

Dépannage en Belgique - Assistance à l'étranger

CONDITIONS GÉNÉRALES



AFIN QUE VOTRE DOSSIER SOIT EN ORDRE

Merci de nous signaler tout changement d'adresse, de plaque ou toute plaque manquante.

➔ PAR COURRIER TOURING CLUB ROYAL DE BELGIQUE
rue de la Loi 44
1040 Bruxelles

➔ PAR TÉLÉPHONE 02 233 22 02
(du lundi au vendredi de 8h à 18h)

➔ PAR FAX 02 286 33 23

➔ PAR E-MAIL membership.service@touring.be

Votre décompte indique le produit choisi.

Lorsqu'une des conditions s'applique exclusivement à un produit, nous le signalons.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES

Touring Belgium Base
Touring Belgium Plus
Touring First
Touring First Europe
Touring Family Full Personnes et Véhicules
Touring Family Relax Personnes et Véhicules

Touring Traveller Full Personne et Véhicule
Touring Traveller Relax Personne et Véhicule
Touring Comfort
Touring Global

A. DISPOSITIONS COMMUNES

1. VALIDITÉ DU CONTRAT	11
2. PRESTATIONS ADDITIONNELLES	11
3. REFUS DE CONTRACTER ET DÉNONCIATION DE L’AFFILIATION	11
4. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	12
5. DÉCLARATION FRAUDULEUSE	12
6. CORRESPONDANCE	12
7. INDEMNITÉ CONVENTIONNELLE	12
8. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	12
9. ABUS	13
10. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE	13
11. SUBROGATION	13
12. RÉPARTITION DE LA CHARGE DU SINISTRE EN CAS DE PLURALITÉ DE CONTRATS	13
13. AUTRES PRESTATIONS GARANTIES PAR TOURING VIS-A-VIS DES BÉNÉFICIAIRES	13

B. PRESTATIONS GARANTIES EN BELGIQUE

1. DÉFINITIONS	15
1.1 Touring	15
1.2 Bénéficiaires	15
1.3 Véhicule couvert	15
1.4 Incident	15
1.5 Domicile	16
2. GARANTIES	16
2.1 Prestations en Belgique	16
2.2 Droit d’inscription	17
2.3 Étendue territoriale	17
2.4 Dépannage	17
2.5 Remorquage local	17
2.6 Remorquage étendu	18
2.7 Voiture de remplacement	18
2.8 Retour à domicile (non cumulable avec voiture de remplacement)	19
2.9 Chauffeur de remplacement	19
2.10 Mise à disposition d’un taxi en urgence	20
3. SERVICE D’INFORMATIONS	20
3.1 Ligne Touring Info	20
3.2 Aide au constat	20

1. DÉFINITIONS	21
1.1 Touring	21
1.2 Bénéficiaires	21
1.3 Compagnon de voyage	22
1.4 Conjoint	22
1.5 Famille jusqu'au deuxième degré	22
1.6 Enfants mineurs	22
1.7 Véhicule couvert	22
1.8 Incident	23
1.9 Domicile	23
1.10 Maladie	23
1.11 Accident	23
1.12 Rapatriement	23
1.13 Catastrophe naturelle	23
1.14 Conditions atmosphériques	24
1.15 Epidémie	24
2. GARANTIES	24
2.1 Prestations garanties à l'étranger	24
2.2 Modalités pour toute intervention immédiate	24
3. CONDITIONS D'APPLICATION	25
3.1 Territorialité	25
3.2 Obligations en cas de sinistre	25
3.3 Obligation de signalement du risque	26
3.4 Données médicales et sensibles	26
4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER	26
4.1 Garanties	26
4.2 Procédure à suivre pour faire appel aux garanties	33
5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES À L'ÉTRANGER	34
5.1 En cas de panne, accident ou incident	34
5.2 En cas de vol du véhicule	36
5.3 En cas d'incapacité du (des) conducteur(s)	36
5.4 Rapatriement du véhicule couvert	36
5.5 Continuation de voyage étendue	37
5.6 Mise à disposition d'une voiture de remplacement à l'étranger	37
5.7 Abandon du véhicule couvert	38
5.8 Consultation technique	38
5.9 Mise à disposition d'un taxi en urgence	39
5.10 Procédure à suivre	39
6. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL	39
1. Exclusions générales	41
2. Exclusions particulières	43
2.1. Pour les prestations aux personnes	43
2.2. Pour les prestations aux véhicules	43
2.3. Exclusions particulières: retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol	44

A. PRESTATIONS GARANTIES À L'ÉTRANGER

1. DÉFINITIONS	45
-----------------------------	-----------

II. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES¹¹

Touring Family Full Personnes
Touring Family Relax Personnes
Touring Traveller Full Personne
Touring Traveller Relax Personne

Assureur	45
1.2 Touring.....	45
1.3 Preneur d'assurance et bénéficiaires	45
1.4 Compagnon de voyage	46
1.5 Conjoint.....	46
1.6 Famille jusqu'au deuxième degré	46
1.7 Enfants mineurs	46
1.8 Domicile	46
1.9 Maladie	46
1.10 Accident	46
1.11 Rapatriement.....	46
1.12 Catastrophe naturelle	46
1.13 Conditions atmosphériques	47
1.14 Epidémie.....	47
2. CONDITIONS D'APPLICATION	47
2.1 Validité.....	47
2.2 Résiliation après sinistre	47
2.3 Prime et conséquence du défaut de paiement	48
2.4 Modifications des conditions du contrat d'assistance	48
2.5 Correspondance	48
2.6 Protection de la vie privée	48
2.7 Données médicales et sensibles.....	49
2.8 Déclaration frauduleuse	49
2.9 Indemnité conventionnelle	49
2.10 Abus.....	49
2.11 Attribution de compétence.....	49
2.12 Loi applicable.....	49
2.13 Subrogation	49
2.14 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats	50
2.15 Obligations en cas de sinistre	50
2.16 Obligation de signalement du risque	50
2.17 Plaintes	51
Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse complaint@touring.be . A défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.....	51
3. GARANTIES.....	51
3.1 Garanties pour les prestations à l'étranger	51
3.2 Territorialité	51
3.3 Modalités pour toute intervention immédiate	51

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER	51
4.1 Garanties	51
4.2 Procédure à suivre pour faire appel à la garantie	58
5. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL	59
6. EXCLUSIONS	61

III. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX OPTIONS

Option Assurance Annulation

Option Assurance Compensation de voyage

Option Assurance Bagages

6.1 Exclusions particulières: retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol 62

1. DÉFINITIONS	63
1.1 Assureur	63
1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées	63
1.3 Domicile	64
1.4 Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location	64
1.5 Déclaration de sinistre	64
1.6 Maladie grave	64
1.7 Maladie préexistante et maladie stable	64
1.8 Accident	64
1.9 Compagnon de voyage	64
1.10 Conjoint	65
1.11 Famille jusqu'au deuxième degré	65
1.12 Retour anticipé	65
1.13 Zone Europe	65
1.14 Bagages	65
1.15 Effraction caractérisée	65
1.16 Événements exceptionnels	65
1.17 Catastrophe naturelle	65
1.18 Force majeure	66
2. CONDITIONS D'APPLICATION	66
2.1 Prestations garanties	66
2.2 Durée et fin du contrat	66
2.3 Prise d'effet	66
2.4 Validité	66
2.5 Prime et conséquence du défaut de paiement	66
2.6 Territorialité	67
2.7 Délai de rétractation	67
2.8 Obligation de signalement du risque	67
2.9 Médecin d'assurance	67
2.10 Données médicales et sensibles	68
2.11 Loi applicable	68
2.12 Interventions légales maximales de Touring	68
2.13 Résiliation après sinistre	68
2.14 Indemnité conventionnelle	68

2.15	Déclaration frauduleuse	69
2.16	Plaintes	69
2.17	Protection de la vie privée	69
2.18	Subrogation	69
2.19	Prescription	69
2.20	Correspondance	69
2.21	Application des conditions générales et particulières	70
2.22	Attribution de compétence	70
2.23	Programme de fidélité	70
3.	OPTIONS ASSURANCE ANNULATION & COMPENSATION DE VOYAGE	70
3.1	Objet	70
3.2	Evénements assurés	70
3.3	Obligations en cas de sinistre	72
3.4	Paiement des indemnités	73
4.	OPTION ASSURANCE BAGAGES	73
4.1	Objet	73
4.2	Garanties relatives aux objets de valeur	74
4.3	Paiement des indemnités	74
4.4	Procédure à suivre en cas de sinistre	74
5.	EXCLUSIONS	75
5.1	Exclusions générales	75
5.2	Exclusions particulières options annulation et compensation de voyage	75
5.3	Exclusions particulières bagages	76

I. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES

Touring Belgium Base

Touring Belgium Plus

Touring First

Touring First Europe

Touring Family Full Personnes et Véhicules

Touring Family Relax Personnes et Véhicules

Touring Traveller Full Personne et Véhicule

Touring Traveller Relax Personne et Véhicule

Touring Comfort

Touring Global

A. DISPOSITIONS COMMUNES

1. VALIDITÉ DU CONTRAT

Pour les prestations garanties à l'étranger, la période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le souscripteur lors de l'affiliation, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la cotisation, à 0 heure du jour. Pour les prestations garanties en Belgique, la période de validité des affiliations est de 12 mois. Les garanties entrent en vigueur à 0 heure le deuxième jour suivant le paiement sauf mention spécifique sous un autre article de nos conditions générales.

Le paiement est indivisible et reste acquis à Touring. En cas de déplacement à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties à l'étranger sont uniquement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois.

A son échéance, et par tacite reconduction, tout contrat d'affiliation souscrit au moment de la survenance d'un incident en Belgique se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation du souscripteur à tout moment, moyennant préavis d'un mois notifié par lettre recommandée. À défaut de paiement, Touring se réserve le droit de suspendre les garanties dès le 30^e jour qui suit l'échéance et jusqu'au paiement de l'affiliation complète, les garanties reprendront effet le deuxième jour suivant le paiement de la cotisation, à 0 heure du jour.

2. PRESTATIONS ADDITIONNELLES

En cas de dépassement du nombre d'interventions reçues conformément aux présentes conditions générales ou sur requête du bénéficiaire, Touring ajustera le montant forfaitaire initialement convenu à concurrence des prestations additionnelles fournies et/ou demandées par le bénéficiaire.

3. REFUS DE CONTRACTER ET DÉNONCIATION DE L'AFFILIATION

Touring se réserve le droit absolu de résilier l'affiliation 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 cotisation sera remboursé au plus tard 30 jours après la dénonciation de l'affiliation. En cas de renouvellement par domiciliation, le bénéficiaire étant en désaccord avec des changements éventuels aux conditions générales approuvées à l'affiliation, pourra résilier cette dernière dans les 15 jours suivant la date d'échéance.

4. 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. Concernant les données sensibles comme par exemple celles liées à la santé, ces données sont uniquement traitées dans le cadre de l'exécution d'un sinistre couvert par un contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière. Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables. Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité (par exemple une copie du recto de la carte d'identité) par email ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales. En cas d'absence de réponse notre part, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.privacycommission.be/fr>. 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.

5. DÉCLARATION FRAUDULEUSE

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fausse de la part du preneur, assuré ou bénéficiaire, 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.

Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, Touring se réserve le droit de refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

6. CORRESPONDANCE

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, Rue de la Loi 44 à 1040 Bruxelles. Toute correspondance adressée au souscripteur est valablement faite à l'adresse mentionnée lors de la souscription ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

7. INDEMNITÉ CONVENTIONNELLE

À défaut de paiement de toutes les sommes dues à Touring (sauf les primes), celle-ci se réserve le droit de transmettre le dossier à un tiers spécialisé reconnu pour l'exercice de l'activité de recouvrement à l'amiable. Cette personne sera mandatée pour le recouvrement du montant dû, majoré d'un intérêt de retard annuel équivalent à l'intérêt légal, majoré de 5 %, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 12 %, avec un minimum de € 90, sous réserve de prouver la valeur réelle des dommages subis si ceux-ci sont supérieurs.

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, 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. 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. Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou 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. ABUS

Touring se réserve le droit de suspendre, d'annuler l'exécution des prestations garanties ou de résilier éventuellement l'affiliation, 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 l'affiliation (sauf dans le cas décrit au point 2.2). 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. Touring se réserve également le droit de suspendre, d'annuler l'exécution des prestations garanties ou de résilier éventuellement l'affiliation si le bénéficiaire 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.

10. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

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

11. SUBROGATION

Les bénéficiaires 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.

Les bénéficiaires 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.

12. RÉPARTITION DE LA CHARGE DU SINISTRE EN CAS DE PLURALITÉ DE CONTRATS

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

13. AUTRES PRESTATIONS GARANTIES PAR TOURING VIS-A-VIS DES BÉNÉFICIAIRES

Conditions générales relatives à d'autres prestations garanties par Touring vis-à-vis des bénéficiaires. Le paiement de la cotisation par les bénéficiaires leur donne droit, notamment à :

- L'abonnement annuel au magazine de Touring ;

- L'accès personnalisé au site Web « My Touring » ;
- L'application mobile ;

Dans ce cadre, sans que ce soit exhaustif, Touring s'engage également vis-à-vis des bénéficiaires, 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.

B. PRESTATIONS GARANTIES EN BELGIQUE

1. DÉFINITIONS

1.1 Touring

Pour les prestations garanties en Belgique, "Touring" désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique (RPM 0403.471.597 Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, celle-ci ayant confié la réalisation d'une partie des prestations de dépannage, de remorquage et de mise à disposition de voitures de remplacement en Belgique à la société anonyme Touring, dont le siège social est également établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, 44 rue de la Loi, RPM 0403.471.401 Bruxelles.

1.2 Bénéficiaires

Sont considérés comme bénéficiaires, la personne physique ou morale, ayant souscrit l'affiliation et propriétaire du véhicule couvert, ainsi que tout conducteur autorisé par celle-ci et toute personne transportée à titre légal et gratuit se trouvant à bord du véhicule et ce dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.

1.3 Véhicule couvert

Est considéré comme véhicule couvert tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, moto, camionnette, minibus et mobilhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, immatriculé en Belgique, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, dont la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de la plaque d'immatriculation a été mentionné sur le décompte de l'affiliation concernée par l'appel aux garanties 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 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.

Ne sont pas considérés comme véhicules couverts, les véhicules de location à court terme, les véhicules destinés à l'exportation, les véhicules immatriculés soit à l'étranger (sauf si les bénéficiaires possèdent un domicile légal en Belgique), soit d'une plaque marchande, les véhicules de services de messageries, les véhicules servant au transport rémunéré de personnes de même que les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination.

Par exception, les véhicules des membres du personnel des ambassades étrangères établies en Belgique, de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN) et des institutions de l'Union européenne établies en Belgique sont également considérés comme véhicules couverts, qu'ils soient immatriculés en Belgique ou à l'étranger, munis ou non d'une plaque transit.

1.4 Incident

POUR LA FORMULE TOURING COMFORT :

Est considérée comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert qui engendre son immobilisation, au domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité, quelle que soit la distance par rapport au domicile. Il y a également couverture lorsque surviennent des incidents dus aux pneumatiques, en cas d'enlèvement ou en cas d'incendie.

POUR LES FORMULES TOURING BELGIUM BASE, PLUS, FIRST, FIRST EUROPE ET TOURING GLOBAL :

Est considérée comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques

du véhicule couvert, qui engendre son immobilisation, à domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité, quelle que soit la distance par rapport au domicile. La couverture des cas suivants est également assurée : 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 pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clef ou clef enfermée à l'intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

Ne sont pas considérées comme incidents pour les affiliations pour prestations en Belgique, les situations suivantes : défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur, bris ou détérioration de glace ou d'optiques, défaillances qui n'immobilisent pas la voiture, qui ne mettent pas en péril la sécurité du passager et qui ne sont pas en contradiction avec le code de la route, immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale, celle consécutive à une virée sur un terrain peu praticable (cross dans les bois, champs, etc.), à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou toute autre catastrophe climatique) ou encore l'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie que ce soit pour des travaux d'entretien ou de remise à neuf sans rapport avec l'incident ou pour des travaux de réparation suite à un incident qui s'est déclaré dans le garage même. Si le propre matériel de Touring n'était pas suffisant pour résoudre le problème, le membre devra faire appel aux services de la police, des pompiers ou de la protection civile. Ne sont également pas considérés comme incidents, 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 stupéfiants.

1.5 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) des personnes physiques ou morales ayant souscrit l'affiliation, pour autant qu'il soit situé en Belgique.

2. GARANTIES

Les garanties peuvent être souscrites auprès de Touring en acquittant la cotisation correspondant à l'affiliation souhaitée. Une carte de membre et un décompte sont envoyés au souscripteur dès réception de son paiement.

2.1 Prestations en Belgique

- Formule Comfort
- Formule Base
- Formules Plus et Global
- Formules First et First Europe

L'affiliation à la formule Comfort donne droit :

- À l'abonnement annuel au magazine de Touring, envoyé au domicile ;
- À la délivrance gratuite des prestations garanties, comme prévu à l'article 2.4. pour un maximum de 2 interventions pendant la période de validité de l'affiliation.

L'affiliation aux formules Base et Base Moto donne droit :

- À l'abonnement annuel au magazine de Touring, envoyé au domicile ;
- À la délivrance gratuite des prestations garanties, comme prévu aux articles 2.4, 2.6 et 2.8, pour un maximum de 5 interventions pendant la période de validité de l'affiliation.

L'affiliation aux formules Plus, First, First Europe et Global donne droit :

- À l'abonnement annuel au magazine de Touring, envoyé au domicile ;

- À la délivrance gratuite des prestations garanties, comme prévu aux articles 2.4, 2.6, 2.8, 2.9 et 3.2 pour, à l'exception de First et First Europe, un maximum de 5 interventions pendant la période de validité de l'affiliation ;
- À la délivrance gratuite des prestations garanties, comme prévu par l'article 2.7, avec, pour les formules Plus et Global, un maximum de 5 jours calendrier de mise à disposition d'une voiture de remplacement durant la période de validité de l'affiliation.

Les formules First et First Europe bénéficieront d'une durée de mise à disposition étendue jusqu'à un maximum de 10 jours durant la période de validité de l'affiliation et ce pour couvrir la durée des réparations.

L'affiliation aux formules First et First Europe donne également droit aux prestations des garanties, comme prévu à l'article 2.10 pendant la période de validité.

Au-delà du nombre d'interventions prévu pendant la période de validité de l'affiliation, Touring se réserve le droit de refuser son intervention sans qu'aucune justification de sa décision ne soit requise et sans que le bénéficiaire ne puisse se prévaloir d'aucune indemnité ou invoquer le remboursement partiel ou total de l'affiliation souscrite.

Touring met à la disposition des bénéficiaires son organisation nationale d'assistance routière fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et joignable par simple appel téléphonique au numéro 070 344 777 (le prix actuel de ce service est de maximum € 0,30 par minute au départ d'un réseau fixe et € 0,60 par minute au départ d'un réseau mobile, sous réserve de modifications du fournisseur de téléphonie).

Les bénéficiaires des formules d'assistance First et First Europe appelleront pour les incidents survenus en Belgique le numéro gratuit 0800 qui sera repris sur leur carte de membre.

Il est expressément entendu que, lors d'accidents, Touring ne peut se substituer aux organismes tels que police, ambulance, pompiers, Croix-Rouge.

Le remorquage fait par un tiers sur ordre de la police est pris en charge par Touring jusqu'à concurrence de € 250 pour les affiliations aux formules de First, Base et Plus.

2.2 Droit d'inscription

Toute personne n'ayant pas souscrit l'une des affiliations citées à l'article 2.1 et qui fait appel à Touring au moment de la survenance d'un incident en Belgique, peut néanmoins bénéficier de certaines garanties (telles que visées aux articles 2.4, 2.5, 2.8, 2.9) en devenant membre de Touring et en acquittant, sur le lieu même de l'immobilisation du véhicule, la cotisation de l'affiliation, majorée d'un droit d'inscription à titre de majoration pour affiliation au moment de l'incident.

2.3 Étendue territoriale

Les prestations garanties dans le cadre des affiliations citées à l'article 2.1 sont acquises uniquement en Belgique et exclusivement à la suite d'incidents survenus en Belgique.

2.4 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 (voir aussi article 1.4 incident). Les pièces de rechange, le carburant, les huiles... restent à charge du bénéficiaire.

Les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge du bénéficiaire, Touring ne pouvant en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

2.5 Remorquage local

Dans les cas visés à l'article 2.1 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. 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.

2.6 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 bénéficiaire si celui-ci souhaite y effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement. Un seul remorquage par incident. Les prestations garanties en Belgique relatives au remorquage étendu ne sont acquises qu'aux bénéficiaires ayant acquitté la cotisation y afférente au moins dix jours avant la survenance de l'incident ayant immobilisé le véhicule couvert. 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.

2.7 Voiture de remplacement

Lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un incident survenu en Belgique, s'avère impossible et qu'un remorquage/transport dudit véhicule est effectué, Touring organise et prend en charge, à la demande du bénéficiaire dans les 24 heures, la mise à disposition d'une voiture de catégorie A ou B, de toute marque et immatriculée en Belgique. Touring en supporte les frais. La demande pour bénéficier d'une voiture de remplacement doit être introduite dans les 24 heures suivant l'incident.

Cette mise à disposition peut être réalisée, soit dans l'un des centres de mise à disposition agréés par Touring, soit à un endroit désigné par Touring. Pour les bénéficiaires de la formule First, la mise à disposition de la voiture de remplacement aura lieu sur le lieu de l'incident. Les prestations garanties en Belgique relatives à la voiture de remplacement ne sont acquises qu'aux bénéficiaires ayant acquitté la cotisation y afférente au moins dix jours avant la survenance de l'incident ayant immobilisé le véhicule couvert. Dans le cas contraire, le bénéficiaire a uniquement droit à la délivrance des prestations décrites à l'article 2.4, 2.5, 2.8 et 2.9.

Les bénéficiaires qui se sont affiliés lors de la survenance d'une panne, moyennant l'acquittement d'un droit d'inscription auprès d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/réparateur mandaté par Touring comme indiqué à l'article 2.2 et ayant souscrit l'option idoine, ne peuvent plus faire appel aux prestations visées à l'article 2.7 durant les dix premiers jours de leur affiliation, à moins que le bénéficiaire en fasse la demande expresse et en supporte les frais. La voiture de remplacement est mise à disposition pour la durée de la réparation du véhicule couvert qui est déterminée et prévue par Touring, compte tenu de la nature de la panne et pour autant que le véhicule couvert ne se trouve pas déjà immobilisé dans l'atelier de réparation d'un concessionnaire, carrossier, mécanicien, etc. 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 panne et le nombre de jours civils consécutifs de mise à disposition d'une voiture de remplacement y correspondant pourront être obtenus auprès de Touring sur simple demande (Service Clientèle, rue de la Loi 44 à 1040 Bruxelles et par téléphone au 02 233 22 02). 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 bénéficiaire au patrouilleur Touring ou au dépanneur/mécanicien mandaté par Touring pour autant que les présentes conditions générales aient été respectées, Touring se réservant le droit de refuser toute demande ultérieure.

L'attribution d'une voiture de remplacement est garantie dans les limites des disponibilités locales et le bénéficiaire accepte de se conformer aux conditions générales de location (caution et autres) de la mise à disposition mentionnées dans 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 de la voiture de remplacement. Le membre se porte garant lorsqu'un tiers utilise une voiture de remplacement et est responsable solidairement pour les dégâts occasionnés par celui-ci.

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 à l'endroit, au jour et à l'heure convenus. En cas de restitution tardive de la voiture de remplacement, le(s) jour(s) supplémentaire(s) sera(ont) facturé(s), étant entendu qu'un jour entamé depuis plus de 2 heures est considéré comme un jour entier. La voiture doit être restituée avec le plein de carburant.

Au cas où le bénéficiaire désirerait 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. Pour cette prolongation, le bénéficiaire devra conclure une convention distincte avec le loueur. Le loueur lui facturera le(s) jour(s) supplémentaire(s) selon les modalités mentionnées dans cette convention de location distincte.

Au cas où le bénéficiaire aurait dépassé le maximum de jours civils de mise à disposition garanti par Touring, durant la période de validité de l'affiliation, celui-ci pourra louer une voiture de remplacement, moyennant l'argent préalable de Touring, au tarif membres auprès du loueur désigné par Touring. Dans ce cas, le bénéficiaire doit conclure avec le loueur une convention de location pour le nombre de jours désiré et doit en supporter les charges.

La voiture de remplacement est assurée en responsabilité civile et en dégâts matériels selon les modalités stipulées dans la convention de location du loueur.

À 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 et sans aucune garantie de l'adéquation de la voiture de remplacement au handicap du conducteur bénéficiaire.

2.8 Retour à domicile (non cumulable avec voiture de remplacement)

Touring organise et prend en charge le retour du conducteur et des passagers et/ou bénéficiaires, 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 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. Touring se charge de rembourser au bénéficiaire les frais de transport sur simple présentation des titres de transport.

2.9 Chauffeur de remplacement

Si, à la suite d'un accident de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur, le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est en mesure de prendre le volant, Touring organise et prend en charge après un contact médical, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour

ramener le véhicule couvert et éventuellement ses passagers vers son domicile, les frais de consommation de carburant du véhicule restant à charge du bénéficiaire. Touring peut être déchargé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

2.10 Mise à disposition d'un taxi en urgence

En cas d'incident survenu au véhicule d'un membre bénéficiant de la formule d'assistance First ou First Europe, lors de l'appel sur la ligne 0800, Touring proposera au bénéficiaire un taxi qui sera directement envoyé sur les lieux de l'incident si les conditions de sécurité sont garanties pour son arrêt et l'embarquement des passagers pour conduire le(s) bénéficiaire(s) jusqu'au lieu le plus proche d'où ils pourront poursuivre leur voyage par d'autres moyens ou la destination du voyage pour autant que ce lieu soit le plus proche. Touring prend en charge la course du taxi à concurrence de € 500 par sinistre.

3. SERVICE D'INFORMATIONS

3.1 Ligne Touring Info

Le service d'informations touristiques et routières 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. Le service de renseignements/consultations juridiques, fiscaux et administratifs relatifs à l'utilisation et la possession d'un véhicule est joignable au même numéro. La Mobiligne, le service d'informations routières en Belgique est disponible 7 jours sur 7 au 1234. €1 par appel à partir d'un téléphone fixe, frais d'opérateur en supplément pour les appels à partir d'un GSM. Toute information est exclusivement fournie par téléphone. La responsabilité de Touring ne peut en aucun cas être engagée, notamment quant à l'usage qui sera réservé par les bénéficiaires à ces réponses.

3.2 Aide au constat

En cas d'accident, l'affilié ayant souscrit à la formule Plus, Global, First ou First Europe peut appeler Touring au 070 344 777 qui l'aide, le plus utilement possible, dans la rédaction du constat d'accident. Touring ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de litige ultérieur avec la compagnie d'assurance ou d'autres instances (police...). Touring n'agit ni en tant que rédacteur du constat ni en tant que mandataire du bénéficiaire.

C. PRESTATIONS GARANTIES À L'ÉTRANGER

1. DÉFINITIONS

1.1 Touring

Pour les prestations garanties à l'étranger, "Touring" désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique (RPM 0403.471.597 Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique à 1040 Bruxelles, 44 rue de la Loi, celle-ci étant affiliée à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.), sise Quai Gustave Ador 2 à 1207 Genève en Suisse.

Les prestations à l'étranger, telles que les interventions de dépannage, de remorquage par un patrouilleur d'un club étranger, lui-même affilié à la F.I.A., et de rapatriement, les consultations techniques et juridiques, sont garanties dans le cadre de cette affiliation à la F.I.A. Par ailleurs, pour certaines prestations, l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique a souscrit au profit de ses membres la police collective n° 100.001 auprès d'ATV sa, dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances agréée par arrêté royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) pour pratiquer les opérations d'assurance dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015. Dans ce cadre, ATV sa a chargé l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d'assurances non indépendants tenu par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers) sous le numéro 011210 cA, d'effectuer pour son compte les prestations garanties à l'étranger qu'elle a accepté d'assurer. Toute demande d'intervention devant obligatoirement être adressée à Touring au moment même des événements justifiant l'intervention. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.2 Bénéficiaires

POUR TOURING FAMILY FULL PERSONNES ET VEHICULES, TOURING FAMILY RELAX PERSONNES ET VEHICULES, TOURING GLOBAL, TOURING FIRST ET TOURING COMFORT :

Sont considérés comme bénéficiaires, la personne physique ayant souscrit l'affiliation, son conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère, ayant tous le même domicile légal en Belgique et vivant tous sous le même toit.

Les petits-enfants et arrière-petits-enfants mineurs qui voyagent avec leurs grands-parents ou arrière-grands-parents et ayant un domicile légal différent, pour autant que ces petits-enfants ou arrière-petits-enfants mineurs soient encore à charge de leurs parents et pour autant que ces grands-parents ou arrière-grands-parents aient souscrit cette affiliation et pour autant que les parents ne voyagent pas avec eux. Les étudiants et enfants reconnus mais vivant avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant à une autre adresse sont également considérés comme bénéficiaires pour autant qu'ils résident en Belgique.

De même, les personnes domiciliées légalement en Belgique, et accompagnant à titre légal et gratuit l'un des bénéficiaires lors d'un déplacement à l'étranger, bénéficient des prestations garanties à l'étranger telles que décrites au point 5 et ce, uniquement en cas de panne, accident ou incident au véhicule couvert. Le nombre de passagers couverts ne peut dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.

Lorsque l'affiliation est souscrite par une personne morale, la personne désignée comme le conducteur principal du véhicule couvert auprès de la compagnie d'assurance qui garantit le véhicule en Responsabilité Civile, est assimilée à la personne physique ayant souscrit l'affiliation.

POUR TOURING TRAVELLER FULL PERSONNE ET VEHICULE, TOURING TRAVELLER RELAX PERSONNE ET VEHICULE :

Est considéré comme bénéficiaire : une seule personne étant le souscripteur du contrat et ayant son domicile légal en Belgique. De même, maximum quatre tierces personnes elles-mêmes couvertes, domiciliées légalement en Belgique et accompagnant le bénéficiaire à titre légal et gratuit lors d'un déplacement à l'étranger, bénéficiant des prestations garanties à l'étranger telles que décrites au point 5 et ce, uniquement en cas de panne, accident ou incident au véhicule couvert. Le nombre de passagers couverts ne peut dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert. Lorsque l'affiliation est souscrite par une personne morale, la personne désignée comme le conducteur principal du véhicule couvert auprès de la compagnie d'assurance qui garantit le véhicule en Responsabilité Civile, est assimilée à la personne physique ayant souscrit l'affiliation.

1.3 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.

1.4 Conjoint

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

1.5 Famille jusqu'au deuxième degré

La famille jusqu'au deuxième degré comprend : le père, la mère, les enfants, les sœurs, les belles-sœurs, les belles-filles, les frères, les beaux-frères, les gendres, le beau-père, la belle-mère, le/la cohabitant(e) légal(e) ou de fait du père ou de la mère, les grands-parents et les petits-enfants.

1.6 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

1.7 Véhicule couvert

POUR TOURING FAMILY FULL PERSONNES ET VEHICULES, TOURING FAMILY RELAX PERSONNES ET VEHICULES, TOURING TRAVELLER FULL PERSONNE ET VEHICULE, TOURING TRAVELLER RELAX PERSONNE ET VEHICULE, TOURING GLOBAL, TOURING COMFORT ET TOURING FIRST EUROPE :

Est considéré comme véhicule couvert, tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, camionnette, minibus et mobilhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, immatriculé en Belgique, dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, dont la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de la plaque d'immatriculation a été mentionné sur le décompte de l'affiliation concernée par l'appel aux garanties à l'étranger. 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 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.

Par exception, les véhicules des membres du personnel des ambassades étrangères établies en Belgique, de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN) et des institutions de l'Union européenne établies en Belgique sont également considérés comme véhicules couverts, qu'ils soient immatriculés en Belgique ou à l'étranger, d'une plaque transit ou non. Ces membres du personnel doivent obligatoirement être inscrits au registre de la population d'une commune belge.

Est considéré comme deuxième véhicule couvert, tout véhicule répondant aux mêmes caractéristiques que celles énoncées ci-dessus, pour autant qu'il soit la propriété de la personne physique ou morale ayant souscrit l'affiliation ou de son (sa) conjoint(e) de droit ou concubin(e) ou de l'un de ses enfants, à la condition expresse que ces personnes aient le même domicile légal et vivent sous le même toit que le souscripteur et soient également bénéficiaires.

Pour les prestations à l'étranger, le deuxième véhicule est couvert gratuitement dès l'acquittement de la cotisation pour le premier véhicule couvert, pour autant que le numéro de la plaque d'immatriculation soit renseigné à la souscription. Cette garantie n'est pas d'application pour Touring First Europe, Touring Traveller Full Personnes et Véhicule et Touring Traveller Relax Personnes et Véhicule. Toute modification relative aux coordonnées ou à la plaque d'immatriculation doit immédiatement, et particulièrement avant un départ à l'étranger, être notifiée par écrit à Touring, qui en prendra acte sous réserve du respect des présentes conditions générales.

1.8 Incident

Est considérée comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert, qui engendre son immobilisation à domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité.

Sont également couverts les cas suivants: 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, vol ou 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.

1.9 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) des personnes physiques ou morales ayant souscrit l'affiliation, pour autant qu'il soit situé en Belgique.

1.10 Maladie

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin. La maladie grave est décrite comme une maladie pour laquelle un retour immédiat est impossible.

1.11 Accident

- a. Pour la garantie "Assistance aux personnes": un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin.
- b. Dans tous les autres cas: un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté.

1.12 Rapatriement

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

1.13 Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, l'on entend :

- a) soit 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;
- b) soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui
- détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré,
 - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c) soit 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;
- d) soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

1.14 Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une catastrophe naturelle telle que décrite au point 1.13.

1.15 Epidémie

Une augmentation inhabituelle et subite du nombre d'individus atteints d'une maladie transmissible existant à l'état endémique dans une région ou une population donnée : apparition d'un nombre plus ou moins élevé de cas d'une maladie transmissible n'existant pas normalement à l'état endémique dans une région donnée.

2. GARANTIES

Les garanties peuvent être souscrites auprès de Touring en acquittant la cotisation correspondant à l'affiliation souhaitée. Une carte de membre et un décompte seront envoyés au souscripteur dès réception de son paiement.

2.1 Prestations garanties à l'étranger

- L'assistance à l'étranger "Personnes et Véhicules" (Touring Family Full Personnes et Véhicules, Touring Family Relax Personnes et Véhicules, Touring Global, Touring Comfort);
- L'assistance à l'étranger "Personne et Véhicule" (Touring Traveller Full Personne et Véhicule, Touring Traveller Relax Personne et Véhicule);
- L'assistance aux véhicules à l'étranger (First Europe).

Les garanties d'assistance aux personnes et aux véhicules à l'étranger sont acquises à la souscription de l'assistance à l'étranger "Personnes et Véhicules" pour Touring Family Full, Touring Family Relax, Touring Global et Touring Comfort et l'assistance à l'étranger "Personne et Véhicule" pour Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax.

Les garanties d'assistance aux véhicules ne peuvent pas être délivrées séparément, sauf dans le cas du produit First Europe.

2.2 Modalités pour toute intervention immédiate

Touring met à la disposition des bénéficiaires son organisation internationale d'assistance technique et médicale, fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et joignable par téléphone au numéro +32 2 233 23 45. Les bénéficiaires de la formule First Europe appelleront le numéro 02 indiqué sur leur carte de membre pour tout sinistre survenu à l'étranger. La centrale Touring est également accessible par télécopieur au numéro +32 2 233 23 58 ou par courrier électronique à l'adresse suivante: frontta@touring.be.

Pour les garanties reprises au point 6 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

3. CONDITIONS D'APPLICATION

En plus des dispositions générales communes reprises au premier chapitre du livret, les conditions spécifiques suivantes sont également d'application.

3.1 Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre de l'assistance à l'étranger "Personne(s)", sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.

Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits au paragraphe 6 du présent chapitre.

Les prestations aux véhicules dans le cadre de l'assistance à l'étranger "Véhicule(s)" sont acquises dans les pays de l'Union européenne (sauf en Estonie, Lettonie, Lituanie et à Chypre), et également dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, en Andorre, au Lichtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Bosnie-Herzégovine, au Kosovo, en Islande, en Macédoine, en Norvège, en Serbie, à l'exception de la Belgique. Les prestations ne sont garanties que si elles font suite à un événement survenu dans les pays précités. Les prestations aux véhicules ne sont pas acquises dans les Iles Canaries et à Madère, dans les enclaves espagnoles Ceuta et Melilla sur le territoire africain, en Turquie ainsi que sur le territoire français en dehors de la France Métropolitaine.

3.2 Obligations en cas de sinistre

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

3.2.1 Avertir Touring immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données. Vous pouvez atteindre Touring 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, par téléphone au numéro +32 2 233 23 45, par télécopieur au numéro +32 2 233 23 58 ou par courrier électronique à l'adresse fronta@touring.be. Les bénéficiaires de la formule First Europe appelleront le numéro 02 indiqué sur leur carte de membre pour tout sinistre survenu à l'étranger. Pour les garanties reprises au point 6 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins qu'ils n'aient été autorisés au préalable par Touring.

3.2.2 Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.

3.2.3 Sans délai, faire constater la maladie, ou les lésions en cas d'accident, par un médecin.

3.2.4 Signaler le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.

3.2.5 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.

3.2.6 Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.

3.2.7 Prendre les mesures nécessaires pour fournir à Touring les informations médicales relatives à la personne concernée, autoriser les médecins de Touring à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée et autoriser le médecin désigné par Touring à examiner la personne concernée.

3.2.8 Dans votre pays de domicile, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la Sécurité sociale.

3.2.9 En cas de vol ou de vandalisme, faire établir immédiatement un procès-verbal par l'autorité compétente la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.

3.2.10 Faire établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule, 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 de vos obligations et d'existence d'un lien entre ce non-respect et le sinistre, vous serez déchu de vos droits aux prestations éventuelles.

Dans le cas des obligations des articles 3.2.2, 3.2.4 et 3.2.5, 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.

3.3 Obligation de signalement du risque

Le souscripteur a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par Touring. En cas de modification de bénéficiaire en cours d'année, si le ménage est modifié à la suite d'une séparation, d'une nouvelle mise en ménage ou de l'arrivée d'un enfant, le preneur le signale à Touring afin de modifier le nom des bénéficiaires. Dans le cas d'un ajout de bénéficiaire, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux bénéficiaires dès que Touring aura eu connaissance de l'ajout.

3.4 Données médicales et sensibles

Le preneur d'assurance et les bénéficiaires ou personnes assurées permettent à Touring d'utiliser les données médicales ou sensibles qui concernent leur personne dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties.

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

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

4.1 Garanties

4.1.1 RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave le bénéficiaire 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 le bénéficiaire peut être rapatrié.

Touring organise et prend en charge le transport du bénéficiaire par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de Touring en fonction de l'état médical du bénéficiaire.

Ce transport s'effectue, si besoin sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à un hôpital proche du domicile du bénéficiaire dans lequel une place lui sera réservée. 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 organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique (cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax) pour autant que ce bénéficiaire ne laisse pas dès lors un véhicule

et d'autre(s) bénéficiaire(s) sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place. Touring organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si celui-ci devait poursuivre seul le voyage. Cette garantie est également accordée en cas de rapatriement d'un bénéficiaire en attente d'une transplantation comme stipulé à l'article 4.1.2.

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. 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 dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire. Si le voyage retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert et qu'aucun autre bénéficiaire ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile du bénéficiaire, au choix de Touring quant au moment et au moyen disponible.

4.1.2 RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE EN ATTENTE DE TRANSPLANTATION

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)
Pour le bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring organise et prend en charge le rapatriement de ce bénéficiaire du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital en Belgique désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que ce bénéficiaire ait informé le service médical de Touring, minimum 5 jours avant le départ (au numéro +32 2 233 23 45), de son intention de se déplacer 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. Le médecin de Touring et le bénéficiaire ont ainsi la possibilité de préparer l'éventuel rapatriement en cas de disponibilité inopinée d'un organe en Belgique. Le bénéficiaire remplit également à cette fin une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité et ce, préalablement au départ.

Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

4.1.3 INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Touring intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles le bénéficiaire 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 ;
- Etat antérieur : les indemnités dues sont déterminées exclusivement d'après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d'aggravation des conséquences du sinistre en raison d'un état antérieur (tel qu'une maladie, une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité.
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout bénéficiaire malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par bénéficiaire 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 (pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full) au conjoint ou concubin(e) du bénéficiaire malade ou accidenté ou une personne au choix du bénéficiaire ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci. Touring interviendra pour maximum € 500 par bénéficiaire et par événement.
- Touring se réserve le droit de demander au souscripteur une facture détaillée de ses frais. Touring intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile ;
- Les frais du premier transport du bénéficiaire sont à charge de Touring ;

- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres bénéficiaires) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500.
 - Les frais de garde d'un enfant bénéficiaire 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 (Cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full).
- Touring se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de Touring autorise le rapatriement, mais que le bénéficiaire 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 le bénéficiaire 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.

4.1.4 FRAIS DE SOINS MÉDICAUX EN BELGIQUE

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)

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 personne couverte. Cette intervention est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger.

Dans le cas où une hospitalisation en Belgique n'est pas nécessaire, Touring intervient dans les frais médicaux ambulatoires liés à une opération médicale ou un accident à l'étranger jusqu'à concurrence de € 745 (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à € 125 au maximum); cette intervention est limitée à 1 an à dater de l'événement.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale 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.

Pour les opérations ou accidents liés à la pratique du ski, les conditions du point 4.1.17 sont d'application.

4.1.5 LIGNE "INFO DOCTEUR"

(Cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)

Vous pouvez poser vos questions médicales avant et pendant vos vacances au numéro +32 2 233 23 45. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations, mais pas sur un diagnostic. A l'étranger, si vous recherchez un centre hospitalier, vous pouvez vous renseigner auprès de notre centrale, qui vous indiquera un centre proche de l'endroit où vous vous trouvez, sous réserve d'être dans une région desservie par un ou plusieurs centre(s) médical(aux). Dans des régions désertiques, peu peuplées ou dans certains pays, cette recherche peut demander du temps, la réponse sera alors donnée après une recherche approfondie. Notre centrale ne peut être tenue responsable de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger. Dans le cas où vous avez besoin, à l'étranger, de médicaments soumis à prescription, notre ligne «Info docteur» peut vous indiquer le médicament équivalent à celui qui vous fait défaut.

4.1.6 ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES, LUNETTES OU MATÉRIEL MÉDICAL

Touring organise et prend en charge l'envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical indispensables au traitement médical et dont l'équivalent est introuvable à l'étranger, leur prix d'achat restant à charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire doit pour ce faire désigner une personne qui les remettra à Touring.

Cet envoi reste soumis aux législations locales et à l'impossibilité de trouver un médicament équivalent à l'étranger. Sont exclus, les envois de stupéfiants ou tout autre médicament apparenté.

4.1.7 RETOUR ANTICIPÉ

Touring organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour d'un bénéficiaire 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, le bénéficiaire peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres membres de sa famille jusqu'au 2^e degré d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique pour autant que les bénéficiaires ne laissent pas un véhicule et d'autres bénéficiaires sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place (cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax). Cela s'applique également pour le compagnon de voyage couvert si celui-ci doit 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 dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire 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 endéans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2^e classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le véhicule couvert.

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule couvert, 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 couvert. Si le voyage retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert et qu'aucun autre bénéficiaire ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile du bénéficiaire, au choix de Touring quant au moment et au moyen disponible. Touring organise et prend en charge le rapatriement du véhicule couvert uniquement si celui-ci se trouve dans la zone de territorialité de l'assistance véhicule (point 3.1).

Cas couverts pour le retour anticipé :

a) Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2^e degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires et dont elle a la charge durant la durée du voyage.

- Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence du bénéficiaire à son chevet. Le bénéficiaire 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 un enfant de moins de 18 ans du bénéficiaire et si la présence du bénéficiaire comme père ou mère est souhaitable. Dans ce dernier cas, la limite des 5 jours n'est pas d'application.

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

b) Retour anticipé suite au décès en Belgique d'un membre de la famille jusqu'au 2^e degré, conjoints ou concubins compris.

c) Retour anticipé pour sinistre grave au domicile du bénéficiaire: vol, incendie ou dégâts des eaux rendant le domicile inhabitable et la présence du bénéficiaire indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts.

d) Retour anticipé en cas de disparition d'un enfant mineur de moins de 16 ans du bénéficiaire, 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).

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

4.1.8 RETOUR DES ENFANTS

(Cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full et Touring Traveller Relax)

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants bénéficiaires de moins de 18 ans et pour autant qu'aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, Touring organise et prend en charge l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier les bénéficiaires de moins de 18 ans.

Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel sont pris en charge à concurrence de € 65 au maximum par jour (logement + petit-déjeuner). L'intervention maximale étant limitée à € 500 par sinistre.

4.1.9 VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, Touring organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de Touring, soit par train 2^e 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 2^e classe. Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit-déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500. Si le bénéficiaire hospitalisé est âgé de moins de 18 ans, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

4.1.10 ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS)

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)

En cas de rapatriement du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques. 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 le bénéficiaire durant le voyage aller, Touring prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

4.1.11 RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE

En cas de décès à l'étranger du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, ainsi que les frais d'embaumement et les frais de formalités administratives à l'étranger. Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 785.

Touring organise et prend en charge le retour en Belgique des autres bénéficiaires (cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full et Touring Traveller Relax).

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

Si le bénéficiaire 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.

4.1.12 FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION

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

4.1.13 MESSAGES URGENTS

Si, depuis l'étranger, le bénéficiaire souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son environnement immédiat concernant sa maladie, accident ou toute autre garantie reprise dans ces conditions générales, Touring fera le nécessaire pour transmettre ce message. De même, Touring fera tout son possible pour transmettre au bénéficiaire tout message urgent reçu de sa famille ou son environnement immédiat dans le cadre des garanties décrites. Touring ne peut être tenu responsable du contenu du message.

4.1.14 FRAIS D'INTERPRÈTE

Touring prend en charge, à concurrence de maximum €125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auquel le bénéficiaire devrait éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

4.1.15 ENVOI DE BAGAGES OU DU DOUDOU

Si les bagages du bénéficiaire sont volés, 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 désignée par le bénéficiaire. Le bénéficiaire est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays.

Si l'enfant bénéficiaire de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de domicile, 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 désignée par le bénéficiaire. 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 (cette garantie n'est pas d'application pour le Touring Traveller Full et le Touring Traveller Relax).

Touring ne peut être tenu responsable pour le retard de livraison ou la perte lors de l'acheminement pour cause de grève ou perturbations des services postaux.

4.1.16 SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 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 de ce bénéficiaire de son domicile 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 la charge du bénéficiaire.

4.1.17 GARANTIES SKI

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)

Remboursement des "forfaits remontées mécaniques" et "cours de ski"

Touring prend en charge à concurrence de maximum €200 chacun, les forfaits "remontées mécaniques" et "cours de ski" de plus de 5 jours qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un accident survenu au bénéficiaire lors de la pratique du ski;
- Une garde obligatoire par le bénéficiaire d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour (pas d'application pour Touring Traveller Full);
- Un retour anticipé du bénéficiaire pour l'une des causes couvertes au point 4.1.7.

Ces forfaits sont remboursables à partir du lendemain de l'événement et pour la durée du forfait restant à courir, sur présentation d'un justificatif prouvant le bien-fondé de l'inaptitude à la pratique du ski.

Frais médicaux à l'étranger suite à un accident de ski

Les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un accident de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 4.1.3.

Frais médicaux en Belgique suite à un accident de ski

Le remboursement des frais médicaux ambulatoires en Belgique (visite médecin, frais de kiné, frais pharmaceutiques) suite à un accident de ski survenu à l'étranger, est garanti durant un an après la survenance de l'accident à concurrence de € 745 au maximum (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à maximum € 125).

Les frais d'hospitalisation en Belgique, suite à 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 personne couverte à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale 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.

Bris de ski

En cas de bris de ski et/ou de fixation appartenant au bénéficiaire (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et skis de cross-country), Touring prend en charge la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants à concurrence de € 100 maximum. Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location. Le ski et/ou fixation cassés doivent être déposés chez Touring.

Vol de skis, bâtons, chaussures de ski

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant au bénéficiaire, Touring intervient à concurrence de € 100 maximum 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. La garantie n'est pas octroyée lorsque les skis, bâtons ou chaussures de ski ont été laissés sans surveillance.

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

Avance de frais d'avocats

Touring avance les frais de défense jusqu'à concurrence de € 2.500 au maximum au bénéficiaire qui subit une perte résultant de la pratique du ski, en cas d'action en dommages et intérêts de la part d'un tiers. Une telle demande n'est prise en considération que si elle porte sur un montant supérieur à € 50.

4.1.18 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires, les frais de recherche et les frais de secours, facturés par des organismes officiels de secours.

Le ski hors-piste est également couvert si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé.

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 bénéficiaires.

4.1.19 TRANSFERT DE FONDS

Touring peut organiser un transfert de fonds (à concurrence de € 3.750 maximum) en cas de vol ou perte du portefeuille du bénéficiaire, pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police. Dans ce cas, le bénéficiaire 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 indiquée par Touring. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où se trouve le bénéficiaire où la somme demandée pourra être retirée. Touring s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

4.1.20 CAUTION DE MISE EN LIBERTÉ

Si à la suite d'un accident de roulage à l'étranger le bénéficiaire fait l'objet de poursuites, Touring lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités compétentes à concurrence de maximum € 25.000. Dans ce cas, Touring prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500.

4.1.21 CONTRETEMPS À L'ÉTRANGER

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)
Touring prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel du bénéficiaire s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue à la suite d'un cas de force majeure tel que:

- Catastrophe naturelle;
- Conditions atmosphériques.

Touring intervient dans les frais de première nécessité : hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'assistance voyage jusqu'à concurrence de € 65 par jour et par personne et ce pendant 10 jours consécutifs au maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux.

Le bénéficiaire devra entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention de Touring:

- Le bénéficiaire 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 du bénéficiaire.
- Le bénéficiaire devra pour cela envoyer les pièces justificatives à Touring suivant les procédures décrites à l'article 4.2 des conditions générales.

4.1.22 PERTE OU VOL DES TITRES DE TRANSPORT

En cas de perte ou de vol de titres de transport, nous pouvons régler pour vous l'achat de nouveaux billets à la condition que vous nous en créditez d'abord la contre-valeur.

4.2 Procédure à suivre pour faire appel aux garanties

Lorsqu'un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit être fait appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins, etc.) en cas d'urgence et il faut prévenir la centrale d'assistance de Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de la centrale Touring, les renseignements ci-dessous doivent être communiqués:

- Le nom (éventuellement le nom de jeune fille), l'âge et l'adresse en Belgique du bénéficiaire malade ou blessé;
- L'adresse et le numéro de téléphone du lieu où se trouve le malade ou le blessé, 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 se trouve le bénéficiaire;
- L'état de santé du bénéficiaire;
- 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 du bénéficiaire attestant la nécessité, le début et la fin de l'alitement ou de l'hospitalisation, la note d'hôtel acquittée mentionnant la durée de votre séjour ainsi que toutes les pièces justificatives pouvant déterminer la date limite du séjour à l'étranger ;
- S'il s'agit de frais médicaux ambulatoires (sans hospitalisation) supérieurs à € 250, demander un rapport médical au médecin étranger et le renvoyer à l'attention confidentielle du médecin de 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 :

- Photocopier tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses ;
- Transmettre à Touring les photocopies des justificatifs ;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la mutuelle belge ou la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle, de l'organisme de sécurité sociale concerné 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.

5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES À L'ÉTRANGER

5.1 En cas de panne, accident ou incident

5.1.1 DÉPANNAGE SUR ROUTE, REMORQUAGE

Touring organise et prend en charge le dépannage sur route par un des 12.000 patrouilleurs des clubs automobiles affiliés à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.).

Touring organise (sauf législations contraires) et prend en charge le remorquage vers le garage le plus proche. En l'absence d'un patrouilleur d'un club affilié à la F.I.A., Touring organise et prend en charge, à concurrence de € 375 au maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule couvert, sur simple présentation de la facture acquittée.

Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à charge 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 bénéficiaire.

5.1.2. DIAGNOSTIC

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

a) Réparation possible dans les 3 jours ouvrables.

Vous pourrez bénéficier, au choix, des prestations suivantes :

- Attente de réparations :

Vous pouvez attendre sur place que les réparations du véhicule couvert soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par bénéficiaire pour autant que le bénéficiaire ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu.

Touring met également une voiture de remplacement à votre disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 5.6.

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 intervient également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule.

Ces prestations sont garanties pour une durée maximum de 3 jours ouvrables, et plafonnées à € 500.

Ou

- Continuation de voyage :

Si vous choisissez de laisser votre voiture au garage et de poursuivre votre voyage, Touring prendra en charge le trajet aller jusqu'à votre destination finale et le retour jusqu'au garage pour récupérer le véhicule.

Cette prestation est garantie jusqu'à un montant de maximum € 500 pour l'ensemble des bénéficiaires.

Ce trajet pourra s'effectuer en train 2^e classe (1^{ère} classe pour les bénéficiaires de l'assistance First Europe), en avion en classe économique, en avion charter ou en voiture de remplacement (voir point 5.6) 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 le véhicule est irrécupérable, Touring prendra en charge le rapatriement de celui-ci vers la Belgique conformément au point 5.4.

Les prestations dès lors proposées par Touring aux bénéficiaires sont :

- Le rapatriement des bénéficiaires :

Le voyage s'effectue soit en train 2^e 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) 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. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport originaux.

Ou

- La continuation de voyage étendue jusqu'au domicile telle que décrite au point 5.5 pour un montant maximum de € 1.100 pour les produits Touring Family Full, Touring Family Relax, Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax, Touring Global, Touring Comfort et Touring First.

b) Durée des réparations supérieure à 3 jours ouvrables.

Vous pourrez bénéficier, au choix, des prestations suivantes :

- Attente de réparations :

Vous pouvez attendre sur place que les réparations du véhicule couvert soient achevées. Touring prend en charge les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à concurrence de € 65 maximum par nuit et par bénéficiaire pour autant que le bénéficiaire ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu.

Touring met également une voiture de remplacement à votre disposition pendant la durée des réparations selon les modalités prévues au point 5.6. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque) et ce, pour la durée des réparations.

Touring intervient également dans les frais de transport entre l'hôtel et le lieu de réparation du véhicule.

Ces prestations sont garanties pour un montant maximum de € 1.100.

Ou

- Rapatriement du véhicule :

Touring prend en charge le rapatriement du véhicule couvert conformément aux modalités du point 5.4.

Dans le cas où les bénéficiaires optent pour le rapatriement du véhicule, les bénéficiaires peuvent choisir une des deux prestations ci-dessous qui seront prises en charge par Touring :

- Le rapatriement des bénéficiaires :

Le voyage s'effectue soit en train 2^e 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, soit avec une voiture de remplacement (maximum 5 jours ou un montant plafonné à € 650).

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. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les titres de transport originaux.

Ou

- La continuation de voyage étendue jusqu'au domicile (point 5.5) pour un montant maximum de €1.600 pour l'ensemble des bénéficiaires pour les produits Touring Family Full, Touring Family Relax, Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax, Touring Global, Touring Comfort et Touring First.

5.1.3. 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 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 est exclu.

Le prix des pièces, les taxes de douane et les frais d'importation restent à charge du bénéficiaire. Touring est exonéré 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.

5.2 En cas de vol du véhicule

Si le véhicule est volé à l'étranger, Touring prend en charge soit le rapatriement des bénéficiaires soit la continuation de voyage étendue selon les modalités de l'article 5.5 à concurrence de maximum €1.600.

La déclaration de vol faite à la police locale doit être fournie par le bénéficiaire.

Si le véhicule est retrouvé avant le retour, la même procédure que dans le cas de la panne/accident sera suivie (point 5.1).

Si le véhicule est retrouvé après le retour, le rapatriement du véhicule sera pris en charge conformément au point 5.4.

5.3 En cas d'incapacité du (des) conducteur(s)

Si, à la suite d'un accident ou d'un malaise inopiné du conducteur assuré, le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est autorisé à prendre le volant, Touring organise et prend en charge, après un contact médical avec un médecin sur place, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule couvert et éventuellement ses autres passagers couverts vers leur domicile. Les frais de carburant et péages restent à charge du bénéficiaire. Touring peut être déchargé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

En cas d'urgence ou de convenance personnelle, le bénéficiaire peut engager un chauffeur de son choix. Dans cette éventualité, Touring, après un contact médical avec un médecin sur place, prend en charge :

- 1) La rémunération et les frais d'étape du chauffeur pour € 50 au maximum par jour, pour la durée totale de ses prestations, y compris les journées de retour en train. Les étapes journalières moyennes par route doivent comporter un minimum de 500 km ;
- 2) Les frais de retour du chauffeur en train 2^e classe.

5.4 Rapatriement du véhicule couvert

Touring organise et prend en charge :

Le rapatriement du véhicule couvert jusqu'au garage de votre choix en Belgique.

Les frais de gardiennage à concurrence de maximum €15/jour pour une durée maximum de 15 jours. La demande doit lui être adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule. Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le véhicule n'est plus sous séquestre. Touring s'engage à rapatrier le véhicule couvert dans les meilleurs délais et conditions possibles, ceux-ci restant au choix de Touring. Aucun retard ne peut faire l'objet d'un dédommagement.

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 ou la valeur catalogue du véhicule (selon la cotation Eurotax "achat") est supérieure au coût du rapatriement. Dans le cas contraire, le véhicule couvert sera abandonné (voir point 5.7). Touring est déchargé 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. Le bénéficiaire autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite qu'il jugerait utile tant contre lui-même que contre quiconque. Il y a lieu de consulter le service technique de Touring qui examinera en particulier le dossier en cas de contestation.

5.5 Continuation de voyage étendue

Les prestations suivantes sont prévues (uniquement sur le trajet aller ou sur le lieu de destination finale):

- Soit la mise à disposition d'une voiture de remplacement pour une durée maximum de 15 jours pour les formules Touring Family Full, Touring Family Relax, Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax, Touring Global, Touring Comfort et Touring First selon les modalités prévues au point 5.6.
- Soit les trajets en train 2^e classe (1^{ère} classe pour les bénéficiaires de la formule d'assistance First Europe), en avion en classe économique ou par avion charter.

Ces prestations sont plafonnées à un montant maximum de €1.600 ou à €1.100 si elles ont été précédées par l'une des prestations décrites au point 5.1.2 a).

5.6 Mise à disposition d'une voiture de remplacement à l'étranger

Touring organise et prend en charge la mise à disposition du bénéficiaire 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. Les bénéficiaires de la formule d'assistance First Europe pourront obtenir une voiture d'une catégorie supérieure et d'un volume de chargement suffisant pour poursuivre leur activité.

Avant qu'une voiture de remplacement ne soit accordée, Touring se réserve le droit d'effectuer une expertise du véhicule couvert.

L'octroi d'une voiture de remplacement est garanti dans les limites des disponibilités locales et restrictions légales. La non disponibilité d'une voiture de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation quelconque.

Le bénéficiaire accepte de respecter les conditions générales de location, comme indiqué dans le contrat de location du loueur désigné par Touring. Les conditions générales de location du loueur seront présentées au bénéficiaire pour signature avant la mise à disposition de la voiture de remplacement.

Le bénéficiaire qui reçoit une voiture de remplacement, s'engage à la remettre à la fin de la période de mise à disposition mentionnée explicitement dans le contrat de location et ce, à l'endroit, à l'heure et le jour désigné par Touring. En cas de restitution tardive de la voiture, chaque journée dont plus de deux heures seront écouleées sera considérée comme une journée complète et sera donc facturée au bénéficiaire. La voiture doit être restituée avec le plein de carburant. La voiture de remplacement est assurée en responsabilité civile et dégâts matériels selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur.

Les frais de carburant et de péage sont à charge du bénéficiaire de même que les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule.

Lors de la réception de la voiture de remplacement, le bénéficiaire devra payer une caution selon les conditions

fixées dans le contrat de location du loueur. Le bénéficiaire doit pour ce faire disposer d'une carte de crédit car elle lui sera demandée par le loueur pour la caution.

Cette caution ne sera restituée au bénéficiaire que si la voiture, au terme de la période définie dans le contrat de location, est remise sans dommage supplémentaire et si le bénéficiaire s'est conformé à toutes les obligations reprises dans le contrat de location. Lors de la réception et de la restitution de la voiture de remplacement, l'état de la voiture sera constaté à l'aide d'un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par le bénéficiaire et le loueur.

Si le bénéficiaire de la voiture de remplacement souhaite la conserver plus longtemps que la période fixée par Touring, il devra se présenter chez le loueur avant le terme de la période de mise à disposition couverte par Touring selon le contrat de location et conclure à cette fin un contrat de location distinct avec la société de location. La société de location facturera les jours supplémentaires au bénéficiaire selon les conditions mentionnées dans ce contrat de location distinct.

Les pièces justificatives originales attestant de la durée du déplacement à l'étranger (réservation d'hôtel, d'un logement de vacances, d'un emplacement de camping, etc.) et de la réparation du véhicule couvert (facture...), doivent être produites sur simple demande de Touring.

La voiture de remplacement mise à disposition dans le cadre de la procédure précitée ne peut sous aucun prétexte être utilisé dans d'autres pays que ceux énumérés au point 3.1 (Territorialité), excepté la Belgique pour le voyage de retour.

5.7 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 en raison d'un vol dûment établi, d'une panne irréparable, d'un incendie ou d'un accident. Dans ce cas, seuls les bagages de voyage (objets personnels qu'on emporte avec soi en voyage) 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 garagiste ou le ferrailleur, est exigé.

Sous peine de se voir refuser toute intervention, le bénéficiaire s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance 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 un montant maximum de € 15 par jour pour une durée maximum de 15 jours.

Au cas où le véhicule couvert a été remorqué en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de Touring, le bénéficiaire autorise Touring, moyennant attestation d'un expert automobile selon laquelle cette épave peut être considérée comme sans valeur marchande, à en disposer pour la casse à défaut pour le bénéficiaire de manifester sa volonté de reprise dans un délai de 15 jours calendaires à dater de ce remorquage. Dans ce cas, la plaque d'immatriculation (plaque arrière) sera renvoyée pour radiation à la DIV et les frais de destruction éventuels de l'épave seront portés à charge du bénéficiaire.

5.8 Consultation technique

Le bénéficiaire a droit, après accord préalable de Touring, à une consultation technique gratuite auprès du club correspondant de la F.I.A. 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 bénéficiaire par Touring jusqu'à concurrence 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 du bénéficiaire, à l'exception des dégradations consécutives à un accident de roulage.

5.9 Mise à disposition d'un taxi en urgence

En cas d'incident survenu au véhicule d'un membre bénéficiant de la formule d'assistance First Europe, Touring proposera au bénéficiaire un taxi qui sera directement envoyé sur les lieux de l'incident si les conditions de sécurité sont garanties pour l'arrêt du taxi et l'embarquement des passagers. Si le règlement de l'autoroute l'exige, le bénéficiaire devra être présent sur les lieux du sinistre lors de l'enlèvement de son véhicule. Touring prend en charge la course du taxi à concurrence de £ 500 par sinistre.

5.10 Procédure à suivre

CONTACTER TOURING EN CAS DE SINISTRE

En cas d'incident ou d'accident survenu lors de votre déplacement à l'étranger, il doit être fait appel à Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure.

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

- Le numéro de membre ou le numéro de plaque d'immatriculation (il est en outre préférable d'épeler votre numéro de plaque lorsque vous êtes en contact téléphonique avec la Centrale Touring) ;
- La marque, le type et l'année de la voiture concernée ;
- L'adresse complète pour une éventuelle intervention (numéro de l'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, lieu exact avec code postal) ;
- Le numéro de téléphone auquel vous êtes joignable à ce moment-là ;
- Le nombre de personnes sur place ;
- Le sens du voyage effectué (aller ou retour).

Les pièces justificatives attestant notamment de l'immobilisation au sein d'un garage et de la réparation du véhicule couvert, telles que la facture de réparation, ... doivent être fournies sur simple demande de Touring. Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring les pièces originales.

6. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

(Cette garantie n'est d'application que pour les formules Family Full et Traveller Full.)

Touring garantit les indemnisations et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 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 bénéficiaires qui partent

- a) d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, y compris 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 Etat membre de l'Union européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire tel que défini dans le Règlement (CE) n° 261/2004.

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, le bénéficiaire a droit à une compensation financière à hauteur de :

- a) € 250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
- b) € 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 ;
- c) € 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 bénéficiaire 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 :

- a) De deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b) 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
- c) 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 le bénéficiaire 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, le bénéficiaire 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.

En cas de déclassement, le bénéficiaire a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous :

- a) 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b) 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 Etats membres et les départements français d'outre-mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- c) 75 % du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des point a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, le bénéficiaire 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 bénéficiaires et ce, uniquement, aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes.

Le bénéficiaire ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessous, qu'à la condition qu'il délègue son action à Touring de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. Le bénéficiaire s'engage à subroger Touring dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

D. EXCLUSIONS

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

1. Exclusions générales

- Tout événement connu lors de la souscription et/ou le départ à l'étranger ;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies), 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 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 ;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine ;
- 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 ;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger ;
- 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, au-delà de la limite légale autorisée, de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et constaté par un médecin ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multimoteur agréé pour le transport public des passagers ;
- Toute prestation non demandée, refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par Touring ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprises ou de l'exercice d'une profession (sauf pour la couverture First Europe) ;
- Des blessures corporelles et dommages matériels subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone.), d'hôpital (chambre simple.) ou d'aéroport (surpoids de bagages.) et autres frais de même nature ;
- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si le bénéficiaire 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 ;
- Et 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 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 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.

2. Exclusions particulières

2.1. Pour les prestations aux personnes

- 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 bénéficiaire atteint d'une maladie préexistante souhaitant voyager, la maladie préexistante est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour le bénéficiaire mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les compagnons de voyage doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.);
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés aux conditions générales);
- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Le rapatriement de bénéficiaires atteints de maladie ou lésion bénigne qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ces personnes 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 ;
- Sont exclues, les interruptions volontaires de grossesse. Sont également exclues, les grossesses de plus de 28 semaines, les accouchements et leurs conséquences à l'exception des complications graves.
- Les maladies en phase terminale. Toutefois, les maladies en phase terminales sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies graves chroniques. Toutefois, les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies innées évolutives ;
- Les cas d'oxygène-dépendance ;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses ;
- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I. ;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par le bénéficiaire ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

2.2. Pour les prestations aux véhicules

- Les véhicules de location à court terme ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules ancêtres ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules immatriculés soit à l'étranger (sauf si les bénéficiaires ont un domicile légal en Belgique), soit d'une plaque marchande, soit d'une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messagerie ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ;

- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule 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 (uniquement à l'étranger dans la mesure où la chute de grêle occasionne des dégâts importants (hors bris de vitres ou d'optiques) rendant le véhicule couvert inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité) ou toute 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 (constaté par un médecin), de narcotiques ou de tous autres stupéfiants ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ;
- Les amendes en tout genre.

2.3. Exclusions particulières : retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol

Cette couverture ne vaut pas pour les bénéficiaires voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.

Cette couverture n'est pas d'application pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.

Cette couverture n'est pas d'application 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.

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.

II. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX FORMULES

Touring Family Full personnes

Touring Family Relax personnes

Touring Traveller Full personne

Touring Traveller Relax personne

A. PRESTATIONS GARANTIES À L'ÉTRANGER

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, l'assureur désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances agréée par arrêté royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) pour pratiquer les opérations d'assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

1.2 Touring

ATV S.A. donne mandat à l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d'assurances non indépendants tenu par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers) sous le numéro 011210 CA, d'effectuer pour son compte les prestations garanties.

Dans les présentes conditions générales, "Touring" désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, ayant son siège social en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi, 44, RPM 0403.471.597 Bruxelles, en sa qualité d'organisateur des prestations garanties.

Toute demande d'intervention doit obligatoirement être adressée à Touring au moment même des événements justifiant l'intervention. ATV S.A. reste débiteur des prestations garanties et entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.3 Preneur d'assurance et bénéficiaires

Le preneur d'assurance est le souscripteur du contrat.

POUR TOURING FAMILY FULL PERSONNES, TOURING FAMILY RELAX PERSONNES:

Sont considérés comme bénéficiaires, la personne physique ayant souscrit aux garanties, son conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère, ayant tous le même domicile légal en Belgique et vivant tous sous le même toit.

Les petits-enfants et arrière-petits-enfants mineurs qui voyagent avec leurs grands-parents ou arrière-grands-parents et ayant un domicile légal différent, pour autant que ces petits-enfants ou arrière-petits-enfants mineurs soient encore à charge de leurs parents et pour autant que ces grands-parents ou arrière-grands-parents aient souscrit ce contrat et pour autant que les parents ne voyagent pas avec eux.

Les étudiants et les enfants reconnus mais vivants avec un conjoint séparé à une autre adresse avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant une autre adresse, sont également considérés comme bénéficiaires pour autant qu'ils résident en Belgique.

POUR TOURING TRAVELLER FULL PERSONNE, TOURING TRAVELLER RELAX PERSONNE:

Est considérée comme bénéficiaire : une seule personne étant le souscripteur du contrat et ayant son domicile légal en Belgique.

Toute modification relative aux coordonnées doit immédiatement, et particulièrement avant un départ à l'étranger, être notifiée à Touring qui en prendra acte sous réserve du respect des présentes conditions générales.

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.

1.5 Conjoint

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

1.6 Famille jusqu'au deuxième degré

La famille jusqu'au deuxième degré comprend : le père, la mère, les enfants, les sœurs, les belles-sœurs, les belles-filles, les frères, les beaux-frères, les gendres, le beau-père, la belle-mère, le/la cohabitant(e) légal(e) ou de fait du père ou de la mère, les grands-parents et les petits-enfants.

1.7 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

1.8 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) des personnes physiques ou morales ayant souscrit l'affiliation, pour autant qu'il soit situé en Belgique.

1.9 Maladie

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin. La maladie grave est décrite comme une maladie pour laquelle un retour immédiat est impossible.

1.10 Accident

Un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin.

1.11 Rapatriement

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

1.12 Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, l'on entend :

- soit 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;
- soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui

- détruit, brisé ou endommagé des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré,
 - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c. soit 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;
- d. soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

1.13 Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une catastrophe naturelle telle que décrite au point 1.12.

1.14 Epidémie

Augmentation inhabituelle et subite du nombre d'individus atteints d'une maladie transmissible existant à l'état endémique dans une région ou une population donnée; apparition d'un nombre plus ou moins élevé de cas d'une maladie transmissible n'existant pas normalement à l'état endémique dans une région donnée.

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Validité

La période de validité des garanties est de 12 mois à compter de la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date. A défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime, à 0 heure du jour. À son échéance, et par tacite reconduction, le contrat se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an sauf si le client s'y oppose par lettre recommandée déposée à la poste au moins 3 mois avant l'arrivée de son terme. En cas de déplacements à l'étranger de plus de 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties à l'étranger sont uniquement ceux qui surviennent avant l'expiration des 3 premiers mois.

2.2 Résiliation après sinistre

L'assureur et le preneur d'assurance peuvent mettre fin au contrat après la survenance d'un sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'au moins trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du réceptionné ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé.

Cependant elle prend effet dans un délai de un mois à compter du lendemain de sa signature, si le preneur d'assurance ou la personne assurée a manqué à l'une de ses obligations nées de la survenance d'un sinistre, dans l'intention de tromper l'assureur, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. L'assureur est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation s'il s'est désisté de son action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement. La prime afférente à la période postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation et déjà payée par le preneur d'assurance lui est remboursée sauf en cas de tentative de dol. Dans ce cas, Touring garde la prime à titre de dommages et intérêts.

2.3 Prime et conséquence du défaut de paiement

a. Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille de 2 à 12 personnes en fonction du produit souscrit.

La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable par anticipation, à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances désigné. La garantie n'est effective qu'après réception du paiement de la première prime, et après réception du contrat signé par le preneur.

b. En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance et du contrat retourné signé, l'assureur peut suspendre les garanties ou résilier le contrat à condition que le preneur ait été mis en demeure par lettre recommandée ou par exploit d'huissier.

La suspension des garanties prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours prenant cours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste. En cas de suspension des garanties, celles-ci ne reprendront cours qu'à partir du lendemain du jour de la réception du paiement.

A défaut du paiement de la prime dans un délai d'un mois à compter de la prise en cours de la suspension des garanties, l'assureur se réserve le droit de résilier le contrat suivant les modalités décrites ci-dessus.

La résiliation sera effective dans un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

2.4 Modifications des conditions du contrat d'assistance

En cas de modification des conditions des garanties ou du tarif, l'adaptation sera applicable à partir de l'échéance annuelle suivante. Une notification de ces modifications est adressée au preneur d'assurance, qui, dans les 30 jours de la réception de la notification, a la faculté de résilier le contrat, par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier de justice ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. Cette résiliation prend effet à compter de l'échéance du contrat et au plus tôt à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

2.5 Correspondance

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44 à 1040 Bruxelles.

Toute correspondance adressée au preneur est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée lors de la souscription ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

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

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

Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité (par exemple une copie du recto de la carte d'identité) par email ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

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

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.

2.7 Données médicales et sensibles

Le preneur d'assurance et les bénéficiaires ou personnes assurées permettent à Touring d'utiliser les données médicales ou sensibles qui concernent leur personne dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

2.8 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du preneur, assuré ou bénéficiaire, 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.

Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, Touring se réserve le droit de refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

2.9 Indemnité conventionnelle

À défaut de paiement de toutes les sommes dues (sauf les primes) à Touring, celle-ci se réserve le droit de transmettre le dossier à un tiers spécialisé reconnu pour l'exercice de l'activité de recouvrement à l'amiable.

Cette personne sera mandatée pour le recouvrement du montant dû, majoré d'un intérêt de retard annuel équivalent à l'intérêt légal majoré de 5 % ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 12 % avec un minimum de € 90, sous réserve de prouver la valeur réelle des dommages subis si ceux-ci sont supérieurs.

2.10 Abus

Touring se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties, s'il est établi qu'un abus ou une fraude a été commis volontairement par le bénéficiaire. Touring se réserve également le droit de suspendre l'exécution des prestations garanties si le bénéficiaire demeure en défaut de paiement des primes conformément à l'article 2.3.

2.11 Attribution de compétence

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

2.12 Loi applicable

Le contrat et les prestations garanties sont régies par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (M.B. du 30/04/2014).

2.13 Subrogation

Les bénéficiaires 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. Les bénéficiaires 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.

2.14 Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats

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

2.15 Obligations en cas de sinistre

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

2.15.1 Avertir Touring immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données. Vous pouvez atteindre Touring 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, par téléphone au numéro +32 2 233 23 45, par fax au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse frontta@touring.be. Pour les garanties reprises au point 5 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins qu'ils n'aient été autorisés au préalable par Touring.

2.15.2 Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.

2.15.3 Sans délai, faire constater la maladie, ou les lésions en cas d'accident, par un médecin.

2.15.4 Confirmer le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.

2.15.5 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.

2.15.6 Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.

2.15.7 Prendre les mesures nécessaires pour fournir à Touring les informations médicales relatives à la personne concernée, autoriser les médecins de Touring à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée et autoriser le médecin désigné par Touring à examiner la personne concernée.

2.15.8 Dans votre pays de domicile, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la Sécurité sociale.

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 de vos obligations et d'existence d'un lien entre ce non-respect et le sinistre, vous serez déchu de vos droits aux prestations éventuelles. Dans le cas des obligations des articles 2.15.2, 2.15.4 et 2.15.5, 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.

2.16 Obligation de signalement du risque

Le souscripteur a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par Touring. En cas de modification de bénéficiaire en cours d'année, si le ménage est modifié à la suite d'une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l'arrivée d'un enfant, le preneur le signale à Touring afin de modifier le nom des bénéficiaires. Dans le cas d'un ajout de bénéficiaire, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux bénéficiaires dès que Touring aura eu connaissance de l'ajout.

2.17 Plaintes

Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse complaint@touring.be. A défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

3. GARANTIES

Les garanties peuvent être souscrites auprès de l'assureur ATV S.A. par la signature d'une police présignée ou d'une demande d'assurance. Conformément à l'article 2.3, le paiement de la première prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

3.1 Garanties pour les prestations à l'étranger

Les garanties d'assistance aux personnes à l'étranger sont acquises à la souscription de l'assistance à l'étranger "Personnes" pour Touring Family Full, Touring Family Relax et l'assistance à l'étranger "Personne" Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax.

3.2 Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre de l'assistance à l'étranger "Personnes" et l'assistance à l'étranger "Personne" sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique.

Les prestations garanties dans le cadre de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol sont acquises dans les pays décrits au paragraphe 5 du présent chapitre.

3.3 Modalités pour toute intervention immédiate

Touring met à la disposition des bénéficiaires son organisation internationale d'assistance fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et joignable par simple appel téléphonique au numéro +32 2 233 23 45. La centrale Touring est également accessible par télécopieur au numéro +32 2 233 23 58 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : frontta@touring.be.

Pour les garanties reprises au point 5 du présent chapitre (assistance en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol), les bénéficiaires appelleront le numéro +32 2 286 35 08.

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES À L'ÉTRANGER

4.1 Garanties

4.1.1 RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave le bénéficiaire 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 le bénéficiaire peut être rapatrié.

Touring organise et prend en charge le transport du bénéficiaire par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen choisi par le médecin de Touring en fonction de l'état médical du bénéficiaire. Ce transport s'effectue, si besoin sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'au domicile ou jusqu'à un hôpital proche du domicile du bénéficiaire dans lequel une place lui sera réservée.

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 de séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors Touring refusera le rapatriement.

Touring organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique. (cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax), Touring organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si celui-ci devait poursuivre seul le voyage.

Cette garantie est également accordée en cas de rapatriement d'un bénéficiaire en attente d'une transplantation comme stipulé à l'article 4.1.2. 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 dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. Touring se réserve le choix du moyen et du moment de rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

4.1.2 RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE EN ATTENTE DE TRANSPLANTATION

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)
Pour le bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring organise et prend en charge le rapatriement de ce bénéficiaire du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital en Belgique désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais.

Cette garantie n'est octroyée que pour autant que ce bénéficiaire ait informé le service médical de Touring, minimum 5 jours avant le départ, (au numéro +32 2 233 23 45) de son intention de se déplacer 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. Le médecin de Touring et le bénéficiaire ont ainsi la possibilité de préparer l'éventuel rapatriement en cas de disponibilité inopinée d'un organe en Belgique. Le bénéficiaire remplit également à cette fin, une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité et ce, préalablement au départ.

Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

4.1.3 INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Touring intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles le bénéficiaire 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 ;
- Etat antérieur : les indemnités dues sont déterminées exclusivement d'après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d'aggravation des conséquences du sinistre en raison d'un état antérieur (tel qu'une maladie, une infirmité ou tout autre état maléfique psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité.
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout bénéficiaire malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par bénéficiaire 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 (pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full) au conjoint ou concubin(e) du bénéficiaire malade ou accidenté ou une personne au choix du bénéficiaire ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci. Touring interviendra pour maximum € 500 par bénéficiaire et par événement.
- Touring se réserve le droit de demander au souscripteur une facture détaillée de ses frais. Touring intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile ;
- Les frais du premier transport du bénéficiaire sont à charge de Touring ;

- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres bénéficiaires) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500.
 - Les frais de garde d'un enfant bénéficiaire 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 (Cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage *Traveller Full*).
- Touring se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de Touring autorise le rapatriement, mais que le bénéficiaire 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 le bénéficiaire 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.

4.1.4 FRAIS DE SOINS MÉDICAUX EN BELGIQUE

(Cette garantie n'est pas d'application pour les produits *Touring Family Relax* et *Touring Traveller Relax*) 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 personne assurée. Cette intervention est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger.

Dans le cas où une hospitalisation en Belgique n'est pas nécessaire, Touring intervient dans les frais médicaux ambulatoires liés à une opération médicale ou un accident à l'étranger jusqu'à concurrence de € 745 (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à € 125 au maximum); cette intervention est limitée à un an à dater de l'événement.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale 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. Pour les opérations ou accidents liés à la pratique du ski, les conditions du point 4.1.17 sont d'application.

4.1.5 LIGNE "INFO DOCTEUR"

(Cette garantie n'est pas d'application pour les produits *Touring Family Relax* et *Touring Traveller Relax*) Les bénéficiaires d'une assistance à l'étranger peuvent poser leurs questions médicales avant et pendant leurs vacances. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations mais pas sur un diagnostic. A l'étranger, les personnes recherchant un centre hospitalier peuvent se renseigner auprès de la centrale Touring, qui leur indiquera un centre proche de l'endroit où ils se trouvent, sous réserve d'être dans une ville ou une province desservie par un ou plusieurs centre(s) médical(aux). Dans des régions désertiques, peu peuplées ou dans certains pays, cette recherche peut demander du temps; la réponse sera alors donnée après une recherche approfondie.

La centrale Touring ne peut être tenue responsable de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger.

Dans le cas où l'assuré, à l'étranger, a besoin de médicaments soumis à prescription, notre ligne "Info docteur" peut lui indiquer le médicament équivalent à celui qui lui fait défaut.

4.1.6 ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES, LUNETTES OU MATÉRIEL MÉDICAL

Touring organise et prend en charge l'envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical indispensables au traitement médical et dont l'équivalent est introuvable à l'étranger, leur prix d'achat

restant à charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire doit pour ce faire, désigner une personne qui les remettra à Touring.

Cet envoi reste soumis aux législations locales et à l'impossibilité de trouver un médicament équivalent à l'étranger. Sont exclus, les envois de stupéfiants ou tout autre médicament apparenté.

4.1.7 RETOUR ANTICIPÉ

Touring organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour d'un bénéficiaire 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, le bénéficiaire peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres membres de sa famille jusqu'au 2^e degré assurés d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique pour autant que les bénéficiaires ne laissent pas un véhicule et d'autres bénéficiaires sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place (cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full, Touring Traveller Relax). Cela s'applique également pour le compagnon de voyage assuré si celui-ci doit 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 dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire 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 endéans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2^e classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit en avion charter, soit avec un autre moyen de transport déterminé par Touring. Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, 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 personnel.

CAS COUVERTS POUR LE RETOUR ANTICIPÉ :

a) Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2^e degré du bénéficiaire ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires et dont elle a la charge durant la durée du voyage.

- Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours au moins, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence du bénéficiaire à son chevet (pronostic vital réservé). Le bénéficiaire 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 un enfant du bénéficiaire de moins de 18 ans et si la présence du bénéficiaire comme père ou mère est souhaitable. Dans ce dernier cas, la limite des 5 jours n'est pas d'application.

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

b) Retour anticipé suite au décès, en Belgique, d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré (conjoint et concubins compris).

c) Retour anticipé pour sinistre grave au domicile du bénéficiaire : vol, incendie ou dégâts des eaux rendant le domicile inhabitable et la présence du bénéficiaire indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts.

d) Retour anticipé en cas de disparition d'un enfant mineur de moins de 16 ans du bénéficiaire, 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).

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

4.1.8 RETOUR DES ENFANTS

(cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full et Touring Traveller Relax)

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnateur des enfants assurés de moins de 18 ans et pour autant qu'aucun autre (co-)accompagnateur présent ne puisse reprendre ce rôle, Touring organise et prend en charge l'envoi d'un accompagnateur (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier les bénéficiaires de moins de 18 ans.

Les frais de séjour de cet accompagnateur dans un hôtel sont indemnisés à concurrence de € 65 au maximum par jour (logement + petit-déjeuner). L'intervention maximale étant limitée à € 500 par sinistre.

4.1.9 VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, Touring organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de Touring, soit par train 2^e 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 2^e classe.

Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à € 500 maximum. Si le bénéficiaire hospitalisé est âgé de moins de 18 ans, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

4.1.10 ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS)

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)
En cas de rapatriement du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques. 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 le bénéficiaire durant le voyage aller, Touring prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

4.1.11 RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE

En cas de décès à l'étranger du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, ainsi que les frais d'embaumement et les frais de formalités administratives à l'étranger. Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 785.

Touring organise et prend en charge le retour en Belgique des autres bénéficiaires (cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full et Touring Traveller Relax). Touring organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Touring vérifiera toujours si les moyens de transport prévus à l'origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour en Belgique.

Si le bénéficiaire 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.

4.1.12 FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION

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

4.1.13 MESSAGES URGENTS

Si, depuis l'étranger, le bénéficiaire souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son environnement immédiat concernant sa maladie, accident ou toute autre garantie reprise dans ces conditions générales, Touring fera le nécessaire pour transmettre ce message. De même, Touring fera tout son possible pour transmettre au bénéficiaire tout message urgent reçu de sa famille ou son environnement immédiat dans le cadre des garanties décrites. Touring ne peut être tenu responsable du contenu du message.

4.1.14 FRAIS D'INTERPRÈTE

Touring prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auquel le bénéficiaire devrait éventuellement faire appel dans le cadre des garanties prévues.

4.1.15 ENVOI DE BAGAGES OU DU DOUDOU

Si les bagages du bénéficiaire sont volés, 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 désignée par le bénéficiaire. Le bénéficiaire est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays.

Si l'enfant bénéficiaire de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de domicile, 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 désignée par le bénéficiaire. 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 (cette garantie n'est pas d'application pour Touring Traveller Full et Touring Traveller Relax).

Touring ne peut être tenu responsable pour le retard de livraison ou la perte lors de l'acheminement pour cause de grève ou perturbations des services postaux.

4.1.16 SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans ou handicapés et 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 de ce bénéficiaire de son domicile 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 la charge du bénéficiaire.

4.1.17 GARANTIES SKI

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)

Remboursement de forfaits "remontées mécaniques" et "cours de ski"

Touring prend en charge à concurrence de maximum € 200 chacun, les forfaits "remontées mécaniques" et "cours de ski" de plus de 5 jours qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un accident survenu au bénéficiaire lors de la pratique du ski ;
- Une garde obligatoire par un bénéficiaire d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour (pas d'application pour Touring Traveller Full) ;
- Un retour anticipé du bénéficiaire pour l'une des causes couvertes au point 4.1.7.

Ces forfaits sont remboursables à partir du lendemain de l'événement et pour la durée du forfait restant à courir, sur présentation d'un justificatif prouvant le bien-fondé de l'inaptitude à la pratique du ski.

Frais médicaux à l'étranger suite à un accident de ski

Les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger suite à un accident de ski sont couverts selon les modalités prévues au point 4.1.3.

Frais médicaux en Belgique suite à un accident de ski

Le remboursement des frais médicaux ambulatoires en Belgique (visite médecin, frais de kiné, frais pharmaceutiques) suite à un accident de ski survenu à l'étranger, est garanti durant un an après la survenance de l'accident à concurrence de € 745 au maximum (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à maximum € 125). Les frais d'hospitalisation en Belgique, suite à 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 personne couverte à condition qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale 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.

Bris de ski

En cas de bris de ski et/ou de fixation appartenant au bénéficiaire (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et skis de cross-country), Touring prend en charge la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants à concurrence de € 100 maximum. Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location. Le ski et/ou fixation cassés doivent être déposés chez Touring.

Vol de skis, bâtons, chaussures de ski

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant au bénéficiaire, Touring intervient à concurrence de € 100 maximum 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.

La garantie n'est pas octroyée lorsque les skis, bâtons ou chaussures de ski ont été laissés sans surveillance. Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location, d'une déclaration aux autorités compétentes à l'étranger et de la facture originale d'achat des objets volés.

Avance de frais d'avocat

Touring avance les frais de défense jusqu'à concurrence de € 2.500 au maximum au bénéficiaire qui subit une perte résultant de la pratique du ski, en cas d'action en dommages et intérêts de la part d'un tiers. Une telle demande n'est prise en considération que si elle porte sur un montant supérieur à € 50.

4.1.18 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax)

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires, les frais de recherche et les frais de secours, facturés par des organismes officiels de secours.

Le ski hors-piste est également couvert si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé. 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 bénéficiaires.

4.1.19 TRANSFERT DE FOND

Touring peut organiser un transfert de fonds (à concurrence de € 3.750 maximum) en cas de vol ou perte du portefeuille du bénéficiaire, pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police. Dans ce cas, le bénéficiaire 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 indiquée par Touring. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où se trouve le bénéficiaire où la somme demandée pourra être retirée. Touring s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

4.1.20 CAUTION DE MISE EN LIBERTÉ

Si à la suite d'un accident de roulage à l'étranger le bénéficiaire fait l'objet de poursuites, Touring lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités compétentes à concurrence de maximum € 25.000. Dans ce cas, Touring prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500.

4.1.21 PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

L'assuré peut bénéficier des avantages supplémentaires du programme de fidélité offert par Touring. Les Conditions Générales de ce programme sont disponibles sur simple demande.

4.1.22 CONTRETEMPS À L'ÉTRANGER

(cette garantie n'est pas d'application pour les produits Touring Family Relax et Touring Traveller Relax) Touring prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'assuré s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue à la suite d'un cas de force majeure tel que :

- Catastrophe naturelle ;
- Conditions atmosphériques.

Touring intervient dans les frais de première nécessité : hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'assistance voyage jusqu'à concurrence de € 65 par jour et par personne et ce pendant 10 jours consécutifs maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux.

L'assuré devra entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention de Touring :

- 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 devra pour cela envoyer les pièces justificatives à Touring suivant les procédures décrites à l'article 4.2 des conditions générales.

4.1.23 PERTE OU VOL DES TITRES DE TRANSPORT.

En cas de perte ou de vol de titres de transport, nous pouvons régler pour vous l'achat de nouveaux billets à la condition que vous nous en créditiez d'abord la contre-valeur.

4.2 Procédure à suivre pour faire appel à la garantie

Lorsqu'un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit être fait appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins,...) en cas d'urgence et il faut prévenir la centrale d'assistance de Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure.

Les renseignements ci-dessous doivent être communiqués à Touring :

- Le nom (éventuellement le nom de jeune fille), l'âge et l'adresse en Belgique du bénéficiaire malade ou blessé ;
- L'adresse et le numéro de téléphone du lieu où se trouve le malade ou le blessé, 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 se trouve le bénéficiaire ;

- L'état de santé du bénéficiaire ;
- 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 du bénéficiaire attestant l'obligation de s'aliter, le début et la fin de l'alitement, la note d'hôtel acquittée, mentionnant la durée de votre séjour, 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 :

- Photocopier tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses ;
- Transmettre à Touring les photocopies des justificatifs ;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la mutuelle belge ou la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux ;
- Dès intervention de la mutuelle, de l'organisme de sécurité sociale concerné 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.

5. ASSISTANCE EN CAS DE RETARD, ANNULATION, DÉCLASSEMENT OU REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN VOL

(Cette garantie n'est d'application que pour les formules Family Full et Traveller Full)

Touring garantit les indemnités et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 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 bénéficiaires qui partent :

- a) d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, y compris 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 Etat membre de l'Union Européenne, y compris l'Islande, la Norvège et la Suisse, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire tel que défini dans le Règlement (CE) n° 261/2004.

En cas d'un retard d'au moins trois heures par rapport à l'arrivée initialement prévue, d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, le bénéficiaire a droit à une compensation financière à hauteur de :

- a) € 250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
- b) € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3 500 km ;
- c) € 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 bénéficiaire se voit proposer un autre vol vers sa destination finale, conformément à l'article B du Règlement (CE) N° 261/2004 et dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

- a) De deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b) 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
- c) 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, le bénéficiaire 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'ait 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, le bénéficiaire 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.

En cas de déclassé, le bénéficiaire a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous :

- a) 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- b) 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 Etats membres et les départements français d'outre-mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- c) 75 % du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des point a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, le bénéficiaire 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 bénéficiaires et ce, uniquement, aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes.

Le bénéficiaire ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessous, qu'à la condition qu'il délègue son action à Touring de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. Le bénéficiaire s'engage à subroger Touring dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

6. EXCLUSIONS

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

- Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assistance et/ou le départ à l'étranger ;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies), 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 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 relatifs aux épidémies, pandémies et mises en quarantaine ;
 - La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
 - Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur ;
 - Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
 - Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger ;
 - Les événements et événements consécutifs à l'usage, au-delà de la limite légale autorisée, de drogues, d'alcool (constaté par un médecin) ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;
 - Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
 - Toute prestation non demandée ou refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, ou non organisée ou non autorisée par Touring ;
 - Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multimoteur agréé pour le transport public de passagers ;
 - Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers ;
 - Tous dommages qui sont directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire ;
 - Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprise ou de l'exercice d'une profession ;
 - Des blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
 - Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
 - Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie ;
 - Les 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 bénéficiaire atteint d'une maladie préexistante souhaitant voyager, la maladie préexistante est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour le bénéficiaire mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les compagnons de voyage doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.) ;
 - Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés aux conditions générales) ;
 - Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si le bénéficiaire 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 frais de restaurant et de boissons ;
 - Le rapatriement de bénéficiaires atteints de maladie ou lésion bénigne qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ces personnes 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 ;
 - Sont exclues, les interruptions volontaires de grossesse. Sont également exclues, les grossesses de plus

- de 28 semaines, les accouchements et leurs conséquences à l'exception des complications graves ;
- Les maladies en phase terminale. Toutefois, les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
 - Les maladies graves chroniques. Toutefois, les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
 - Les maladies innées évolutives ;
 - Les cas d'oxygène-dépendance ;
 - Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses ;
 - 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 par les conditions générales) ;
 - Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par le bénéficiaire ;
 - Les frais de bilan de santé ;
 - Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
 - Les examens périodiques de contrôle ou d'observation ;
 - Les frais d'annulation de séjour ;
 - Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone), d'hôpital (chambre simple) ou d'aéroport (surpoids de bagages) et autres frais de même nature ;
 - Et 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 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 dommages résultant de la perte, de la destruction ou 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.

6.1 Exclusions particulières : retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol

Cette couverture ne vaut pas pour les bénéficiaires voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public.

Cette couverture n'est pas d'application pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois.

Cette couverture n'est pas d'application 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.

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.

Ces circonstances sont examinées en fonction de la jurisprudence et de la doctrine en vigueur. Touring se réserve le droit, en accord avec la législation et la jurisprudence, de décider souverainement si une circonstance constitue ou non une circonstance extraordinaire.

III. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX OPTIONS

Option Assurance Annulation

Option Assurance Compensation de voyage

Option Assurance Bagages

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, le terme "Touring" désigne la S.A. ATV, dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances autorisée par Arrêté Royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur Belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) à effectuer des opérations d'assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015. Toute demande d'intervention doit toujours être adressée à Touring au moment où les événements qui justifient l'intervention se produisent. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne physique qui souscrit le contrat d'assurance, pour son propre compte, ou pour le compte d'une ou plusieurs autre(s) personne(s) désignée(s) dans le contrat. Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique "Personnes assurées" ou "Bénéficiaires" et qui bénéficient de la garantie. Ces personnes doivent être domiciliées en Belgique. Les membres de la famille assurés sont le conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère. Ces personnes doivent avoir le même domicile légal, et être mentionnées dans les conditions particulières. Les enfants reconnus mais vivant avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant à une autre adresse. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "les bénéficiaires".

1.3 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) de la personne physique ayant souscrit le contrat d'assurance, pour autant qu'il soit situé en Belgique.

1.4 Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location

Le contrat de voyage conclu par le preneur d'assurance pour lui-même et pour les personnes assurées pour autant que le voyage ait été vendu par un organisateur de voyages ou par un intermédiaire de voyages bénéficiant d'une licence en conformité avec la loi du 21 avril 1965 (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.

1.5 Déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre est le document, fourni par Touring sur simple demande au 02 233 22 49, qui est à adresser par le preneur d'assurance à l'assureur afin de déclarer les circonstances du sinistre et de réclamer la garantie due.

1.6 Maladie grave

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin, et pour laquelle ledit médecin interdit toute sortie. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

1.7 Maladie préexistante et maladie stable

- a. Une maladie préexistante est une altération de santé constatée et certifiée par un médecin, nécessitant un suivi médical régulier et des soins appropriés.
- b. Une maladie est stable lorsque le traitement médical ou paramédical lié à cette maladie est resté inchangé, il n'y a pas eu d'hospitalisation, ni de rechute et le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage. Ces trois paramètres doivent être conjointement réunis pendant un ou plusieurs mois selon les précisions spécifiques à certaines couvertures. Ceci devra être prouvé par un rapport médical du médecin qui confirme cet état de stabilité.

1.8 Accident

Un événement soudain dont la cause ou une des causes est extérieure à votre organisme et indépendante de votre volonté et ayant pour conséquence un préjudice corporel ou psychologique constaté et diagnostiqué par un médecin. Dans tous les autres cas : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté. 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.

1.9 Compagnon de voyage

La personne avec laquelle 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.

1.10 Conjoint

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

1.11 Famille jusqu'au deuxième degré

La famille jusqu'au deuxième degré comprend : le père, la mère, les enfants, les sœurs, les belles-sœurs, les belles-filles, les frères, les beaux-frères, les gendres, le beau-père, la belle-mère, le/la cohabitant(e) légal(e) ou de fait du père ou de la mère, les grands-parents et les petits-enfants.

1.12 Retour anticipé

Le retour à votre domicile, avant l'échéance initialement prévue par votre contrat de voyage ou de location.

1.13 Zone Europe

Tous les pays faisant partie de l'Union européenne y compris la Suisse, l'Islande, la Norvège.

1.14 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 durant votre voyage.

1.15 Effraction caractérisée

Le forçage d'un système de fermeture permettant la pénétration et les traces laissées lors de cette ouverture forcée.

1.16 Événements exceptionnels

Les événements mentionnés dans ce contrat visent les catastrophes naturelles (telles que décrites au point 1.17), les effets du vent exceptionnels (tempêtes, ouragans, etc.), les épidémies ou les attentats, non encore connus au moment de la souscription, d'une ampleur suffisante nécessitant une information ad hoc du Service Public fédéral des Affaires étrangères et reprise par la plupart des médias, pendant au moins 3 jours. Les guerres, guerres civiles et émeutes ne sont pas visées dans ce contrat.

1.17 Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, l'on entend :

- a. soit 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;
- b. soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui
 - détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10 kilomètres du bâtiment assuré,
 - ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c. soit 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;
- d. soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

1.18 Force majeure

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

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Prestations garanties

Ce contrat garantit le remboursement des paiements effectués, dans les limites des garanties et des montants indiqués dans les conditions générales et particulières de Touring.

Les montants assurables pour l'option annulation (et la couverture modification de voyage incluse dans cette option), et l'option compensation de voyage, 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 bagages couvre un montant maximum de € 1.500 par bénéficiaire.

Les options annulation et compensation voyage couvrent les voyages d'une valeur minimum de € 150 par personne isolée et de € 250 par famille.

2.2 Durée et fin du contrat

Le contrat est formé dès la souscription et le paiement de la prime des options souhaitées en complément d'un produit Family/Traveller Full ou Relax, d'un Global ou d'un Comfort. Il est souscrit pour une durée déterminée mentionnée dans le contrat. À son échéance, le contrat est renouvelé pour des périodes consécutives d'un an sauf si l'une des parties s'y oppose par une des formes prévues dans la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (lettre recommandée, exploit d'huissier ou remise de la lettre de résiliation contre récépissé) au moins 3 mois avant l'arrivée de son terme.

2.3 Prise d'effet

La garantie prend effet à la date mentionnée par le preneur d'assurance lors de la souscription, et reprise dans les conditions particulières du contrat, pour autant que la prime soit payée au plus tard le jour précédant la date de prise d'effet. A défaut, la garantie prend effet le lendemain du paiement de la prime.

2.4 Validité

Les voyages réservés avant la date de souscription sont seulement couverts si la date de départ du voyage est prévue plus de 30 jours après la date de prise d'effet de l'assurance. Cette règle est également d'application sur l'extension de plafond éventuelle. En cas d'achat spécifié au point 3.2 a), la souscription du présent contrat doit se faire 30 jours avant l'acte de compromis de vente notarié ou 30 jours avant la commande du nouveau véhicule.

Cette assurance couvre des voyages ou des vacances d'une durée maximum de 3 mois. Toute demande d'intervention à Touring doit être introduite pendant la durée du contrat.

2.5 Prime et conséquence du défaut de paiement

a. Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille de 2 à 12 personnes en fonction du produit souscrit. La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable par anticipation, à la demande

de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances désigné. La garantie n'est effective qu'après réception du paiement de la première prime.

- b. En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, l'assureur peut suspendre les garanties ou résilier le contrat à condition que le preneur ait été mis en demeure par lettre recommandée ou par exploit d'huissier. La suspension des garanties prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours prenant cours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

En cas de suspension des garanties, celles-ci ne reprendront cours qu'à partir du lendemain du jour de la réception du paiement. À défaut du paiement de la prime dans un délai d'un mois à compter de la prise en cours de la suspension des garanties, l'assureur se réserve le droit de résilier le contrat suivant les modalités décrites ci-dessus. La résiliation sera effective dans un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension.

2.6 Territorialité

- Les prestations garanties annulation, modification et compensation de voyage sont acquises dans le monde entier ;
- Les prestations garanties assurance bagage sont acquises dans le monde entier, à l'exception du domicile du bénéficiaire.

2.7 Délai de rétractation

Le preneur d'assurance et l'assureur disposent d'un délai de quatorze jours pour résilier le contrat d'assurance, sans pénalité et sans obligation de motivation. Cette faculté de résilier le contrat s'effectue par lettre recommandée, par exploit d'huissier de justice ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. La résiliation émanant du preneur d'assurance prend effet au moment de la notification, celle émanant de l'assureur, huit jours après sa notification.

2.8 Obligation de signalement du risque

Le souscripteur a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par Touring. En cas de modification de bénéficiaire en cours d'année, si le ménage est modifié à la suite d'une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l'arrivée d'un enfant, le preneur le signale à Touring afin de modifier le nom des bénéficiaires. Dans le cas d'un ajout de bénéficiaire, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux bénéficiaires dès que Touring aura eu connaissance de l'ajout.

2.9 Médecin d'assurance

Touring se réserve le droit de déléguer un médecin d'assurance pour procéder à un examen corporel, contrôler le diagnostic ou enquêter sur les prestations médicales. Il pourra consulter le dossier médical du patient concerné. Conformément au code de déontologie des médecins, le médecin d'assurance s'abstiendra de toute appréciation sur le diagnostic et de toute ingérence directe dans le traitement. En revanche, il pourra demander un examen plus approfondi. En cas de sinistre, la personne concernée par le sinistre sera soit invitée à se rendre au cabinet du médecin, soit elle sera avertie de la venue de ce dernier. Le médecin d'assurance remettra aussi vite que possible ses constatations écrites au bénéficiaire. Le bénéficiaire peut marquer endéans les 48 heures son désaccord sur ces constatations, lequel sera alors acté par écrit par le médecin d'assurance. A défaut, les constatations sont considérées comme définitivement acceptées. Si un litige d'ordre médical survient entre le bénéficiaire et le médecin d'assurance, il est résolu par une procédure d'arbitrage. Dans ce cas, chacun mandate à ses frais un médecin-expert. Si les deux médecins ne parviennent pas à un accord, ils désignent un troisième médecin-expert. A défaut de désignation, le médecin est désigné à la requête de la partie la plus diligente par le Président du Tribunal de Première Instance du domicile du demandeur. Les frais du troisième

médecin sont supportés pour moitié par Touring et pour moitié par le preneur, l'assuré et/ou le bénéficiaire. Les trois médecins prennent une décision collégiale. À défaut d'accord, la décision du troisième médecin est déterminante. Les décisions des médecins lient les parties et sont irrévocables.

2.10 Données médicales et sensibles

Le preneur d'assurance et les bénéficiaires ou personnes assurées permettent à Touring d'utiliser les données médicales ou sensibles qui concernent leur personne dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

2.11 Loi applicable

Le contrat et les prestations garanties sont régies par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 (M.B. du 30/04/2014).

2.12 Interventions légales maximales de Touring

Si une assurance Touring a été souscrite simultanément à une autre assurance de même caractère, contre les mêmes risques et au profit des mêmes bénéficiaires, Touring n'interviendra qu'à concurrence des sommes assurées comme indiquées dans ses conditions générales et particulières. Le preneur d'assurance doit informer Touring des garanties éventuellement souscrites auprès d'un autre assureur pour les mêmes risques.

2.13 Résiliation après sinistre

L'assureur et le preneur d'assurance peuvent mettre fin au contrat après la survenance d'un sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'au moins 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.

Cependant elle prend effet dans un délai de un mois à compter du lendemain de sa signature, si le preneur d'assurance ou la personne assurée a manqué à l'une de ses obligations nées de la survenance d'un sinistre, dans l'intention de tromper l'assureur, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. L'assureur est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation s'il s'est désisté de son action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement.

La prime afférente à la période postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation et déjà payée par le preneur d'assurance lui est remboursée sauf en cas de tentative de dol. Dans ce cas, Touring garde la prime à titre de dommages et intérêts.

2.14 Indemnité conventionnelle

À défaut de paiement de toutes les sommes dues (sauf les primes) à Touring dans les 30 jours qui suivent la demande de paiement, le dossier sera transféré à un organisme tiers spécialisé, agréé pour le recouvrement à l'amiable. Ce tiers sera mandaté pour recouvrer le montant dû majoré d'un intérêt de retard annuel égal au taux d'intérêt légal majoré de 5 %, et d'une indemnité forfaitaire de 12 % avec un minimum de € 90, sous réserve de pouvoir prouver les dommages réellement subis, s'ils sont supérieurs.

2.15 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du preneur, assuré ou bénéficiaire, 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.

Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, Touring se réserve le droit de refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

2.16 Plaintes

Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse complaint@touring.be. A défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.17 Protection de la vie privée

Touring utilise des données personnelles pour l'exécution du contrat et, entre autre, pour communiquer des informations relatives aux promotions et services que nous offrons. Concernant les données sensibles comme par exemple celles liées à la santé, ces données sont uniquement traitées dans le cadre de l'exécution d'un sinistre couvert par un contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

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

Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité (par exemple une copie du recto de la carte d'identité) par email ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

En cas d'absence de réponse, la personne concernée peut déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.privacycommission.be/fr>.

La politique de Touring concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise la Privacy Policy de Touring. Ce document est disponible gratuitement sur le site www.touring.be.

2.18 Subrogation

Touring est subrogé, dans tous les droits que vous possédez contre les tiers en remboursement des frais qui ont été avancés par nous.

2.19 Prescription

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans.

2.20 Correspondance

Toute correspondance évoquée dans les présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles, Belgique.

Toute correspondance adressée au preneur d'assurance est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans les conditions particulières ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

2.21 Application des conditions générales et particulières

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

2.22 Attribution de compétence

Tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux belges, qui appliqueront le droit belge.

2.23 Programme de fidélité

L'assuré peut bénéficier des avantages supplémentaires du programme de fidélité que Touring propose. Les conditions générales de ce programme sont disponibles sur simple demande.

3. OPTIONS ASSURANCE ANNULATION & COMPENSATION DE VOYAGE

3.1 Objet

Touring garantit, à concurrence des montants mentionnés au point 2.1, le remboursement des frais administratifs de modification effectués par les bénéficiaires ou les frais d'annulation d'un ou plusieurs contrat(s) de voyage réservé(s) dans les 12 mois auprès d'un organisme officiel de voyage ou de location, et garantit la compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré. Pour être couvert, l'événement assuré doit empêcher le bénéficiaire de voyager, et survenir entre la date de réservation du voyage et la date de retour, pour autant que la souscription de l'assurance soit également antérieure à l'événement.

La modification, l'annulation ou la compensation doit être motivée par un des événements suivants :

3.2 Evénements assurés

- a) L'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto): le preneur ayant une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter lui-même ou un des bénéficiaires 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.
- b) Les événements exceptionnels sur le lieu de destination de vacances, non encore connus au moment de la souscription, suite auxquels les voyages non-essentiels sont déconseillés et repris par la plupart des médias, pendant au moins 3 jours. Ces événements sont couverts pendant 30 jours à dater de la publication de l'avis de voyage par le Service Public Fédéral des Affaires Etrangères.
Dans la zone Europe, c'est la ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de la zone Europe, c'est la zone touchée par l'événement qui sera couverte.
- c) Le décès, la maladie grave, les maladies en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, les maladies chroniques uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, l'accident corporel grave ou la transplantation d'organe des personnes suivantes:
 - le bénéficiaire ou son conjoint;
 - un membre de leur famille jusqu'au second degré, conjoints compris;
 - leur neveu ou nièce de moins de 18 ans (uniquement en cas de décès);
 - les personnes domiciliées à la même adresse que le bénéficiaire et dont il a la garde;

- la personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé du bénéficiaire ;
- un membre de la famille d'accueil chez qui le bénéficiaire avait prévu de passer ses vacances, pour autant que cette personne vive sous le même toit.

En cas d'accident ou de maladie grave qui affecte le bénéficiaire et qui rend la raison du voyage superflue. Le bénéficiaire doit savoir prouver le but de son voyage.

Des complications graves de la grossesse d'une de ces personnes, pour autant que celle-ci n'ait pas été enceinte de plus de 3 mois au moment de l'inscription au voyage et/ou la souscription à la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.

- d) La grossesse d'une bénéficiaire pour autant que le contrat d'assurance et le contrat de voyage aient été souscrits avant le début de la grossesse et que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse.
- e) Le licenciement du bénéficiaire, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du voyage et de la souscription. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaires sont exclus.
- f) En cas de conclusion par le bénéficiaire d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois.
- g) En cas de suppression imposée par l'employeur des congés à l'étranger déjà accordés à l'assuré, en raison de l'indisponibilité de son collègue remplaçant, pour cause de maladie grave, d'accident corporel grave, de décès, de complication de la grossesse ou s'il a donné sa démission. Cette suppression doit être officialisée par le Directeur des Ressources Humaines de la société employant le bénéficiaire.
- h) L'examen de passage ou la deuxième session de l'étudiant, à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 30 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de la réservation du voyage qu'il devrait les présenter. 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.
- i) Le divorce, si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la réservation du voyage ou la séparation de fait pour autant que les conjoints aient changé de domicile après la réservation. Le changement de domicile doit être confirmé au moyen d'une attestation de changement d'adresse, délivrée par une autorité communale dont la date doit être antérieure à la date de départ. En cas d'annulation du voyage de noce prévu si le mariage doit être annulé. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.
- j) La disparition ou l'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de moins de 16 ans de l'assuré, 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).
- k) Le vol ou l'immobilisation totale du véhicule privé du bénéficiaire 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 le véhicule concerné par l'incident.
- l) Le retard à l'embarquement causé par un accident de roulage, 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 s'il est survenu sur le trajet des bénéficiaires pour l'aéroport, la gare ou le port minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement, et en cas de force majeure prouvée par une attestation de la police.
- m) Le car-jacking, le home-jacking ou le tiger-kidnapping survenu dans les 7 jours avant le départ en vacances, pour autant qu'un procès-verbal ait été rédigé par la police.
- n) Les dommages matériels importants au domicile subis par le preneur ou le bénéficiaire c'est-à-dire tout dommage 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.

- o) Le bénéficiaire ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).
- p) Le refus de délivrance d'un visa ou d'ESTA par une personne mandatée par les autorités compétentes du pays de destination, pour autant que la demande ait été introduite dans les délais spécifiés par le pays de destination.
- q) 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 pour le cas de présence obligatoire d'une personne comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises faisant partie d'un jury de cour d'assises ou appelé à témoigner lors d'un procès, pour autant que cela n'ait pas été prévu au moment de la signature du contrat de voyage et/ou de la souscription à la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.
- r) La convocation du bénéficiaire pour l'adoption d'un enfant ou pour une transplantation d'organe, si le bénéficiaire 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.
- s) L'annulation par le compagnon de voyage pour une cause couverte par son contrat d'assurance annulation, à condition qu'il ait souscrit son contrat d'assurance auprès de Touring et que cette annulation du compagnon de voyage oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage assuré.
- t) En cas d'annulation par le compagnon de voyage, même non couvert chez Touring, obligeant le bénéficiaire à entamer seul son voyage, Touring propose au bénéficiaire de remplacer cette personne par une autre de son choix et prend en charge exclusivement les frais administratifs de modification du nom.
- u) Touring rapatrie les éventuels bagages envoyés à l'avance dans le pays de destination, pour autant que ceux-ci aient été envoyés dans les 15 jours précédant le départ.
- v) En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, à la suite de l'indisponibilité pour cause de maladie grave, maladie en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, maladie chronique uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation accident corporel ou décès du remplaçant professionnel. Le remplaçant professionnel de l'assuré doit être mentionné dans les conditions particulières lors de la souscription de la police et il ne peut s'agir que d'une seule personne.

3.3 Obligations en cas de sinistre

Le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes :

- a) 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 (le remboursement par Touring s'effectuera toujours en vertu du point 3.1 des conditions générales).
- b) Avertir Touring endéans les 12 heures suivant le sinistre (sauf en cas de force majeure) par fax au +32 2 233 25 97 ou par e-mail à l'adresse cancellation@touring.be, à n'importe quelle heure ou, par téléphone au +32 2 233 22 49, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.
- c) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre dûment complété. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires.
- d) Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis 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. Accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par Touring. Le refus de se soumettre à un tel examen libère Touring de ses obligations.
- e) 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. Dans le cas où le bénéficiaire ne respecte pas ces obligations et que ceci entraîne une aggravation du sinistre, l'assureur peut limiter ses prestations à ce qu'aurait été le sinistre si le bénéficiaire avait respecté ces obligations.

3.4 Paiement des indemnités

3.4.1 MODIFICATION DU VOYAGE

Par priorité et dans un souci de respecter l'objectif initial du preneur d'aller en vacances, le voyage sera modifié auprès de votre organisme de voyage (en changeant le nom d'une ou plusieurs personnes, la date ou le lieu du voyage). Les frais de modification seront pris en charge par Touring, 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.

3.4.2 ANNULATION DU VOYAGE

Touring rembourse le preneur de tous les frais contractuellement dus à la date de l'annulation, après réception et examen des documents de voyage et des preuves de paiement bancaire, dans les limites évoquées aux points 2.2 et 3.1. 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.

3.4.3 COMPENSATION DE VOYAGE

En cas de retour anticipé du bénéficiaire pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes au point 3.2 du présent chapitre, Touring prévoit pour le bénéficiaire une compensation de 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 pour autant que les frais de retour ne soient pas réglés dans le cadre d'une autre garantie (assistance, etc.). L'intervention de Touring ne pourra en aucun cas dépasser le montant assuré décrit au point 2.1 et sera toujours calculée sur base de certains coûts contractuellement dus.

Le bénéficiaire est tenu dans tous les cas d'annuler le voyage dans les 48 heures qui suivent sa prise de connaissance de l'événement qui motive l'annulation.

4. OPTION ASSURANCE BAGAGES

4.1 Objet

Touring couvre pour la garantie Bagages au premier risque avec un maximum de € 1.500 par bénéficiaire. Touring assure les bagages destinés à l'utilisation personnelle pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par le bénéficiaire, contre :

- Le vol avec effraction caractérisée ou avec agression constatée;

- La destruction totale ou partielle ;
- La perte pendant l'acheminement par une société de transport aérien ;
- Le 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.

4.2 Garanties relatives aux objets de valeur

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 sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par le bénéficiaire ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, à condition de soumettre l'inscription dans cet hôtel.

Dans ce dernier cas, notre garantie est supplétive à celle de l'assurance de l'hôtelier. Par "portés par le bénéficiaire", il faut comprendre : uniquement le port des bijoux à leur endroit de destination habituel. La couverture des objets de valeur mentionnés ci-dessus est limitée à 30 % du montant total, soit maximum €450 par bénéficiaire, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul bénéficiaire.

4.3 Paiement des indemnités

- Touring rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des bagages (excepté pour les chaises roulantes), 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, le bénéficiaire 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 telle que spécifiée à l'article 4.1, Touring rembourse les achats de première nécessité jusqu'à un maximum de €300 par personne assurée. 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 des bagages.
- 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 bénéficiaire pour le remplacement de ces documents.
- Touring se réserve le droit de refuser toute demande d'intervention qui ne serait pas justifiée de manière suffisante.
- 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.

4.4 Procédure à suivre en cas de sinistre

- a) Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre.
- b) 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 nous faire parvenir son attestation.
- c) 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.

- d) En cas de détérioration totale ou partielle résultant d'un accident de circulation : faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales.
- e) Adresser à Touring, dans les 7 jours, le document de déclaration de sinistre dûment complété.
- f) Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents [notamment originaux] jugés utiles ou nécessaires.
- g) Signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs.
- h) Si Touring le demande, lui remettre l'objet endommagé.

5. EXCLUSIONS

5.1 Exclusions générales

- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur;
 - Tout événement connu lors de la souscription d'assurance ou au moment de la réservation du voyage ;
 - Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
 - Les événements liés aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine ;
 - L'utilisation de stupéfiants (sauf prescription médicale) ou de toute autre substance illégale, l'intoxication par l'alcool (constatée par un médecin) ou l'utilisation d'armes à feu ;
 - L'insolvabilité du tiers responsable ainsi que les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage (hors couverture annulation) ;
 - Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de la pratique de l'aviation, dans des circonstances autres qu'en tant que passager payant d'un appareil multimoteurs de transport de passagers, dûment licencié et dûment conçu pour ce transport ;
 - 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 bénéficiaire ;
 - Tous dommages résultant directement ou indirectement de poursuites judiciaires ;
 - Les grèves, émeutes, guerres et guerres civiles et leurs conséquences ;
 - Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions.
- Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :
- Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire
ou
 - L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

5.2 Exclusions particulières options annulation et compensation de voyage

- Les voyages ou vacances réservés directement de particulier à particulier ;
- Les secondes résidences ;
- Le time-sharing ;
- Les séjours en Belgique de moins de 3 nuitées consécutives sauf si le montant du dossier est supérieur à € 500 ;
- Les voyages de moins de € 150 pour une personne ou de € 250 pour une famille ;
- 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 ;
- Dès lors que le contrat est conclu au nom d'une personne physique à titre privé ou d'une personne physique sans identification de son numéro d'entreprise lorsqu'il s'agit d'un indépendant ou d'une personne exerçant une profession libérale ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral des Affaires étrangères a fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Le licenciement du preneur ou du bénéficiaire, pour faute grave ou pour raisons impérieuses ;
- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation et 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 ou de location et du contrat d'assurance, sauf si leur état était stable un mois avant la réservation du voyage ;
- Les rechutes de maladies préexistantes de toute personne susceptible de déclencher le sinistre sauf si la maladie était stabilisée depuis un mois avant la réservation du voyage ;
- 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'un premier épisode ;
- Les maladies telles que le diabète et les maladies héréditaires évolutives ;
- Les cas d'oxygène-dépendance ;
- Les maladies en phase terminale. Toutefois, les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies graves chroniques. Toutefois, les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation ;
- 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 résultant des activités suivantes :
 - Escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou 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 les défauts du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- L'insolvabilité du bénéficiaire ;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus au point 2.1, frais de visa et autres frais similaires.

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au(x) bénéficiaire(s), mais aussi aux personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que le(s) bénéficiaire(s) en ai(en)t connaissance.

5.3 Exclusions particulières bagages

5.3.1 OBJETS 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, mobilhomes, 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, le matériel professionnel ;

- Les animaux, les marchandises, les matériaux de construction et les meubles;
- Les instruments de musique, objets d'art, antiquités, collections, marchandises;
- 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 mobilhome 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 ou un auvent, ou dans une remorque en stationnement;
- Les sacoches de motos et leur contenu pour autant qu'elles aient été laissées sur la moto;
- 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.

5.3.2 CIRCONSTANCES EXCLUES:

- Tout vol, destruction ou perte:
 - Occasionné volontairement par le bénéficiaire;
 - 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;
- 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.

Service Sinistre – Annulation/compensation/bagages:

T: 02 233 22 49 (de 8h30 à 17h du lundi au vendredi)

F: 02 233 25 97

e: cancellation@touring.be

MERCI DE COMPLÉTER LES INFORMATIONS CI-DESSOUS

➔ NOM ET ADRESSE DU PROPRIÉTAIRE DU VÉHICULE :

➔ NUMÉRO DE MEMBRE

➔ PLAQUE D'IMMATRICULATION DU VÉHICULE

EN CAS DE PANNE OU D'ACCIDENT

Appelez notre centrale et donnez les renseignements suivants à notre opérateur.

➔ LOCALISATION DU LIEU DE L'IMMOBILISATION

(adresse exacte, si possible, n° de l'autoroute, borne kilométrique, point de repère...):

➔ NOMBRE DE PERSONNES IMMOBILISÉES

COMMENT NOUS JOINDRE ?

EN PANNE EN BELGIQUE ?

070 344 777

UN PROBLÈME À L'ÉTRANGER ?

+32 (0)2 233 23 45

DES QUESTIONS ADMINISTRATIVES ?

+32 (0)2 233 22 02

WWW.TOURING.BE

À VOTRE SERVICE

Nous sommes rapidement à vos côtés,

24 heures sur 24,

7 jours sur 7,

365 jours sur 365.

Vous pouvez nous appeler aux numéros ci-dessous :

DÉPANNAGE EN BELGIQUE

ASSISTANCE À L'ÉTRANGER

070 344 777

+32 (0)2 233 23 45

partner of |  ARC
europe

 **TOURING**