



CONDITIONS GÉNÉRALES

Touring Business Solutions

Vous trouverez ci-après les conditions générales de différentes formules et options:

- **Formule *TBS Benelux Vehicle***
 - Option Europe +
 - Option Replacement Car
 - Option Replacement Van
- **Formule *TBS Bike***

Ces formules peuvent être souscrites séparément et en complément ou non des formules TBS World Persons Assistance et TBS Travel Cancellation.

Table des matières

1. Dispositions communes aux deux formules.....	3
1.1. Définitions	3
1.2. Parties concernées et conditions d'application	4
1.1.3. Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre	8
1.4. Exclusions générales.....	9
1.5. Limitation de responsabilité et recours contractuels	10
2. Formule TBS BENELUX VEHICLE	10
2.1. Définitions	10
2.2. Véhicules couverts	10
2.3. Territorialité	10
2.4. Prestations garanties.....	10
2.5. Exclusions particulières	13
2.6. Option Europe +	13
2.7. Option Replacement Car	17
2.8. Option Replacement Van	19
3. Formule TBS BIKE – ASSISTANCE VÉLO	20
3.1. Définitions	20
3.2. Véhicules couverts	21
3.3. Territorialité	21
3.4. Prestations garanties.....	21
3.5. Exclusions particulières	22

Les deux formules suivantes comprennent une assistance technique :

1. Formule TBS Benelux Vehicle
 - ✓ Option Europe +
 - ✓ Option Replacement Car
 - ✓ Option Replacement Van
2. Formule TBS Bike

1. Dispositions communes aux deux formules

Sauf mention contraire, les conditions reprises ci-après sont applicables à la formule *TBS Benelux Vehicle* et à ses options ainsi qu'à la formule *TBS Bike*.

1.1. Définitions

1.1.1. Accident

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

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

1.1.2. Bagages

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

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

1.1.4. Compagnon de voyage

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

1.1.5. Conjoint

La personne avec laquelle le « bénéficiaire » forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui a le même « domicile » que le bénéficiaire.

1.1.6. Domicile

Est considéré comme « domicile », le lieu de résidence principal ou habituel du « bénéficiaire ». Le domicile doit obligatoirement être situé en Belgique.

1.1.7. Force majeure

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

1.1.8. Incident

Sont considérés comme "incident" : toutes les défaillances des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule, 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 des "incidents" : accident de roulage, "incident" dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé par le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

1.1.9. Rapatriement

Le retour à votre « domicile » ou dans votre pays de « domicile ».

1.2. Parties concernées et conditions d'application

1.2.1 Parties concernées

1.2.1.1. Touring

«Touring» ou le terme «nous» désigne la société anonyme Touring (RPM 0403.471.401 Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles.. Pour certains services, la société anonyme Touring a souscrit une police collective au profit de ses clients auprès de AG Insurance S.A., dont le siège social est situé en Belgique, Boulevard Emile 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 Berlaimont 14, 1000 Bruxelles. Dans ce cadre, AG Insurance S.A. a chargé la Touring S.A., inscrite à cet effet au registre des agents liés tenu par la FSMA (Financial Services and Markets Authority), d'exécuter pour son compte les prestations garanties à l'étranger qu'elle a accepté d'assurer.

1.2.1.2. Souscripteur

Est considérée comme « souscripteur » du contrat: la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle principalement en Belgique, ou la personne morale ayant son siège social en Belgique, :

- Assujettie à la TVA, et
- Propriétaire du véhicule couvert, ou
- Ayant souscrit un contrat de leasing portant sur le véhicule couvert.

1.2.1.3 Bénéficiaires

Sont considérés comme "bénéficiaires": tout conducteur autorisé et tout passager qui se trouve à bord du « véhicule couvert » gratuitement et légalement, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du "véhicule couvert".

1.2.2. Validité du contrat

Sauf mention contractuelle contraire, la période de validité du contrat est de 12 mois à compte de la date mentionnée lors de la souscription, pour autant que la contribution soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la souscription prend effet le lendemain du paiement, à 0 heure du jour. Le paiement est indivisible et reste acquis à « Touring ».

À son échéance et sauf mention contractuelle contraire, tout contrat de souscription (en ce compris toute option éventuellement souscrite) se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation par le « souscripteur » ou par « Touring » à tout moment, moyennant un préavis deux mois par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

1.2.3. Modification de la couverture et des contributions

Il sera expédié au « souscripteur » dans la première semaine du 12ème mois de la période de validité, un inventaire des couvertures existantes venant à échéance. Le « souscripteur » confirmera au plus tard le 25 du mois de l'échéance, les modifications éventuelles à apporter.

Si les modifications de couvertures venaient à influencer le montant de la contribution sera revu, le « souscripteur » est libre d'accepter ou de refuser ce nouveau tarif. En l'absence de réaction de la part du « souscripteur » endéans les 30 jours calendriers à compter du jour où le nouveau tarif lui aura été communiqué, ce nouveau tarif sera considéré comme accepté et mis en application à compter de cette nouvelle année.

Les contributions sont dues dans leur intégralité dès réception de la facture. Les contributions sont indivisibles et restent acquises à « Touring ». En cours d'année les contributions ne sont donc jamais remboursées, sauf en cas de preuve de radiation émise par les services de la DIV. Le montant du remboursement de la contribution dans ce cas uniquement trait *au prorata* de mois complets restant entre l'échéance initialement prévue de la contribution et la date de communication par le « souscripteur » de la preuve de radiation par les services de la DIV. Par ailleurs, le remboursement ne peut avoir lieu que s'il reste minimum 3 mois complets avant la date d'échéance.

1.2.4. Refus de contracter et dénonciation de la souscription

« Touring » se réserve le droit absolu de résilier le contrat (en ce compris toute option éventuellement souscrite) par lettre recommandée adressée dans les 15 jours de sa souscription et notamment à raison de défauts de paiements antérieurs ou de comportements antérieurs contraires à la bonne foi.

Le montant de la contribution sera remboursé au plus tard 30 jours après la dénonciation de la souscription.

1.2.5 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement, Touring se réserve le droit de suspendre les services garantis, jusqu'au paiement de la totalité du montant total dû. La garantie prendra effet à 0 heure du matin le deuxième jour suivant celui du paiement.

En cas de défaut de paiement, à partir du 30ème jour suivant la date d'échéance, « Touring » se réserve le droit de résilier le contrat moyennant l'envoi d'un courrier recommandé.

De plus, « Touring » aura droit au paiement, de plein droit et sans mise en demeure, dès l'envoi d'un courrier recommandé, outre du montant dû, d'un intérêt de retard annuel équivalant à l'intérêt légal majoré de 12% ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement encourus. Les frais de recouvrement supportés par Touring (exemples : frais de mise en demeure et/ou frais d'huissier), en ce compris l'indemnité de procédure conformément aux dispositions du Code judiciaire lui sont également dus.

Le « souscripteur » et le « bénéficiaire » sont solidairement redevables du paiement de ces frais.

1.2.6. Abus

« Touring » se réserve le droit de suspendre, d'annuler l'exécution des prestations garanties ou de résilier éventuellement le contrat (en ce compris toute option éventuellement souscrite), s'il est constaté fraude, abus et/ou incidents répétitifs causés par la non-réparation ou le mauvais entretien du « véhicule couvert » ou s'il s'avère que la défaillance ou l'immobilisation était connue lors de la souscription du contrat.

Il en va de même s'il est constaté que le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants.

1.2.7. Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fausse, en vue de tromper « Touring » sur les circonstances ou sur les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à une prestation ou à une indemnité pour ce sinistre. Les montants échues jusqu'au moment où « Touring » a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts. « Touring » annulera ou suspendra les services garantis en cas de fraude ou d'abus. Le montant de la contribution reste dû à « Touring » à titre de dommages et intérêts.

1.2.8. Circonstances exceptionnelles

« Touring » n'est pas 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" ou de circonstances "exceptionnelles".

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

1.2.9. Subrogation

Le « souscripteur » et le "bénéficiaire" s'engagent à subroger « Touring » dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude ou contre un réparateur, carrossier, concessionnaire, revendeur, s'il est établi que la panne découle d'une malfaçon lors d'une réparation précédente.

Le « souscripteur » et le "bénéficiaire" subrogent également dans leurs droits Touring vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

1.2.10 Répartition de la charge de sinistre en cas de pluralité de contrats

Si le « souscripteur » ou le « bénéficiaire » est couvert pour un même risque auprès d'un assureur, il est tenu d'avertir « Touring » en cas de sinistre.

1.2.11. Protection de la vie privée

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 RGPD), « Touring » utilise les données personnelles principalement pour l'exécution du contrat.

Les données sensibles, comme par exemple celles liées à la santé, sont uniquement traitées dans le cadre de l'exécution du contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

Toute personne visée par la réglementation susmentionnée peut toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données la concernant dans le fichier dont nous sommes responsables. Pour pouvoir exercer ces droits, cette personne doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité par e-mail ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

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

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

1.2.12 Plaintes

Toute plainte peut être adressée par courrier à « Touring », Service Plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse complaint@touring.be.

Les plaintes doivent parvenir dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de l'intervention ou du refus d'intervention.

1.2.13. Droit applicable

Le contrat est régi par le droit belge.

1.2.14. Application des conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent sauf mentions contraires ou dérogatoires dans des conditions particulières.

Touring se réserve le droit de modifier les conditions générales. Les modalités de ces modifications et les droits du « souscripteur » résultant de ces modifications seront toujours communiqués à l'avance.

1.2.15 Attribution de compétence

Tout litige, à quelque titre que ce soit, même en cas de litispendance ou de connexité, sera de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement de Bruxelles, qui appliqueront le droit belge.

1.2.16. Correspondance

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

Toute correspondance adressée au « souscripteur » ou au « bénéficiaire » est valablement faite à l'adresse qui nous été communiquée par la personne concernée.

1.2.17. Services garantis dans le cadre de l'affiliation au Touring Club Royal de Belgique

« Touring » met à la disposition des « bénéficiaires », son organisation nationale d'assistance routière fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et à joindre par simple appel téléphonique au numéro +32 2 286 34 61. Il est expressément entendu que, lors d'une panne ou d'un accident, Touring ne peut se substituer aux organismes tels que police, ambulance, pompiers, Croix-Rouge, sociétés d'assurances.

A l'achat d'un produit Touring, vous devenez automatiquement et sans frais supplémentaires membre de l'ASBL Touring Club Royal de Belgique (ci-après « TCRB »). Lorsque vous annulez votre produit Touring, votre adhésion à TCRB prendra également automatiquement fin. Votre adhésion à TCRB est par ailleurs régie par ses statuts qui reprennent les droits des membres affiliés. Si vous achetez un produit Touring, vous consentez à ce qu'un nombre limité de vos données personnelles (nom, prénom, adresse) soit fourni à TCRB, qui traitera alors ces données personnelles en tant que responsable de traitement dans le cadre de votre adhésion à TCRB conformément à la Notice de Vie Privée de TCRB.

Dans le cadre de l'affiliation au TCRB, sans que ce soit exhaustif, Touring s'engage également vis-à-vis des membres, à :

- Défendre leurs intérêts en matière de mobilité par le biais de dialogues avec les tiers représentatifs
- Défendre leurs intérêts afférents aux cadres législatif et réglementaire en matière de mobilité

- Développer des moyens de communication et des forums de discussion de nature à promouvoir la mobilité en général
- Négocier avec les tiers (dont les autorités publiques) dans leurs intérêts.

I.1.3. Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre

1.3.1. Faire appel à Touring

- Garanties d'assistance technique en Belgique (24h/7): 02/286.34.61
- Garanties d'assistance technique à l'étranger (24h/7): 00322/286.34.61
- Ligne Touring Info: Le service d'informations touristiques et infos trafic à l'étranger) est disponible en semaine pendant les heures de bureau de 9h à 12h et de 14h à 17h au 02 286 33 84 ou par email à touringinfo@touring.be.

Touring ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation faite par le "bénéficiaire" des réponses fournies par les services d'informations précités.

1.3.2. Obligations en cas de sinistre

Si vous avez un accident ou un "incident", vous devez en informer « Touring » dans les 24 heures, sauf en cas de "force majeure", et préparer les informations suivantes afin que nous puissions vous aider le plus rapidement possible:

- Les informations d'identification du « véhicule couvert » (exemple: le numéro de châssis) et, le cas échéant, la plaque d'immatriculation, la marque, le type du "véhicule couvert";
- L'adresse complète pour toute intervention (numéro d'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, emplacement exact avec code postal);
- Le numéro de téléphone auquel vous pouvez être joint à ce moment-là.

Sauf mention contraire, en cas de sinistre, le « bénéficiaire » est tenu de :

- a) Avertir « Touring » immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données.
- b) Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- c) Signaler le sinistre à « Touring » par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- d) Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à « Touring » toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre à « Touring » de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- e) Remettre à « Touring » les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- f) Faire établir un rapport détaillé sur l'état du « véhicule couvert », tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération.

Toutes les prestations d'assistance, de transport, de rapatriement, de réparation et de remorquage sont entreprises avec votre consentement et sous votre contrôle. La société Touring est seule responsable des prestations fournies par elle-même.

En cas de non-respect d'une des obligations et d'existence d'un lien de causalité entre ce non-respect et le sinistre, le « souscripteur » et le « bénéficiaire » serez déchus des droits aux prestations et services.

Dans le cas des obligations des points b, c et d, « Touring » pourra réduire sa prestation de la valeur du préjudice subi. Le non-respect de vos obligations dans une intention frauduleuse, la dissimulation volontaire et la communication intentionnelle d'informations fausses entraînent toujours la perte de tout droit à d'éventuelles prestations.

Tout coût, assistance ou service ne donne droit à une intervention que si « Touring » a donné son accord préalable. Les prestations d'assistance, les transports, les “rapatriements”, les réparations et les remorquages sont effectués avec votre accord et sous le contrôle du “bénéficiaire”.

« Touring » n'est responsable que des services qu'elle fournit.

1.4. Exclusions générales

Si plusieurs événements surviennent, couverts ou non, seul l'événement qui survient en premier sera pris en compte pour déterminer si la couverture est accordée.

Quel que soit la formule ou l'option souscrite, ne sont pas couverts :

- Tout événement connu lors de la souscription;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (en ce compris les épidémies ou pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, dans la mesure où la presse belge ou internationale en avait fait l'écho dans les 6 mois précédant le départ ou que le Service public fédéral des Affaires étrangères ait fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question;
- Les événements en rapport avec les épidémies, les pandémies ou les mises en quarantaine ;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;
- Toute prestation non demandée, refusée par le souscripteur lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par « Touring » ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ainsi que des blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout souscripteur employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition ou d'une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du souscripteur ou du « bénéficiaire » ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers ;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Tous les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

« Touring » n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence d'un cas de “force majeure”. Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction et de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou tout perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par:

- Les rayonnements ionisants ou la contamination radioactive résultant d'un combustible nucléaire ou de déchets provenant de la combustion d'un combustible nucléaire, ou
- L'explosion radioactive toxique ou toute propriété incertaine d'une composition nucléaire explosive ou de l'un de ses composants.

1.5. Limitation de responsabilité et recours contractuels

En cas de litige ayant un lien quelconque avec ce contrat, chaque partie disposera d'un recours exclusivement contractuel et uniquement à l'encontre de l'autre partie, à l'exclusion des auxiliaires de l'autre partie, dans les limites de la loi. Les auxiliaires peuvent invoquer cette disposition.

2. Formule TBS BENELUX VEHICLE

2.1. Définitions

Pour les définitions de certains termes, nous nous référons aux définitions reprises à l'article 1.1.

2.2. Véhicules couverts

Sauf mention contraire, est considéré comme « véhicule couvert », tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, moto, camionnette, minibus et motorhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 5,5 tonnes en charge, d'une longueur maximale de 7 mètres et/ou d'une hauteur de 3 mètres.

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

Est également considérée comme « véhicule couvert », la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge, tractée par le « véhicule couvert » au moment de l'« incident ».

2.3. Territorialité

Les prestations sont valables en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France.

La distance est calculée à l'aide du *route planner* de Touring, chemin le plus court.

Les prestations ne sont garanties que sous certaines conditions et si elles sont le résultat d'un événement couvert qui a eu lieu dans l'un de ces pays.

2.4. Prestations garanties

2.4.1. Généralités

La souscription donne droit aux services garantis par « Touring » dans les limites des présentes conditions générales.

« Touring » met à la disposition des « bénéficiaires », son organisation nationale d'assistance routière fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et à joindre par simple appel téléphonique.

Il est expressément entendu que, lors d'accidents, Touring ne peut se substituer aux organismes tels que police, ambulance, pompiers, Croix-Rouge, sociétés d'assurance. Le remorquage fait par un tiers sur ordre de la police est pris en charge par Touring jusqu'à concurrence de € 250 maximum en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France.

Dans le cadre de cette formule, le “souscripteur” a la possibilité de souscrire à l’une des options suivantes:

- Option Europe +
- Option Replacement Car
- Option Replacement Van

2.4.2. Dépannage

« Touring » organise et prend en charge l’envoi d’un patrouilleur Touring ou d’un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring sur le lieu même où le « véhicule couvert » est immobilisé à la suite d’un « incident » couvert, que ce soit à domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu’à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France.

Les frais de réparation, de main-d’œuvre et les pièces de rechange, le carburant, les huiles, etc. restent à charge du « souscripteur », « Touring » ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

Les réparations du “véhicule couvert” se font avec l’accord écrit du « souscripteur » et sous son contrôle

2.4.2. Remorquage local ou rapatriement

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

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

Le « souscripteur » dispose de la faculté de remplacer le remorquage local par le rapatriement vers la Belgique du véhicule immobilisé vers le lieu le plus approprié où la réparation pourra être effectuée ou vers le « domicile » du/ d’un « bénéficiaire » si celui-ci souhaite y effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement. Le rapatriement n’est pas cumulable avec le remorquage local.

2.4.2.1. Remorquage sur autoroute

• Incident sur l'autoroute en Wallonie

Si le véhicule couvert est immobilisé à la suite d’un incident sur les autoroutes, les périphériques et les grandes routes régionales ou voies assimilées, le Bénéficiaire et les occupants doivent d’abord se mettre en sécurité et contacter immédiatement les services d’urgence via le numéro d’appel d’urgence 112. Sur base de la plaque d’immatriculation, le centre d’urgence saura immédiatement que le Bénéficiaire dispose d’une couverture d’assistance et préviendra Touring qui missionnera un service de remorquage agréé dans les plus brefs délais.

• Incident sur l'autoroute en Flandre

Si le véhicule couvert est immobilisé à la suite d’un incident sur une autoroute ou un périphérique, le Bénéficiaire et les occupants doivent d’abord se mettre en sécurité et contacter immédiatement les services d’urgence via le numéro d’appel d’urgence 101 ou 112.

Les services d’urgence enverront un véhicule de remorquage du service F.A.S.T. sur les lieux. F.A.S.T. l’abréviation de « Files Aanpakken door Snelle Tussenkomsst » (Intervention Rapide pour Gérer les Embouteillages).).

Ce service d’intervention rapide doit être sur les lieux dans les 20 minutes suivant l’appel et doit sécuriser l’incident avec un véhicule de signalisation pour hisser en toute sécurité le véhicule couvert. Pour ce remorquage

et cette sécurisation, les tarifs sont fixés par le gouvernement, mais ils varient selon les tronçons d'autoroute, le jour ou heure de l'incident et augmentent avec la distance parcourue par le prestataire.

Il est donc important que le bénéficiaire exige du F.A.S.T. que le véhicule, son conducteur et ses occupants soient emmenés uniquement vers le lieu sûr le plus proche. Il peut s'agir de la première sortie ou d'un parking d'autoroute. A partir de là, le bénéficiaire contacte Touring qui organisera le dépannage dans les conditions générales stipulées.

2.4.3. Remorquage étendu

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

Un seul remorquage par incident.

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

2.4.4. Retour à domicile

(Non cumulable avec les options Remplacement Car et Remplacement Van)

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

« Touring » détermine et organise le mode de transport requis pour le retour du/des « bénéficiaire.s ». Il peut s'agir du véhicule de service du patrouilleur, du camion de remorquage du dépanneur/ mécanicien, d'un taxi ou tout autre moyen de transport en commun.

Le cas échéant, « Touring » se charge de rembourser au « bénéficiaire » les frais de transport sur simple présentation des titres de transport.

Cette prestation n'est pas garantie pour les passagers d'un transport rémunéré.

2.4.5. Chauffeur de remplacement

Si, à la suite d'un accident de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur du « véhicule couvert », celui-ci 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 le « véhicule couvert » et éventuellement ses passagers vers le « domicile » d'un des « bénéficiaires », les frais de consommation de carburant du véhicule restant à charge du « bénéficiaire ».

« Touring » peut être dégagé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité ou si le véhicule nécessite un permis autre que le permis B.

2.4.6. Ligne Touring Info

Le service d'informations touristiques et routières à l'étranger est disponible en semaine pendant les heures de bureaux de 9h à 12h et de 14h à 17h au +32 2 286 33 84 ou par email à touringinfo@touring.be.

Le service de renseignements/consultations juridiques, fiscaux et administratifs relatifs à l'utilisation et la possession d'un véhicule est joignable au même numéro.

Toute information est exclusivement fournie par téléphone. La responsabilité de « Touring » ne peut en aucun cas être engagée quant à l'usage qui sera réservée à ces réponses.

2.5. Exclusions particulières

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

- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules maraîchers
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules immatriculés soit à l'étranger (sauf si le « souscripteur » a son un siège social en Belgique), soit d'une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messagerie ne sont couverts que dans les limites des options Remplacement Car et Remplacement Van ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ne sont couverts que dans les limites décrites dans l'option Remplacement Van ;
- Les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ou par un manque d'entretien du véhicule ;
- Les défaillances qui n'immobilisent pas le véhicule, qui ne mettent pas en péril la sécurité du passager et qui ne sont pas en contradiction avec le code de la route ; L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les incidents consécutifs à une virée sur un terrain peu praticable (notamment : cross dans les bois ou dans les champs) ;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle rendant le véhicule couvert inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité) ou tout autre catastrophe climatique ;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tout autre stupéfiant ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ;
- Les amendes en tout genre.

2.6. Option Europe +

2.6.1. Définitions

Pour les définitions de certains termes, nous nous référons aux définitions reprises à l'article 1.1.

2.6.2. Véhicules couverts

Les véhicules couverts sont ceux couverts par la formule TBS BENELUX VEHICULE.

2.6.3. Territorialité

Dans le cadre de cette option, les prestations 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 à l'exception de la Belgique.

Les prestations ne sont garanties que sous certaines conditions et si elles sont le résultat d'un événement couvert qui a eu lieu dans l'un de ces pays.

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

Les garanties à l'étranger ne sont pas octroyées dans les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (en ce compris les épidémies ou pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, d'émeutes ou de grèves violentes dans la mesure où la presse belge ou internationale en avait fait l'écho dans les six mois précédant le départ ou que le Service public fédéral des Affaires étrangères ait fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question.

2.6.4. Prestations garanties

Dans le cadre de cette option, les prestations garanties sont celles reprises ci-après.

- *Dépannage sur route, remorquage*

« Touring » organise et prend en charge le dépannage sur route et/ou le remorquage vers le garage le plus proche par un des 12 000 patrouilleurs des clubs automobiles membres affiliés et à la Fédération Internationale de l'Automobile (FIA).

En l'absence d'un patrouilleur d'un club affilié à la FIA, « Touring » organise et prend en charge, à concurrence de € 250 maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule couvert, sur simple présentation de la facture acquittée. Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à charge du « souscripteur » ou du « bénéficiaire », « Touring » ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Les réparations du véhicule couvert se font avec l'accord écrit et sous le contrôle du « souscripteur » et ou du « bénéficiaire ».

Les dépannages et/ou les remorquages dus à la surcharge du véhicule couvert comme les amendes de tout genre, ne seront pas pris en charge par « Touring ».

- *Assistance aux bénéficiaires en attente de réparations*

Le bénéficiaire a le choix entre une des prestations suivantes:

Frais d'hôtel

Si à la suite d'un incident couvert, le « bénéficiaire » attend la réparation du véhicule couvert ou si ledit véhicule a été volé, « Touring » prend en charge pour l'ensemble des « bénéficiaires » les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'au lieu de destination et retour au garage où le « véhicule couvert » a été déposé pour réparation à concurrence de maximum € 500.

Les pièces justificatives, telles que la facture de réparation, la déclaration de police (exemple : en cas de vol) doivent être produites.

Les frais d'hôtel peuvent être substitués suivant le type de contrat d'assistance par la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.

OU

Frais de continuation de voyage

Si à la suite d'un incident couvert, le « bénéficiaire » attend la réparation du véhicule couvert ou si ledit véhicule a été volé, « Touring » prend en charge pour l'ensemble des « bénéficiaires », les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) : € 65 maximum par nuit et par « bénéficiaire », à concurrence de maximum 2 nuitées ou maximum € 500 si plus de 2 « souscripteurs ». Durant la réparation du « véhicule couvert » et pour autant que le « bénéficiaire » n'avait pas encore atteint son lieu de villégiature à l'étranger, « Touring » prend en charge à concurrence de maximum € 250 les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane, ou remorque) et ce pour la durée des réparations.

Les pièces justificatives, telles que la facture de réparation, la déclaration de police (exemple : en cas de vol) doivent être produites.

Les frais de continuation de voyage peuvent être substitués suivant le type de contrat d'assistance par la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.

OU

Rapatriement du "véhicule couvert"

Lorsque le « véhicule couvert » est immobilisé et ne peut être réparé endéans les 2 jours ouvrables consécutifs, « Touring » organise et prend en charge, dans les meilleurs délais, son rapatriement jusqu'à un garage le plus approprié en Belgique.

Cette garantie est également octroyée en cas de vol, lorsque ledit véhicule est retrouvé endommagé ou lorsqu'il n'est pas retrouvé, même non endommagé, qu'après le retour du « bénéficiaire » en Belgique. Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le véhicule n'est plus sous séquestre. Le « bénéficiaire » ne peut jamais, sous peine de forclusion de plein droit, rapatrier le véhicule de sa propre initiative.

Le rapatriement est pris en charge par « Touring » si la valeur résiduelle du véhicule ou la valeur catalogue (selon la cotation Eurotax « achat ») est supérieure au coût du rapatriement. Dans le cas contraire, le « véhicule couvert » sera abandonné. « Touring » est dégagée de toute responsabilité pour les éventuels dégâts causés au véhicule couvert transporté ou remorqué, ainsi qu'en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule couvert.

« Touring » s'engage à rapatrier le « véhicule couvert » dans les meilleures délais et conditions possibles, ceux-ci restant au choix de « Touring ». Aucun retard ne peut faire l'objet d'un dédommagement.

« Touring » intervient dans les frais de gardiennage en cas de rapatriement à condition que la demande lui soit adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule couvert. Ce délai étant en l'occurrence un délai de forclusion. L'intervention de Touring dans ces frais est limitée à quinze jours.

Le « souscripteur » autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires à sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite qu'il jugerait utile tant contre lui-même que contre quiconque.

ET

Prise en charge des frais de retour

Si à la suite d'un « incident », le « véhicule couvert » doit être rapatrié, « Touring » organise et prend en charge le retour des « bénéficiaires » en Belgique depuis le lieu d'interruption du voyage.

Cette garantie est également octroyée en cas de vol du véhicule couvert. La déclaration de vol faite à la police locale doit être fournie par le « souscripteur » ou le « bénéficiaire ».

Le voyage s'effectue soit en train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter 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), sur présentation des justificatifs. Si le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement, « Touring » prend les frais de location en charge (carburant et péages exclus) pour une durée de maximum 2 jours, à concurrence des frais de retour par chemin de fer 2ème classe. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule à l'étranger restent à charge du « souscripteur » et ou du « bénéficiaire ».

En cas de rapatriement, aucune intervention dans les frais de continuation de voyage n'est prévue. Les frais d'hôtel (logement et petit-déjeuner) ne sont couverts que la première nuit ou jusqu'au rapatriement des personnes organisé par « Touring ».

Seule « Touring » apprécie l'opportunité du choix de ce mode de transport. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à « Touring » les titres de transport originaux.

- *Chauffeur de remplacement*

Si, à la suite d'un accident ou d'un malaise inopiné du conducteur du « véhicule couvert », le « bénéficiaire » se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa/leur 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 le « véhicule couvert » et éventuellement ses passagers vers le « domicile » du « bénéficiaire », les frais de consommation et de carburant et péages du véhicule restant à charge « souscripteur » et/ou du « bénéficiaire ».

« Touring » peut être dégagé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité ou si le véhicule nécessite un permis autre que le permis B.

En cas d'urgence ou de convenance personnelle, le « bénéficiaire » peut engager un chauffeur de son choix. Dans cette éventualité, « Touring » prend en charge :

- 1) La rémunération et les frais d'étape du chauffeur pour € 50 maximum par jour, pour la durée totale de ses prestations, y compris les journées de retour en chemin de fer ;
- 2) Les frais de retour du chauffeur en chemin de fer 2ème classe.

Les étapes journalières moyennes par route doivent comporter un minimum de 500 km.

- *Abandon du véhicule couvert*

« Touring » organise le dédouanement et prend en charge les frais de douane qui deviendraient exigibles à la suite de la destruction du « véhicule couvert » en raison d'un vol dûment établi, d'une panne irréparable, d'un incendie ou d'un « accident ».

La prise en charge des frais de retour des « bénéficiaires » est également d'application en cas de sinistre total lorsque le véhicule couvert n'est pas réimporté en Belgique et à la condition expresse que « Touring » ait entrepris les démarches douanières. Dans ce cas, seuls les « bagages » seront rapatriés avec les « bénéficiaires ».

Un certificat de cession ou de destruction du véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité locale et signé par le garage ou le ferrailleur, est exigé. Sous peine de se voir refuser toute intervention, le « souscripteur » et /ou le « bénéficiaire » s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir « Touring » dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance du fait et à se conformer aux instructions qui lui sont données par 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 quinze jours maximum avec un tarif de € 15,00 par jour maximum.

▪ *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 du véhicule couvert, « 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 ou d'une batterie haute tension est exclu. Le prix des pièces, les taxes de douane et les frais d'importation restent à charge du « souscripteur » et ou du « bénéficiaire ».

« Touring » est exonérée de son obligation en cas de force majeure, telle que :

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

▪ *Consultation technique*

Le « bénéficiaire » a droit, après accord préalable de « Touring » et suite à un problème technique lié à l'usage du véhicule couvert à l'étranger, à la prise en charge d'une consultation technique auprès du club correspondant de la FIA du pays visité, si un tel service existe dans ce club. Dans la négative, « Touring » prend en charge la consultation technique donnée par un expert agréé par ledit club. Dans ce cas, le montant de cette dernière consultation est remboursé au souscripteur par « Touring » jusqu'à concurrence d'un maximum de € 250 contre remise de la note d'honoraires de l'expert.

La gratuité ou le remboursement est subordonné au fait que la consultation ait été strictement limitée à un problème technique relatif à l'usage fait à l'étranger du véhicule couvert, à l'exception des dégradations consécutives à un accident de roulage.

2.6.5. Exclusions

Les exclusions générales et particulières pour la formule TBS BENELUX VEHICLE sont valables dans le cadre de cette option.

2.7. Option Remplacement Car

2.7.1. Définitions

Pour les définitions de certains termes, nous nous référons aux définitions reprises à l'article 1.1.

2.7.2. Véhicules couverts

Les véhicules couverts sont les mêmes que ceux couverts par la formule TBS BENELUX VEHICLE.

2.7.3. Territorialité

Les prestations sont garanties dans les limites territoriales de la formule TBS BENELUX VEHICLE.

Toutefois, si l'option Europe + a été souscrite, les prestations sont également garanties dans les limites territoriales de cette option telles que reprises ci-dessus à l'article 2.6.3.

2.7.4. Prestations garanties

- *Prestations garanties en Belgique*

Lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un « incident », s'avère impossible et qu'un remorquage/transport dudit véhicule est effectué, « Touring » organise et prend en charge, à la demande expresse du « souscripteur » et ou du « bénéficiaire », la mise à disposition d'une voiture de remplacement de catégorie A ou B, de toute marque et immatriculée en Belgique.

La mise à disposition de cette voiture de remplacement peut être réalisée, soit dans l'un des centres de mise à disposition agréés par Touring, soit à un endroit désigné par « Touring ».

La voiture de remplacement est mise à disposition pour la durée de la réparation du véhicule couvert qui est déterminée par « Touring », avec un maximum de cinq (5) jours civils consécutifs tenant compte de la nature de la panne et pour autant que le véhicule couvert ne se trouvait pas déjà immobilisé dans l'atelier de réparation d'un concessionnaire, carrossier, mécanicien au moment de l'appel à « Touring ».

Le nombre de jours civils consécutifs de mise à disposition d'une voiture de remplacement sera déterminé par le patrouilleur « Touring » ou le mécanicien/dépanneur mandaté par « Touring » en fonction de la nature de la panne et de la durée moyenne de réparation prévue par les constructeurs automobiles. Touring accordera un code à chaque panne. La liste des codes de pannes et le nombre de jours civils consécutifs de mise à disposition d'un véhicule de remplacement y correspondant (par exemples : alternateur 1 jour, système d'accélérateur 2 jours, entraînement du distributeur 3 jours, boîte de vitesses manuelle 5 jours) pourront être obtenus auprès du secrétariat de « Touring » sur simple demande. A tout moment, « Touring » se réserve le droit de changer et/ou de modifier la durée maximale de la mise à disposition garantie d'une voiture de remplacement liée à une panne.

La voiture de remplacement n'est octroyée qu'à la demande expresse du souscripteur au patrouilleur « Touring » ou au dépanneur/mécanicien mandaté par « Touring » au moment même de l'immobilisation du « véhicule couvert » et pour autant que les présentes conditions générales aient été respectées, « Touring » se réservant le droit de refuser toute demande ultérieure.

La voiture de remplacement n'est octroyée qu'à la seule condition que le « bénéficiaire » soit titulaire d'un permis de conduire B et puisse le produire (ainsi que sa carte d'identité) au moment de la mise à disposition.

La voiture de remplacement ne sera pas octroyée si le véhicule couvert est immobilisé dans un atelier de réparation d'un concessionnaire, chez un carrossier, chez un mécanicien, que ce soit pour des travaux d'entretien ou de remise à neuf sans rapport avec l'incident, ou pour des travaux de réparation suite à un incident qui s'est déclaré dans le garage même.

L'attribution de la voiture de remplacement est garantie dans les limites des disponibilités locales et le « bénéficiaire » accepte de se conformer aux conditions générales de location faisant partie de la convention de location du loueur désigné par « Touring ». Les conditions générales du loueur seront soumises à la signature du « bénéficiaire » avant la mise à disposition du véhicule de remplacement.

Le « bénéficiaire » ayant disposé d'une voiture de remplacement s'engage à la restituer, au terme de la période de mise à disposition explicitement mentionnée dans la convention de location et ce, dans l'un des dépôts du loueur. Lors de la restitution tardive du véhicule de remplacement, on lui facturera le(s) jour(s) supplémentaire(s), sachant qu'un jour entamé depuis de plus de 2 heures est considéré comme un jour entier.

Au cas où le « bénéficiaire » désire conserver la voiture de remplacement au-delà du délai déterminé par Touring, celui-ci devra se présenter auprès du loueur avant la fin de la période de mise à disposition mentionnée dans la convention de location et garantie par « Touring ». Si le « bénéficiaire » a dépassé le maximum de 5 jours civils de mise à disposition garanti par Touring, durant la période de validité du contrat, celui-ci pourra louer une

voiture de remplacement, moyennant l'accord préalable de « Touring », au tarif client auprès du loueur désigné par « Touring ».

Dans tous les cas où le « bénéficiaire » souhaite prolonger la durée de location, le « bénéficiaire » doit conclure une convention distincte avec le loueur pour le nombre de jours désiré et doit en supporter les charges.

A la demande du « bénéficiaire », dont le véhicule couvert était spécialement aménagé pour permettre la conduite par un conducteur moins valide, « Touring » organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement spécialement aménagée pour faciliter la conduite aux automobilistes moins valides et ce en fonction des disponibilités de ce genre de véhicules et sans aucune garantie de l'adéquation de la voiture de remplacement au handicap du conducteur souscripteur. Un délai additionnel pour fournir le véhicule le plus adéquat peut être nécessaire.

- *Prestations garanties en Europe*

Valable uniquement si l'option Europe + a été souscrite

Lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un « incident », s'avère impossible et qu'un remorquage/transport dudit véhicule est effectué, « Touring » organise et prend en charge, à la demande expresse du « bénéficiaire », la mise à disposition à l'étranger (dans les limites de l'étendue territoriale) d'un véhicule de remplacement de catégorie A ou B, de toute marque, pour une durée de maximum cinq jours, à concurrence de maximum € 350.

Les frais de restitution du véhicule restent à charge du « bénéficiaire » et/ou du « souscripteur. »

Le véhicule de remplacement n'est octroyé qu'à la demande du « bénéficiaire » et ou du « souscripteur » dans les 24 heures auprès de « Touring » au moment même de l'immobilisation du « véhicule couvert », « Touring » se réservant le droit de refuser toute demande ultérieure.

Le véhicule de remplacement ne sera pas octroyé si le « véhicule couvert » est immobilisé dans un atelier de réparation d'un concessionnaire, chez un carrossier, chez un mécanicien ; que ce soit pour des travaux d'entretien ou de remise à neuf sans rapport avec l'incident, ou pour des travaux de réparation suite à un incident qui s'est déclaré dans le garage même.

Le « bénéficiaire » ayant disposé d'un véhicule de remplacement s'engage à le restituer, au terme de la période de mise à disposition explicitement mentionnée sur le bordereau de location et ce à l'endroit, au jour et à l'heure convenus.

2.7.5. Exclusions

Les exclusions générales et particulières pour la formule TBS BENELUX VEHICLE sont valables dans le cadre de cette option.

De plus, dans le cadre de cette option, « Touring » n'octroiera jamais un véhicule de remplacement:

- Si le « véhicule couvert » est immobilisé suite à la pratique de sports mécaniques ou de compétitions automobiles ;
- Si, au moment de la réception du véhicule de remplacement, le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence d'alcool, sous l'effet de narcotiques ou de stupéfiants ;
- Si le conducteur ne dispose pas des pièces et documents exigés (carte d'identité, permis de conduire, carte de crédit (obligatoire à l'étranger)).

2.8. Option Remplacement Van

2.8.1. Définitions

Pour les définitions de certains termes, nous nous référons aux définitions reprises à l'article 1.1.

2.8.2. Véhicules couverts

Les véhicules couverts sont les mêmes que ceux couverts par la formule TBS BENELUX VEHICLE.

Dans le cadre de cette option, les véhicules de courriers express, ainsi que les véhicules servant au transport rémunéré de personnes sont également couverts.

2.8.3. Territorialité

Les prestations garanties dans le cadre de cette option le sont uniquement sur le territoire belge.

En cas de panne aux Pays-Bas, Luxembourg ou en France et en Allemagne dans un rayon maximal de 50 km au-delà des frontières belges, le véhicule de remplacement sera mise à disposition au plus vite dès le retour sur le territoire belge.

2.8.4. Prestations garanties

Si le véhicule immobilisé et couvert est un véhicule à usage mixte (« break ») ou une camionnette, alors le « bénéficiaire » a le choix entre un véhicule de remplacement de catégorie A ou B ou une camionnette de remplacement.

Le choix d'un véhicule de remplacement (voiture ou camionnette) dans le cas où une camionnette de remplacement est contractuellement prévue, ne donne droit à aucune forme de compensation si celle-ci n'est pas disponible.

Durant la période de mise à disposition du véhicule de remplacement (voiture ou camionnette), il est impossible de changer le type de véhicule.

Lors de l'octroi d'une camionnette de remplacement, Touring tient compte des dimensions (intérieures) souhaitées et la capacité de chargement de la camionnette de remplacement. C'est toutefois à Touring que revient le choix du type de camionnette mise à disposition.

2.8.5. Exclusions

Les exclusions générales et particulières pour la formule TBS BENELUX VEHICLE sont valables dans le cadre de cette option.

De plus, dans le cadre de cette option, Touring n'octroiera jamais un véhicule de remplacement:

- Si le véhicule couvert est immobilisé suite à la pratique de sports mécaniques ou de compétitions automobiles ;
- Si, au moment de la réception du véhicule de remplacement, le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence d'alcool, sous l'effet de narcotiques ou de stupéfiants ;
- Si le « bénéficiaire » ne dispose pas des pièces et documents exigés (carte d'identité, permis de conduire, carte de crédit (obligatoire à l'étranger)).

3. Formule TBS BIKE – ASSISTANCE VÉLO

3.1. Définitions

Pour les définitions de certains termes, nous nous référons aux définitions reprises à l'article 1.1.

3.2. Véhicules couverts

Est considéré comme « véhicule couvert », tout véhicule (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 et avec lequel le souscripteur circule au moment de la survenance de l'incident couvert.

Est également considérée comme « véhicule couvert », la remorque destinée au transport non rémunéré de personnes physiques tractée par le véhicule couvert au moment de l'incident.

Ne sont pas considérés comme véhicules couverts, les véhicules loués et les véhicules servant au transport rémunéré de personnes.

3.3. Territorialité

Les prestations garanties sont acquises uniquement en Belgique et exclusivement à la suite d'« incidents » survenus en Belgique.

3.4. Prestations garanties

3.4.1. Nombre maximum d'intervention

La formule TBS Bike donne droit à la délivrance des prestations garanties dans les limites reprises ci-dessous, pour un maximum de 3 interventions par an (à compter de la date de souscription). Au-delà, « Touring » se réserve le droit de refuser son intervention sans qu'aucune justification de sa décision ne soit requise. Ni le « souscripteur » ni le « bénéficiaire » ne pourra se prévaloir d'aucune indemnité ou invoquer le remboursement partiel ou total de la souscription.

3.4.2. Dépannage

« Touring » organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur « Touring » ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par « Touring » sur le lieu même où le « véhicule couvert » est immobilisé à la suite d'un incident, que ce soit à « domicile » ou ailleurs sur la voie publique en Belgique.

Le lieu de l'incident doit être accessible au véhicule du dépanneur dûment mandaté par « Touring ». Dans le cas contraire, le « bénéficiaire » devra déplacer son véhicule 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, et autres, restent à charge du « bénéficiaire » et ou du « souscripteur ». Les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge du « bénéficiaire » et ou du « souscripteur », « Touring » ne pouvant en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un réparateur.

3.4.3. Remorquage et rapatriement

Lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un « incident », s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai d'une heure, « Touring » organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le réparateur le plus approprié.

Durant le remorquage ou le transport du « véhicule couvert », « Touring » assume la responsabilité et prend soin des clés et des documents de bord dudit véhicule (si d'application), mais se dégage de toute responsabilité quant au contenu. À la suite du remorquage effectué par « Touring » du « véhicule couvert », le « bénéficiaire » a le choix entre deux possibilités :

- Retour au « domicile » : conformément au point « Retour à domicile » repris ci-dessous;

- Continuation de déplacement: Touring organise et prend en charge le transport du « bénéficiaire » et de ses « bagages » jusqu'à son lieu de destination.

Si le « bénéficiaire » souhaite effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement, Touring organise et prend en charge le retour à « domicile », de son véhicule couvert ainsi que de ses « bagages » (conformément au point « Retour à domicile » repris ci-dessous).

3.4.4. Retour à domicile

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

« Touring » détermine et organise le mode de transport requis pour le retour des « bénéficiaires ». Il peut s'agir du véhicule de service du patrouilleur, du camion de remorquage du dépanneur/ mécanicien, d'un taxi ou tout autre moyen de transport en commun. Cette prestation n'est pas garantie pour les passagers d'un transport rémunéré.

3.5. Exclusions particulières

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

- Les compétitions sportives ou les entraînements en vue d'une compétition ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ou par l'absence d'entretien du véhicule ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle rendant le véhicule couvert inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité) ou tout autre catastrophe climatique ;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage, un atelier de réparation, chez un carrossier ou chez un réparateur ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tout autre stupéfiant ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ;
- Les amendes en tout genre.