourniture de véhicule de remplacement.

#### b) Batterie/Pièces de rechange

Si le véhicule du demandeur est immobilisé à la suite d'une panne de batterie, Touring peut, avec l'autorisation du demandeur, vendre et installer une nouvelle batterie, sous réserve de disponibilité et moyennant un paiement supplémentaire direct de la part du demandeur. Les batteries ou tout autres pièces de rechange fournies par Touring ont une garantie légale de 2 ans couvrant la non-conformité du bien de consommation.

### II.3. Remorquage direct

Lors de la demande digitale ou téléphonique, si Touring estime la remise en circulation du véhicule immobilisé à la suite d'un incident tel que défini à l'article I.5, impossible, que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations semble excéder un délai trop important, Touring proposera un remorquage direct sans envoi préalable d'un mécanicien/dépanneur sur le lieu de l'incident. Le demandeur peut également en faire explicitement la demande afin que son véhicule soit remorqué plutôt que dépanné. Touring organise le remorquage du véhicule vers le garage ou l'atelier le plus proche ou approprié, ou vers le domicile du demandeur, pour autant que ce lieu se trouve à 50 km du lieu de l'incident. Le remorquage au-delà de 50 kilomètres est possible moyennant le paiement d'un supplément au tarif en vigueur (prix par km, disponible sur demande). Durant le remorquage ou le transport du véhicule, Touring assume la responsabilité et prend soin des clés et des documents de bord du véhicule, mais se dégage de toute responsabilité quant au contenu.

Les prestations de remorquage direct payantes ne prévoient pas de retour à domicile ou d'accompagnement du demandeur jusqu'à sa destination, ni de fourniture de véhicule de remplacement.

### II.4. Vélo

Si le véhicule immobilisé à la suite d'un incident tel que défini à l'article I.5 est une bicyclette, un vélo, un speedpedelec, un tricycle, un triporteur, un monocycle, un tandem, un vélo couché, un vélo à assistance électrique <0,25kW, un vélo pliable, une motocyclette <50cc, un cyclomoteur <50cc, un scooter <50cc ou une moto <50cc, Touring appliquera un tarif unique pour la prestation de dépannage ou de remorquage et n'appliquera pas de supplément si la prestation de dépannage doit être suivie d'une prestation accessoire de remorquage.

### II.5. Fuel Rescue

Si le véhicule du demandeur est immobilisé suite à une erreur de carburant, Touring peut, sous réserve de disponibilité des véhicules d'intervention spécialisés et avec l'autorisation du demandeur et contre paiement direct par celui-ci (pas de paiement anticipé), vider le réservoir, le nettoyer grâce à une pompe sécurisée et transporter le carburant contaminé vers un centre de recyclage. Touring appliquera un tarif unique pour la prestation de Fuel Rescue. Le montant du carburant fourni par Touring reste, par ailleurs, dû par le demandeur.

## III. TRANSMISSION DE DONNEES

A la suite d'un incident tel que défini à l'article I.5, le demandeur peut demander une prestation payante pour le véhicule auprès de Touring. Lors de sa demande digitale ou téléphonique, celui-ci transmet ses données personnelles, le lieu de l'incident et la plaque d'immatriculation du véhicule afin que Touring puisse envoyer un patrouilleur Touring ou un mécanicien/dépanneur mandaté par ses soins. En cas de non-indication ou d'indication erronée des données, Touring n'est pas tenu d'intervenir.

#### IV. CONDITIONS D'ANNULATION

Le demandeur peut annuler sa demande de prestations payantes s'il n'a pas encore procédé au paiement anticipé. S'il a été convenu avec Touring lors de la demande digitale ou téléphonique que le paiement serait réalisé sur le lieu de la panne à l'arrivée du dépanneur/remorqueur, le demandeur peut annuler sa demande si aucun dépanneur n'a pas encore été assigné sur la mission d'assistance. Si le demandeur annule sa demande après l'envoi du dépanneur/remorqueur ou après paiement, le paiement des prestations payantes reste dû.

#### V. CONDITIONS DE PAIEMENT

Le bénéficiaire réalise une demande digitale ou téléphonique pour une prestation payante. Le paiement doit être effectué anticipativement avant qu'un patrouilleur ne soit affecté sur les lieux. Le bénéficiaire recevra un lien par SMS pour procéder au paiement. Dans le cas où le paiement n'aurait pas pu être effectué anticipativement, celui-ci s'effectuera à l'arrivée du dépanneur/remorqueur sur le lieu de la panne.

Les prestations accessoires au dépannage, les kilomètres supplémentaires dans le cadre d'un remorquage (au-delà de 50km) et le carburant d'appoint dans le cadre d'un « Fuel Rescue » seront payés à l'arrivée du dépanneur/remorqueur sur le lieu de la panne.

Le paiement du montant de ces prestations accessoires doit être effectué par carte bancaire à l'arrivée du dépanneur/remorqueur mandaté par Touring sur les lieux de l'immobilisation du véhicule. Si un paiement par carte bancaire ou lien de paiement n'est pas possible, Touring transmettra une facture à l'adresse fournie par le demandeur lors de sa demande de prestations payantes. Toutes les factures doivent être payées au plus tard dans les 15 jours suivant les prestations payantes effectuées.

En cas de retard de paiement, un intérêt de 1% est dû de plein droit sans mise en demeure au préalable par mois, à majorer des frais de rappel fixés forfaitairement à 10%, avec un maximum de 100 euros. Touring a également le droit, en cas de non-paiement, de suspendre toute intervention de dépannage future sollicitée par le demandeur jusqu'au paiement intégral de la facture et des frais ci-avant exposés.

Si le montant impayé n'est pas contesté dans un délai de 8 jours suivant l'assistance effectuée, aucune autre contestation future ne sera acceptée. Le demandeur a conscience que s'il ne paie pas le montant à l'échéance, il est tenu, sans aucune formalité ou mise en demeure au préalable, de payer immédiatement le montant à son nom demeuré non payé.

A défaut de paiement de la somme due à Touring, Touring se réserve le droit de transmettre le dossier à un tiers spécialisé reconnu pour l'exercice de l'activité de recouvrement.

#### VI. EXCLUSIONS D'INTERVENTION

Touring n'est pas tenu d'intervenir dans les situations suivantes :

- Pour l'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale
- Pour l'immobilisation consécutive à une virée sur un terrain peu praticable (cross dans les bois, champs, etc.), une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou toute autre catastrophe climatique).
- Si le propre matériel de Touring n'est pas suffisant pour résoudre le problème (le demandeur devra faire appel aux services de la police, des pompiers ou de la protection civile).
- S'il est constaté que le demandeur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants.
- En cas de non-indication ou d'indication erronée des données pendant la demande digitale ou téléphonique ;
- Le transport d'animaux dans le véhicule remorqué ;
- Les véhicules ne répondant pas à la définition énoncée à l'article I.4 ;
- Pour les frais de signalisation et de nettoyage après une intervention d'assistance ;
- Si le demandeur demeure en défaut de paiement pour des dettes qu'il a éventuellement envers Touring ou ses prestataires et qui sont relatives à des événements antérieurs.

Touring ne peut pas être tenu pour responsable :

- Des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation,

grève, émeute, terrorisme, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel. Il en va de même pour tous les dommages résultant de la perte, de la destruction et de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :

. un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou

. l'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

- Des dommages à des objets ou accessoires du véhicule, et le vol de ceux-ci.
- Des dommages, retards, défauts ou obstacles qui peuvent survenir dans l'exécution des services si ceux-ci ne sont pas dus à Touring ou s'ils résultent d'un cas de force majeure. Il en va de même pour tout dommage résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement des marchandises ou de toutes les pertes ou dépenses qui en résultent ou de toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou causée en tout ou en partie par l'allumage (spontané) de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique ou hybride après ou pendant l'intervention de la personne désignée par Touring, malgré le respect de toutes les consignes de sécurité prescrites par le fabricant.

## VII. DROIT APPLICABLE

Le contrat est régi par le droit belge.

## VIII. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

A défaut d'accord amiable, tout litige doit être soumis aux tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles, conformément à l'article 624.2° du Code judiciaire. Les parties conviennent et reconnaissent que le lieu d'exécution du contrat est le siège social de Touring.

## IX. CORRESPONDANCE

Toute correspondance visée au contrat doit être adressée à Touring, Service Clientèle, Boulevard du roi Albert II 4 boîte 12 à 1000 Bruxelles. Toute correspondance adressée au demandeur est valablement faite à l'adresse mentionnée lors de la demande digitale ou téléphonique de prestations payantes ou qu'il aurait notifiée ultérieurement au dépanneur.

## X. PLAINTES

En cas de plainte, le demandeur peut adresser une plainte par courrier à Touring, Service Plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4 boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be). Les plaintes relatives au remorquage de véhicules doivent parvenir à Touring au maximum dans les 7 jours qui suivent la prestation.

## XI. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Nous utilisons vos données personnelles pour l'exécution de votre contrat et, entre autre, pour vous communiquer des informations relatives aux promotions et services que nous offrons. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière. Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables. Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande. En cas d'absence de réponse de notre part, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en la matière en Belgique: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>. Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site [www.touring.be](http://www.touring.be).