



# ***CONDITIONS GÉNÉRALES***

## ***Touring Business Solution***

Vous trouverez ci-après les conditions générales Touring Business Solutions et des différentes formules et options qui peuvent être souscrites :

- **Formule *TBS Benelux Vehicle***
  - Option Europe +
  - Option Replacement Car
  - Option Replacement Van
- **Formule *TBS Bike***
- **Formule *TBS World Persons Assistance***
- **Formule *TBS Travel Cancellation***

## Table des matières

---

<b>I. Formules reprenant une assistance technique</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1. Conditions communes</b> .....	<b>4</b>
I.1.1. Définitions .....	4
I.1.2. Parties concernées et conditions d'application .....	5
I.1.3. Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre .....	8
I.1.4. Exclusions générales.....	10
<b>I.2. Formule TBS BENELUX VEHICLE</b> .....	<b>11</b>
I.2.1. Définitions .....	11
I.2.2. Véhicules couverts .....	11
I.2.3. Territorialité .....	11
I.2.4. Prestations garanties.....	11
I.2.5. Exclusions particulières .....	13
I.2.6. Option Europe + .....	14
I.2.7. Option Replacement Car .....	17
I.2.8. Option Replacement Van .....	20
<b>I.3. Formule TBS BIKE – ASSISTANCE VÉLO</b> .....	<b>21</b>
I.3.1. Définitions .....	21
I.3.2. Véhicules couverts .....	21
I.3.3. Territorialité .....	21
I.3.4. Prestations garanties.....	21
I.3.5. Exclusions particulières .....	22
<b>II. Formules reprenant une assurance assistance</b> .....	<b>23</b>
<b>II.1. Conditions communes</b> .....	<b>23</b>
II.1.1. Définitions .....	23
II.1.2. Parties concernées et conditions d'application .....	25
II.1.3. Faire appel à l' « assureur » et obligations en cas de sinistre .....	28
II.1.4. Exclusions générales.....	29
<b>II.2. Formule TBS WORLD PERSONS ASSISTANCE</b> .....	<b>30</b>
II.2.1. Parties concernées et conditions d'application .....	30
II.2.2. Territorialité .....	30
II.2.3. Prestations garanties.....	30
II.2.4. Prestations garanties pour les sports d'hiver.....	36
II.2.5. Faire appel à l'« assureur » et obligations en cas de sinistre.....	37

II.2.6. Exclusions particulières .....	38
<b>II.3. Formule TBS TRAVEL CANCELLATION .....</b>	<b>39</b>
II.3.1. Généralités .....	39
II.3.2. Parties concernées et conditions d'application .....	39
II.3.3. Territorialité .....	39
II.3.4. Prestations garanties.....	40
II.3.5. Faire appel à l' « assureur » et obligations en cas de sinistre.....	45
II.3.6. Exclusions particulières .....	46

## I. FORMULES REPRENANT UNE ASSISTANCE TECHNIQUE

Les deux formules suivantes comprennent une assistance technique :

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

### I.1. Conditions communes

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

#### I.1.1. Définitions

##### I.1.1.1. Accident

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

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

##### I.1.1.2. Bagages

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

##### I.1.1.3. Catastrophe naturelle

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

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

##### I.1.1.4. Compagnon de voyage

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

#### ***1.1.1.5. Conjoint***

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

#### ***1.1.1.6. Domicile***

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

#### ***1.1.1.7. Force majeure***

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

#### ***1.1.1.8. Incident***

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

Les cas suivants sont également considérés comme des "incidents" : accident de roulage, "incident" dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé par le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

#### ***1.1.1.9. Rapatriement***

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

### **1.1.2. Parties concernées et conditions d'application**

#### ***1.1.2.1 Parties concernées***

##### **▪ 1.1.2.1.1. Touring**

«Touring» ou le terme «nous» désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique (RPM 0403.471.597 Bruxelles), dont le siège social est établi en Belgique, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, celle-ci ayant confié la réalisation d'une partie des prestations de dépannage, de remorquage et de mise à disposition de voitures de remplacement en Belgique à la société anonyme Touring, dont le siège social est également établi en Belgique, à Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, RPM 0403.471.401 Bruxelles.

##### **▪ 1.1.2.1.2. Souscripteur**

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

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

##### **▪ 1.1.2.1.3 Bénéficiaires**

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

### ***1.1.2.2. Validité du contrat d'affiliation***

Sauf mention contractuelle contraire, la période de validité du contrat d'affiliation est de 12 mois à compter de la date mentionnée lors de l'affiliation, pour autant que les cotisations soient payées au plus tard le jour précédant cette date. À défaut, l'affiliation prend effet le lendemain du paiement, à 0 heure du jour. Le paiement est indivisible et reste acquis à « Touring ».

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

### ***1.1.2.3. Modification de la couverture et cotisations***

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

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

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

### ***1.1.2.4. Refus de contracter et dénonciation de l'affiliation***

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

Le montant de la cotisation sera remboursé au plus tard 30 jours après la dénonciation de l'affiliation.

### ***1.1.2.5 Défaut de paiement***

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

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

De plus, « Touring » aura droit au paiement, de plein droit et sans mise en demeure, dès l'envoi d'un courrier recommandé, outre du montant dû, d'un intérêt de retard annuel équivalant à l'intérêt légal majoré de 5 % ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement encourus. Les frais de recouvrement supportés par Touring (exemples : frais de mise en demeure et/ou frais d'huissier), en ce compris l'indemnité de procédure conformément aux dispositions du Code judiciaire lui sont également dus.

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

#### ***1.1.2.6. Abus***

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

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

#### ***1.1.2.7. Déclaration frauduleuse***

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

#### ***1.1.2.8. Circonstances exceptionnelles***

« Touring » n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de "force majeure" ou de circonstances "exceptionnelles".

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

#### ***1.1.2.9. Subrogation***

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

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

#### ***1.1.2.10 Répartition de la charge de sinistre en cas de pluralité de contrats***

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

#### ***1.1.2.11. Protection de la vie privée***

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement RGDP), « Touring » utilise les données personnelles principalement pour l'exécution du contrat.

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

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

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

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site [www.touring.be](http://www.touring.be) .

#### ***1.1.2.12 Plaintes***

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

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

#### ***1.1.2.13. Droit applicable***

Le contrat est régi par le droit belge.

#### ***1.1.2.14. Application des conditions générales***

Les présentes conditions générales s'appliquent. Les éventuelles conditions particulières et/ou le contrat complètent les conditions générales et prévalent si nécessaire.

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

#### ***1.1.2.15 Attribution de compétence***

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

#### ***1.1.2.16. Correspondance***

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

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

#### ***1.1.2.17. Services garantis dans le cadre de l'affiliation Touring***

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

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

- Défendre leurs intérêts en matière de mobilité par le biais de dialogues avec les tiers représentatifs
- Défendre leurs intérêts afférents aux cadres législatif et réglementaire en matière de mobilité
- Développer des moyens de communication et des forums de discussion de nature à promouvoir la mobilité en général
- Négocier avec les tiers (dont les autorités publiques) dans leurs intérêts.

### **1.1.3. Faire appel à Touring et obligations en cas de sinistre**

#### ***1.1.3.1. Faire appel à Touring***

- Garanties d'assistance technique en Belgique (24h/7): 02/286.34.61

- Garanties d'assistance technique à l'étranger (24h/7): 0032/286.34.61
- Ligne Touring Info: Le service d'informations touristiques et infos trafic à l'étranger) est disponible en semaine pendant les heures de bureau de 9h à 12h et de 14h à 17h au 02 286 33 84 ou par email à [touringinfo@touring.be](mailto:touringinfo@touring.be).  
Touring ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation faite par le "bénéficiaire" des réponses fournies par les services d'informations précités.

### ***1.1.3.2. Obligations en cas de sinistre***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### I.1.4. Exclusions générales

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

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

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

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

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

## **I.2. Formule TBS BENELUX VEHICLE**

### **I.2.1. Définitions**

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

### **I.2.2. Véhicules couverts**

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

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

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

### **I.2.3. Territorialité**

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

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

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

### **I.2.4. Prestations garanties**

#### ***I.2.4.1. Généralités***

L'affiliation donne droit aux services garantis par « Touring » dans les limites des présentes conditions générales.

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

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

Dans le cadre de cette formule, le « souscripteur » a la possibilité de souscrire à l'une des options suivantes:

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

#### ***I.2.4.2. Dépannage***

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

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

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

#### ***1.2.4.2. Remorquage local ou rapatriement***

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

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

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

#### ***1.2.4.3. Remorquage étendu***

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

Un seul remorquage par incident.

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

#### ***1.2.4.4. Retour à domicile***

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

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

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

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

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

#### **1.2.4.5. Chauffeur de remplacement**

Si, à la suite d'un accident de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur du « véhicule couvert », celui-ci se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est en mesure de prendre le volant, « Touring » organise et prend en charge après un contact médical, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le « véhicule couvert » et éventuellement ses passagers vers le « domicile » d'un des « bénéficiaires », les frais de consommation de carburant du véhicule restant à charge du « bénéficiaire ».

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

#### **1.2.4.6. Ligne Touring Info**

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

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

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

#### **1.2.5. Exclusions particulières**

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

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

- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tout autre stupéfiant ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ;
- Les amendes en tout genre.

## **I.2.6. Option Europe +**

### ***I.2.6.1. Définitions***

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

### ***I.2.6.2. Véhicules couverts***

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

### ***I.2.6.3. Territorialité***

Dans le cadre de cette option, les prestations sont valables dans les pays de l'Union européenne ainsi qu'en Albanie, Algérie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Guernesey, îles Åland, L'île de Man, Islande, Jersey, Kosovo, Liechtenstein, Maroc, Monténégro, Macédoine, Moldavie, Monaco, Norvège, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine et Vatican à l'exception de la Belgique.

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

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

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

### ***I.2.6.4. Prestations garanties***

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

#### **▪ *Dépannage sur route, remorquage***

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

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

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

- **Rapatriement du “véhicule couvert”**

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

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

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

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

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

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

- **Prise en charge des frais de retour**

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

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

Le voyage s’effectue soit en train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d’interruption du voyage.

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

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

- **Chauffeur de remplacement**

Si, à la suite d’un accident ou d’un malaise inopiné du conducteur du « véhicule couvert », le « bénéficiaire » se trouve dans l’impossibilité de poursuivre sa/leur route et qu’aucun autre passager n’est en mesure de prendre le volant, « Touring » organise et prend en charge après un contact médical, l’envoi d’un chauffeur de remplacement pour ramener le « véhicule couvert » et éventuellement ses passagers vers le « domicile » du

« bénéficiaire », les frais de consommation et de carburant et péages du véhicule restant à charge « souscripteur » et/ou du « bénéficiaire ».

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

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

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

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

▪ ***Abandon du véhicule couvert***

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

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

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

Touring règle directement les droits à l'administration douanière concernée. En cas de sinistre total, la plaque officielle (plaque arrière) doit être enlevée. En cas d'abandon de l'épave sur place, l'intervention de Touring dans les frais de gardiennage est limitée à quinze jours maximum avec un tarif de € 15,00 par jour maximum.

▪ ***Frais d'hôtel ou de continuation de voyage***

Si à la suite d'un incident couvert, le « bénéficiaire » attend la réparation du véhicule couvert ou si ledit véhicule a été volé, « Touring » prend en charge pour l'ensemble des « bénéficiaires », l'une des options suivantes :

- Soit les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'au lieu de destination et retour au garage où le « véhicule couvert » a été déposé pour réparation à concurrence de maximum € 500 ;
- Soit les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) : € 65 maximum par nuit et par « bénéficiaire », à concurrence de maximum 2 nuitées ou maximum € 500 si plus de 2 « souscripteurs ». Durant la réparation du « véhicule couvert » et pour autant que le « bénéficiaire » n'avait pas encore atteint son lieu de villégiature à l'étranger, « Touring » prend en charge à concurrence de maximum € 250 les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane, ou remorque) et ce pour la durée des réparations.

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

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

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

▪ **Envoi de pièces de rechange**

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

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

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

▪ **Consultation technique**

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

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

**1.2.6.5. Exclusions**

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

**1.2.7. Option Remplacement Car**

**1.2.7.1. Définitions**

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

**1.2.7.2. Véhicules couverts**

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

**1.2.7.3. Territorialité**

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

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

**1.2.7.4. Prestations garanties**

- ***Prestations garanties en Belgique***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ***Prestations garanties en Europe***

**Valable uniquement si l'option Europe + a été souscrite**

Lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un « incident », s'avère impossible et qu'un remorquage/transport dudit véhicule est effectué, « Touring » organise et prend en charge, à la demande expresse du « bénéficiaire », la mise à disposition à l'étranger (dans les limites de l'étendue territoriale) d'un véhicule de remplacement de catégorie A ou B, de toute marque, pour une durée de maximum cinq jours, à concurrence de maximum € 250.

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

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

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

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

#### ***1.2.7.5. Exclusions***

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

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

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

## **I.2.8. Option Replacement Van**

### ***I.2.8.1. Définitions***

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

### ***I.2.8.2. Véhicules couverts***

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

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

### ***I.2.8.3. Territorialité***

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

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

### ***I.2.8.4. Prestations garanties***

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

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

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

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

### ***I.2.8.5. Exclusions***

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

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

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

### **I.3. Formule TBS BIKE – ASSISTANCE VÉLO**

#### **I.3.1. Définitions**

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

#### **I.3.2. Véhicules couverts**

Est considéré comme « véhicule couvert », tout véhicule (bicyclette, vélo, speedpedelec, tricycle, triporteur, monocycle, tandem, vélo couché, vélo à assistance électrique <0,25kW, vélo pliable, motocyclette <50cc, cyclomoteur <50cc, scooter <50cc et motos <50cc) neuf ou d'occasion, de toute marque et avec lequel le souscripteur circule au moment de la survenance de l'incident couvert.

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

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

#### **I.3.3. Territorialité**

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

#### **I.3.4. Prestations garanties**

##### ***I.3.4.1. Nombre maximum d'intervention***

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

##### ***I.3.4.2. Dépannage***

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

Le lieu de l'incident doit être accessible au véhicule du dépanneur dûment mandaté par « Touring ». Dans le cas contraire, le « bénéficiaire » devra déplacer son véhicule jusqu'au premier endroit accessible au véhicule du dépanneur sous peine de se voir refuser l'intervention.

Les pièces de rechange, le carburant, les huiles, et autres, restent à charge du « bénéficiaire » et ou du « souscripteur ». Les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge du « bénéficiaire » et ou du « souscripteur », « Touring » ne pouvant en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un réparateur.

##### ***I.3.4.3. Remorquage et rapatriement***

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

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

- Retour au « domicile » : conformément au point « Retour à domicile » repris ci-dessous;
- Continuation de déplacement: Touring organise et prend en charge le transport du « bénéficiaire » et de ses « bagages » jusqu'à son lieu de destination.

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

#### ***1.3.4.4. Retour à domicile***

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

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

#### **1.3.5. Exclusions particulières**

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

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

## II. FORMULES REPRENANT UNE ASSURANCE ASSISTANCE

Les deux formules suivantes comprennent une assurance assistance :

1. Formule *TBS World Persons Assistance*
2. Formule *TBS Travel Cancellation*

### II.1. Conditions communes

#### II.1.1. Définitions

##### ***Accident***

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

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

##### ***Bagages***

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

##### ***Catastrophe naturelle***

Une “catastrophe naturelle” est une catastrophe qui résulte d’un événement naturel comme:

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

##### ***Compagnon de voyage***

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

##### ***Conjoint***

La personne avec laquelle “l’assuré” forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui a le même “domicile” que “l’assuré”.

##### ***Contrat de voyage et organisme de voyage ou de location***

Tout contrat de voyage conclu par le « preneur d’assurance » pour lui-même et pour un « assuré » 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 réglementation en vigueur (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.

Ce contrat de voyage doit faire l'objet d'un paiement, dont la preuve puisse être produite.

#### ***Domicile***

Est considéré comme « domicile » :

- Pour la personne physique ayant souscrit le contrat : le lieu de résidence principal et habituel ou, à sa demande, le lieu d'exploitation principal de son activité, pour autant qu'il soit situé en Belgique ;
- Pour la personne morale ayant souscrit le contrat : le lieu du siège social de la société ou, à sa demande, le lieu du siège d'exploitation principal ou tout autre lieu d'exploitation expressément désigné, pour autant qu'il soit situé en Belgique.
- Pour le « bénéficiaire » : sa résidence principale ou la résidence habituelle (mentionnée lors de la signature, dans la mesure où cette résidence est située en Belgique).

#### ***Effraction caractérisée***

La pénétration dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

#### ***Enfants mineurs***

Enfants de moins de 18 ans.

#### ***Famille jusqu'au deuxième degré***

Sont considérés comme membres de la famille jusqu'au 2e degré : père, mère, enfant(s), beaux-enfants, compagnon de vie, enfants de ce compagnon de vie, sœur(s), frère(s), belle-sœur, beau-frère, belle-fille, beaux-fils, belle-mère, beau-père, compagnon de vie de la mère ou du père, beau-père, grands-parents et petits-enfants.

#### ***Force majeure***

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

#### ***Maladie et maladie grave***

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

Une "maladie" grave est un trouble de l'état de santé, non causé par un "accident", établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air. La grossesse n'est pas considérée comme une "maladie".<sup>24</sup>

#### ***Maladie préexistante et maladie stable***

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

Une "maladie" est considérée comme stable s'il n'y a pas de changement dans le traitement médical ou paramédical de cette "maladie", s'il n'y a pas eu d'hospitalisation ou d'aggravation et si, selon le médecin traitant, il n'y avait pas de contre-indication médicale au voyage. Ces trois conditions doivent être remplies cumulativement. Cela doit être prouvé par un rapport médical du médecin traitant confirmant cet état de stabilité.

#### ***Rapatriement***

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

### ***Retour anticipé***

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

### ***Zone Europe***

Tous les pays faisant partie de l’Union européenne.

## **II.1.2. Parties concernées et conditions d’application**

### ***II.1.2.1. Parties concernées***

#### **L’assureur**

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

#### **« Preneur d’assurance »**

Est considérée comme « preneur d’assurance »: le client professionnel, personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou la personne morale, :

- assujetti à la TVA ; et
- ayant son siège social en Belgique ; ou
- étant une filiale dont la société mère a son siège social en Belgique.

#### **« Assuré »**

Est considéré comme “assuré”:

- Les personnes physiques dont l’identité a été communiquée à l’ « assureur » lors de la souscription du contrat ;
- Ainsi que leur « conjoint » 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” que l’« assuré»;
- Le petit-enfant et arrière-petit-enfant mineur qui voyage avec ses (ou un de ses) grands-parents ou arrière-grands-parents “preneur d’assurance” pour autant :
  - qu’il n’ait pas le même “domicile” que leurs grands-parents ou arrière-grands-parents ; et
  - qu’il soit encore à charge de ses parents ; et
  - qu’aucun de ses parents ne voyage avec lui.

### ***II.1.2.2. Validité du contrat d’assurance***

Le contrat d’assurance est conclu pour une durée d’1 an.

À son échéance, le contrat se renouvelle pour des périodes consécutives d’un an sauf si le « preneur d’assurance» s’y oppose par lettre recommandée, exploit d’huissier ou remise de la lettre de résiliation contre récépissé, au moins 3 mois avant l’arrivée de son terme (art. 85 de la loi 4 /4/2014 relative aux assurances).

### ***II.1.2.3. Validité des garanties***

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

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

#### **II.1.2.4. Prime**

La prime, majorée des taxes, est payable par anticipation à la demande de l' « assureur » ou de l'intermédiaire d'assurance. La garantie n'est effective qu'après réception du paiement de la première prime.

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, "l'assureur" se réserve le droit de suspendre les garanties ou résilier le contrat d'assurance.

La couverture ne commence qu'après le paiement de la première prime.

#### **II.1.2.5. Obligation de signalement du risque**

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

#### **II.1.2.6. Faculté de dédit**

Le "preneur d'assurance" dispose de la faculté de résilier le contrat d'assurance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du contrat.

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

#### **II.1.2.7. Défait de paiement**

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

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, "l'assureur" se réserve le droit de suspendre les garanties ou résilier le contrat d'assurance.

De plus, l' « assureur » aura droit au paiement, de plein droit et sans mise en demeure, dès l'envoi d'un courrier recommandé, outre du montant dû, d'un intérêt de retard annuel équivalant à l'intérêt légal majoré de 5 % ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement encourus. Les frais de recouvrement supportés par Touring (exemples : frais de mise en demeure et/ou frais d'huissier), en ce compris l'indemnité de procédure conformément aux dispositions du Code judiciaire lui sont également dus.

#### **II.1.2.8. Déclaration frauduleuse**

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

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

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

#### **II.1.2.9. Circonstances exceptionnelles**

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

#### **II.1.2.10. Subrogation**

Les “assurées” s’engagent à subroger “l’assureur” dans tous leurs droits à l’égard de tout tiers responsable s’il s’avère qu’il y a abus, fraude, tentative de fraude ou contre un réparateur, carrossier, concessionnaire, revendeur, s’il est établi que la panne découle d’une malfaçon lors d’une réparation précédente. Les “assurées” subrogent également dans leurs droits “l’assureur” vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l’objet du présent contrat.

#### **II.1.2.11. Répartition de la charge du sinistre en cas de pluralité de contrats**

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

#### **II.1.2.12. Protection de la vie privée**

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement RGDP), l’ « assureur » utilise les données personnelles principalement pour l’exécution du contrat.

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

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

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

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site [www.touring.be](http://www.touring.be) .

#### **II.1.2.13 Données médicales et sensibles**

L’ « assuré, agissant tant en son nom propre qu’au nom et pour le compte d’autres “assurés” du contrat, doit donner à “l’assureur” l’autorisation préalable d’utiliser les données médicales ou confidentielles relatives à sa personne et aux “assurés” dans la mesure 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 RGDP). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

#### **II.1.2.14. Médecin d’assurance**

L’ “assureur” se réserve le droit de nommer un médecin d’assurance pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic ou examiner les performances médicales.

#### **II.1.2.15. Plaintes**

Toute plainte peut être adressée par courrier à “l’assureur” Service Plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4, boîte 12, 1000 Bruxelles, Belgique ou par email à l’adresse [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be). Les plaintes doivent parvenir à “l’assureur” au plus tard 30 jours après l’intervention ou le refus d’intervention.

À défaut d'obtenir satisfaction, il est possible de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, et ce sans préjudice de la possibilité pour le "preneur d'assurance" d'intenter une action en justice.

#### ***II.1.2.16. Droit applicable***

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

#### ***II.1.2.17 Délai de prescription***

Selon l'article 88 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances, le délai de prescription pour toute action découlant d'un contrat d'assurance est de 3 ans. Le délai commence à courir à partir du jour de l'événement qui donne lieu au droit d'action. Si la personne à laquelle se rapporte le droit d'action prouve qu'elle n'a eu connaissance de "l'incident" qu'à une date ultérieure, le délai commence à courir à partir du moment où elle en a eu connaissance mais se termine en tout état de cause cinq ans après "l'incident", sauf en cas de fraude.

#### ***II.1.2.18. Application des conditions générales***

Les présentes conditions générales s'appliquent. Les éventuelles conditions particulières et/ou le contrat complètent les conditions générales et prévalent si nécessaire.

L'« assureur » se réserve le droit de modifier les conditions générales. Les modalités de ces modifications et les droits du « preneur d'assurance » résultant de ces modifications seront toujours communiqués à l'avance.

#### ***II.1.2.19. 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.

#### ***II.1.2.20. Correspondance***

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

Toute correspondance adressée à "l'assuré" est valablement faite à l'adresse qu'il aurait notifiée ultérieurement

### **II.1.3. Faire appel à l'« assureur » et obligations en cas de sinistre**

#### ***I.1.3.1. Généralités***

L'« assureur » peut être contacté 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24:

- Par téléphone au numéro +32 2 286 34 61
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : frontta@touring.be.

#### ***I.1.3.2. Obligations pratiques***

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

- a) Avertir l'« assureur » immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données.
- b) Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- c) Sans délai, faire constater la maladie, ou les lésions en cas d'accident, par un médecin.
- d) Confirmer le sinistre à l'« assureur » par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- e) Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à l'« assureur » toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour lui permettre de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- f) Remettre à l'« assureur » les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.

- g) Prendre les mesures nécessaires pour fournir à l' « assureur » les informations médicales relatives à la personne concernée, autoriser les médecins de l' « assureur » à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée et autoriser le médecin désigné par l' « assureur » à examiner la personne concernée.
- h) 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.

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 l' « assureur ».

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 points b, d et e, l' « assureur » 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.

#### **II.1.4. Exclusions générales**

Si plusieurs événements, couverts ou non, surviennent, seul l'événement qui se produit en premier lieu dans le temps sera pris en compte pour déterminer si la couverture est accordée. Les exclusions sont d'application vis-à-vis de l'« assuré » et des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

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

- Tout événement connu lors de la souscription, au moment de la réservation du voyage et/ou 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, et pour lesquels le SPF Affaires Étrangères a publié sur son site un avis négatif;
- Les événements en rapport avec les épidémies, les pandémies ou les mises en quarantaine ;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;
- Toute prestation non demandée, refusée par le souscripteur lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par Touring ;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ainsi que des blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout souscripteur employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur agréé pour le transport public des passagers ;
- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si le souscripteur est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non

frayée (sauf si le souscripteur 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;

- 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 « preneur d'assurance » ou de l' « assuré » ;
- 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 (sauf dans les cas prévus dans les présentes conditions générales) ;
- 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;
- 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 ;
- Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

L' « assureur » n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence d'un cas de "force majeure".

Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction et de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou tout perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par:

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

## **II.2. Formule TBS WORLD PERSONS ASSISTANCE**

### **II.2.1. Parties concernées et conditions d'application**

Pour les parties concernées et les conditions d'application nous nous référons aux informations données à l'article II.1.2.

### **II.2.2. Territorialité**

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

### **II.2.3. Prestations garanties**

#### ***II.2.3.1. Rapatriement en cas de maladie ou d'accident***

Si à la suite d'un « accident » ou d'une « maladie grave » l' « assuré » est hospitalisé à l'étranger, il y a lieu de prévenir immédiatement l'assureur ou son intermédiaire.

Pour autant que le médecin de l'assureur ait confirmé que ce rapatriement est médicalement justifié, l' « assureur » organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions l' « assuré » peut être rapatrié.

L' « assureur » organise et prend en charge le transport de l' « assuré » par ambulance, wagons-lits, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de l' « assureur » en fonction de l'état médical de l' « assuré ». 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 » de l' « assuré » dans lequel une place lui sera réservée ou jusqu'au « domicile » de l' « assuré ».

Si le médecin de l' « assureur » peut objectivement affirmer que le rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de rapatriement et la date de fin de séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors le rapatriement pourra être refusé.

L' « assureur » organise et prend en charge le retour d'une seule personne par sinistre voyageant avec l' « assuré » rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique, pour autant que cet accompagnement est médicalement nécessaire et que l' « assuré » ne laisse pas dès lors un véhicule et d'autre(s) personne(s) sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place.

L' « assureur » 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 « assuré » en attente d'une transplantation comme stipulé au point suivant.

L' « assureur » 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. Il se réserve également le droit d'utiliser si possible le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, l'assureur est dans le droit d'exiger une procuration de l' « assuré » afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. L' « assureur » et son intermédiaire déclinent toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport de l' « assuré ».

**Si l'option World Persons Assistance est souscrite comme option au produit TBS Benelux Véhicule :** si le voyage retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert et qu'aucune autre personne ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile d'un « assuré », au choix de l' « assureur » ou de son intermédiaire quant au moment et au moyen disponible.

#### ***II.2.3.2. Rapatriement de l'assuré en attente de transplantation***

Pour l' « assuré » en attente d'une transplantation d'organes et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, l' « assureur » organise et prend en charge le « rapatriement » de cet « assuré » du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital en Belgique désigné pour réaliser la transplantation et ce dans les plus brefs délais.

Le médecin et l' « assuré » ont ainsi la possibilité de préparer l'éventuel rapatriement en cas de disponibilité inopinée d'un organe en Belgique. L' « assuré » est tenu de remplir à cette fin, une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité et ce préalablement au départ.

L' « assureur » et son intermédiaire décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport de l'assuré.

#### ***II.2.3.3. Intervention en cas de maladie ou d'accident***

Sauf mention contraire, l' « assureur » intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles l' « assuré » peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale :

- Les frais chirurgicaux et d'hospitalisation ;

- Les frais médicaux faisant suite uniquement à un accident ou à une maladie et pharmaceutiques prescrits par un médecin ;
- Les frais de traitement dentaire urgent pratiqué par un dentiste diplômé à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë, à concurrence d'un montant équivalant à € 125 au maximum par « assuré » (prothèses non couvertes). Dans ce cadre, l'« assureur » ne prévoit pas de rapatriement;
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit déjeuner, de tout assuré malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalant à € 65 au maximum par « assuré » et par jour à condition que l'alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l'étranger, les dispositions de cette garantie pourront également s'appliquer au conjoint ou concubin(e) de l'« assurés » malade ou accidenté ou une personne au choix de l'« assuré » ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père ou à la mère de celui-ci. L'« assureur » interviendra pour maximum € 500 par « assuré » et par événement. L'« assureur » se réserve le droit de demander à l'« assuré » une facture détaillée de ses frais. L'« assureur » intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile;
- Les frais du premier transport de l'« assuré » sont à charge de l'« assureur »;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres assuré) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500. L'« assureur » se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de l'« assureur » autorise le rapatriement, mais que l'« assuré » refuse d'être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation.

L'« assureur » prendra en charge le coût du « rapatriement » différé, à concurrence seulement du coût du rapatriement initialement prévu et organisé par l'« assureur », au moment où il fut autorisé par son médecin. Lorsque l'assuré ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de cotisation auprès d'un organisme mutualiste, l'intervention de l'« assureur » est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de € 1.250 par « assuré » et par sinistre.

#### ***II.2.3.4. Frais de soins médicaux en Belgique***

En cas d'hospitalisation en Belgique liée à une opération médicale non planifiée ou un accident à l'étranger, l'« assureur » intervient dans les frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation 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, l'« assureur » 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 l'« assureur » pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier. Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné.

Pour les opérations ou accidents liés à la pratique du ski, l'article II.2.4. des conditions générales est uniquement d'application.

#### ***II.2.3.5. Ligne « Info Docteur »***

Les « assurés » 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 l'« assureur », 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.

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

Ni l'« assureur » ni ses intermédiaires ne peuvent être tenus responsables de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger.

#### ***II.2.3.6. Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical.***

L'« assureur » 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 de l'« assuré ».

L'« assuré » doit pour ce faire désigner une personne qui les remettra à l'« assureur » pour envoi. 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.

#### ***II.2.3.7. Retour anticipé***

Cas de retour anticipé couverts:

- a) Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du « conjoint », , père, mère, enfant(s) de l'« assuré » ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants assurés et dont elle a la charge durant la durée du voyage;
  - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence souscripteur de l'assuré à son chevet ;
  - Si la personne hospitalisée est un enfant mineur de l'assuré et si la présence de l'assuré 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 ou de l'associé de l'« assuré »;
- c) Retour anticipé pour sinistre grave au domicile : vol, incendie ou dégâts des eaux rendant le domicile inhabitable et la présence de l'« assuré » indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts ;
- d) Retour anticipé en cas de disparition d'un enfant assuré âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).

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

L'« assureur » organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour d'un « assuré » qui désire revenir en Belgique pour l'un des cas cités ci-après et ensuite rejoindre son lieu de villégiature à l'étranger. En lieu et place d'un titre de transport aller-retour, l'« assuré » peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier un second « assuré » d'un autre aller simple pour rejoindre la Belgique. Cela s'applique également pour le compagnon de voyage couvert si celui-ci doit poursuivre son voyage seul.

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

L' « assureur » se réserve le choix du moyen et du moment du retour anticipé dans un délai de 72 heures à compter de l'événement, compte tenu de la situation d'urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé endéans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2ème classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter.

#### ***II.2.3.8. Retour des « enfants mineurs »***

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants « assurés » « mineurs » et pour autant qu'aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, l' « assureur » organise et prend en charge l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier cet « assuré » « mineur ».

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

#### ***II.2.3.9. Visite à l' « assuré » hospitalisé à l'étranger***

Lors d'une hospitalisation de l' « assuré » à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, l' « assureur » organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille au choix de l' « assureur », soit par train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, au départ de la Belgique.

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, l'assureur rembourse, sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d'autoroutes et carburant) sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2ème classe.

Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par personne et par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500 par sinistre.

Si l'assuré hospitalisé est un « enfant mineur », la limite des 5 jours n'est plus d'application.

#### ***II.2.3.10. Animaux domestiques (chiens et chats)***

En cas de « rapatriement » de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques (uniquement les chiens et les chats). Toutefois, cette prestation est effectuée dans les limites des règlements sanitaires locaux et des restrictions imposées par les compagnies de transport.

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

#### ***II.2.3.11. Rapatriement funéraire***

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

Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 745.

L' « assureur » organise et prend en charge le retour en Belgique des autres « assurés ». L' « assureur » organise et prend en charge le retour en Belgique d'un « compagnon de voyage » si ce dernier devait poursuivre seul le voyage.

L' « assureur » vérifiera toujours si les moyens de transport prévus à l'origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour en Belgique. Si l' « assuré » décédé à l'étranger est inhumé ou incinéré sur place, l' « assureur » 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.

#### ***II.2.3.12. Frais de télécommunication***

L' « assureur » prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais de télécommunication pour atteindre la Centrale de l' « assureur », à la condition que le premier appel soit suivi d'une prestation garantie.

#### ***II.2.3.13. Messages urgents***

Si depuis l'étranger, l' « assuré » 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, l' « assureur » fera le nécessaire pour transmettre ce message.

De même, l' « assureur » fera tout son possible pour transmettre à l' « assuré » tout message urgent reçu de sa famille ou de son environnement immédiat dans le cadre des garanties décrites.

Ni l' « assureur » ni ses intermédiaires ne peuvent être tenu responsables du contenu du message.

#### ***II.2.3.14. Frais d'interprète***

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

#### ***II.2.3.15. Envoi de bagages***

Si les « bagages » de l' « assuré » sont volés, l' « assureur » organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. La valise doit être remise à l' « assureur » ou un de ses intermédiaires par une personne désignée par l' « assuré ». L' « assuré » est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays.

#### ***II.2.3.16. Envoi de documents professionnels***

En cas de perte, de vol ou de destruction de documents professionnels nécessaires à l' « assuré » à l'étranger, l' « assureur » organise et prend en charge l'envoi au départ de la Belgique d'un porte-documents contenant les documents nécessaires à la bonne fin de son déplacement. Les documents devront être remis à l' « assureur » ou un de ses intermédiaires par une personne désignée par l' « assuré ».

#### ***II.2.3.17. Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées***

Pour les « assuré »s âgés de plus de 70 ans ou handicapés voyageant à l'étranger, l' « assureur » peut organiser, sur simple demande :

- La mise à disposition d'un fauteuil roulant à l'aéroport de départ et d'arrivée;
- Le transport de cet assuré 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 de l' « assuré ».

### **II.2.3.18. Transfert de fonds**

L' « assureur » peut organiser un transfert de fonds en cas de vol ou perte du portefeuille de l' « assuré », pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police. Dans ce cas, l' « assuré » 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 l'assureur. 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 l' « assuré » où la somme demandée pourra être retirée. L' « assureur » s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

### **II.2.3.19. Caution de mise en liberté**

Si, à la suite d'un accident de roulage à l'étranger, l' « assuré » fait l'objet de poursuites, l' « assureur » lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités judiciaires jusqu'à concurrence de maximum € 12.500.

Dans ce cas, l' « assureur » prend en charge les honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de maximum € 1.250.

## **II.2.4. Prestations garanties pour les sports d'hiver**

### **II.2.4.1. Remboursement des « forfaits remontées mécaniques » et « cours de ski »**

L' « assureur » 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 d' :

- Un « accident » survenu à l' « assuré » lors de la pratique du ski;
- Une garde obligatoire par l' « assuré » d'un enfant « assuré » de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour;
- Un retour anticipé de l' « assuré » pour l'une des causes couvertes reprises à l'article II.2.3.7 des présentes conditions générales.

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.

### **II.2.4.2. 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 reprises à l'article II.2.3.3 des présentes conditions générales.

### **II.2.4.3. 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 d'hôpital à l'étranger à concurrence de € 6.000 au maximum par personne couverte à condition que le patient ait été hospitalisé à l'étranger.

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

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

#### **II.2.4.4. Bris de ski**

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

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

#### **II.2.4.5. Vol de skis, bâtons, chaussures de ski.**

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant à l' « assuré », l' « assureur » intervient à concurrence de € 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.

#### **II.2.4.6. Avance de frais d'avocats**

L' « assureur » avance les frais de défense jusqu'à concurrence de € 2.500 au maximum à l' « assuré » qui subit une perte résultant de la pratique du ski, en cas d'action en dommages et intérêts de la part d'un tiers.

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

#### **II.2.4.7 Frais de recherche et de sauvetage**

L' « assureur » organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des « assurés », les frais de recherche et les frais de secours, facturés par des organismes officiels de secours.

Le ski hors-piste est également couvert si l' « assuré » est accompagné d'un moniteur de ski agréé. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si l' « assuré » 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 assurés.

### **II.2.5. Faire appel à l'« assureur » et obligations en cas de sinistre**

#### **II.2.5.1. Coordonnées générales**

L' « assureur » peut être contacté 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24:

- Par téléphone au numéro +32 2 286 34 61
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [frontta@touring.be](mailto:frontta@touring.be).

#### **II.2.5.2. Obligations en cas de sinistre**

Lorsqu'un « assuré » 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 prévenir l' « assureur » endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure.

Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de l'assureur, les renseignements ci-dessous doivent être communiqués:

- Le nom (éventuellement le nom de jeune fille), l'âge et l'adresse en Belgique de l'assuré 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 l'assuré ;
- L'état de santé de l'assuré ;
- Le traitement en cours.

Démarches à effectuer à l'étranger :

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

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 l'assureur 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 la sécurité sociale ou des autres organismes assureurs, transmettre à l'assureur le(s) décompte(s) de ceux-ci en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut les photocopies des justificatifs;

L'assureur rembourse le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales.

### **II.2.6. Exclusions particulières**

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

- Les états dépressifs, les maladies mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation;
- Les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connu avant le départ (Dans le cas d'un "assuré" atteint d'une "maladie préexistante" souhaitant voyager, la "maladie préexistante" est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour "l'assuré" mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les "compagnons de voyage" doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.);
- Les frais d'hôtel (sauf dans le cas autorisé aux conditions générales) ;
- Les suites de la pratique de sports dangereux tels que les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, les épreuves de vitesse ou compétition sportive, les raids, l'escalade, le ski hors-piste (sauf si "l'assuré" est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si "l'assuré" est accompagné d'un guide de montagne agréé), le deltaplane ou le parapente, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse au gibier,

le parachutisme, le kitesurf, le speedriding, le downhill, le carsurfing et tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition, à titre gratuit ou non ainsi que les variantes des activités sportives précitées;

- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Le rapatriement de l'assuré atteint de maladie ou de lésions bénignes 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 (sauf dans le cas autorisé aux conditions générales) ;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- La grossesse de plus de 28 semaines (dans un souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître), les accouchements et leurs conséquences et les interruptions volontaires de grossesse;
- Les "maladies" innées évolutives ;
- Les cas d'oxygène-dépendance ;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses (sauf béquilles, orthèse ou fauteuil roulant sur prescription médicale après un "accident") ;
- Les traitements non reconnus par l'INAMI ;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par l'assuré ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

## **II.3. Formule TBS TRAVEL CANCELLATION**

### **II.3.1. Généralités**

La Formule TBS Travel Cancellation comporte deux garanties, à savoir :

- Une garantie annulation, modification & compensation de voyage, et
- Une garantie assurance bagage.

### **II.3.2. Parties concernées et conditions d'application**

Pour les parties concernées et les conditions d'application nous nous référons aux informations données à l'article II.1.2.

Toutefois, dans le cadre de cette formule, la souscription du contrat d'assurance doit se faire au plus tard 30 jours avant le premier départ en vacances. Ce délai de 30 jours, dit de carence, démarre à la date de prise d'effet des garanties, et est applicable à tout voyage réservé avant cette date.

Les voyages réservés antérieurement à la date de souscription du contrat d'assurance peuvent être couverts dans les limites définies par les articles I.1.1 et I.1.2.

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.

### **II.3.3. Territorialité**

Les limites territoriales sont les suivantes :

- Pour la garantie annulation, modification & compensation de voyage : les prestations sont acquises dans le monde entier;

- Pour la garanties assurance bagage : les prestations sont acquises dans le monde entier, à l'exception du pays de « domicile » de l' « assuré ».

### **II.3.4. Prestations garanties**

#### ***II.3.4.1. Montants assurables***

Dans le cadre de cette formule, l' « assureur » garantit le remboursement des paiements effectués, dans les limites des garanties et des montants indiqués dans les conditions générales et particulières.

- Pour la garantie annulation, modification & compensation de voyage: l'assureur intervient à concurrence d'un montant maximum de € 2.500 par « assuré » et de € 12.500 par voyage. Le montant assurable est de € 20.000 au maximum par an, pour l'ensemble des contrats de voyages souscrit au cours de l'année de couverture.
- La garantie Bagage : l' « assureur » intervient à concurrence d'un montant maximum € 1.500 par « assuré » et par an, soit pour l'ensemble des contrats de voyages souscrit au cours de l'année de couverture.

#### ***II.3.4.2. Garantie annulation, modification & compensation de voyage***

##### **▪ Généralités**

L' « assureur » garantit, à concurrence des montants mentionnés ci-dessus, le remboursement des frais administratifs de modification effectués par les assurés ou les frais d'annulation contractuellement dus 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 l'assuré de voyager, et survenir entre la date de réservation du voyage et/ou de la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation 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 assurés repris ci-dessous.

##### **▪ Evénements assurés**

- a) L'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto): l' « assuré » ayant une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, suite à 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 (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, l'accident corporel grave ou la transplantation d'organe des personnes suivantes:
- L'"assuré" ou son "conjoint" ;
  - Un membre de leur famille jusqu'au second degré ;
  - Leur neveu ou nièce de moins de 18 ans (uniquement en cas de décès) ;
  - Les personnes domiciliées à la même adresse que l'assuré et dont il a la garde ou la charge ;
  - La personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé de l' « assuré » ;
  - Un membre de la famille d'accueil chez qui l' « assuré » avait prévu de passer ses vacances, pour autant que cette personne vive sous le même toit.

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 de la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.

En cas d'accident corporel ou de maladie grave qui affecte l'assuré et qui rend la raison du voyage superflue, l'assuré doit savoir démontrer le motif de son voyage.

- d) La grossesse de "l'assurée" ou de la compagne de voyage pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage.
- e) Les complications ou les troubles de la grossesse de "l'assurée" ou d'un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme; à condition que la grossesse ne dépassait pas les 3 premiers mois lors de la souscription du "contrat de voyage"
- f) Le licenciement de l' « assuré », autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du voyage et/ou de la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaires sont exclus.
- g) En cas de conclusion par l' « assuré » d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois.
- h) 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 complications de la grossesse ou s'il a donné sa démission. 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.
- i) L'examen de passage ou la deuxième session d'un étudiant « assuré », à condition que cet examen ait 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, l'assureur 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, l' « assureur » interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.

- j) 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 ou en cas de séparation de fait pour autant que les "assurés" aient changé de "domicile" après la souscription du "contrat de voyage". Ceci doit être prouvé, en cas de divorce : par une copie de la requête qui a été déposée au tribunal, ou en cas de séparation de fait : par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ. 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 de l' « assuré » résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu au moment du départ ou pendant le trajet vers la destination de vacances, pour autant que le voyage ait été planifié avec le véhicule concerné par l'incident.
- l) Le retard au moment de 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 assurés vers 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 l'assuré, 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) L'assuré ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).
- 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 pour une mission militaire ou humanitaire, ou pour une personne 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 de l'assuré pour une transplantation d'organe ou pour l'adoption d'un enfant, si l'assuré 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 l'assureur et que cette annulation du compagnon de voyage oblige l'assuré à entamer seul le voyage assuré.
- t) En cas d'annulation par le compagnon de voyage, même non couvert chez Touring, obligeant l'assuré à entamer seul son voyage, Touring propose à l'assuré de remplacer cette personne par une autre de son choix et prend en charge exclusivement les frais administratifs de modification du nom. 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.

- u) En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, suite à l'indisponibilité en raison d'une "maladie grave", d'une "maladie" en phase terminale ou d'une "maladie grave" chronique (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), d'un "accident", de son décès. L'identité dudit remplaçant doit être communiqué à "Touring" au plus tard au moment de la souscription du contrat d'assurance. Il ne peut s'agir que d'une seule personne. En cas de décès du remplaçant, "l'assuré" fournira un certificat de décès. En cas de "maladie" du remplaçant, "l'assuré" devra veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin conseil de "Touring" un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement

▪ **Paiement des indemnités**

Dans les limites évoquées à l'article II.3.4.1., l'intervention de l' « assureur » est fixée comme suit :

- **Pour la couverture annulation du voyage** : l' « assureur » rembourse l' « assuré » 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.
- **Pour la couverture 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 l'assureur, 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.
- **Pour la couverture compensation de voyage** : En cas de retour anticipé de l' « assuré » pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes dans ces conditions générales, l' « assureur » prévoit pour l'assuré 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 de retour initial. Si le contrat de voyage a uniquement pour objet le transport, l' « assureur » 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 (exemple : couverture assistance). L'intervention de l'assureur ne pourra en aucun cas dépasser le montant assuré décrit au point 4.1.1 et sera toujours calculée sur base de certains coûts contractuellement dus. L'assuré 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.

### **II.3.4.3. Garantie assurance bagages**

#### **▪ Généralités**

L'assureur couvre pour la garantie Bagages au premier risque avec un maximum de € 1.500 par assuré et par an. L'assureur couvre les bagages destinés à l'utilisation personnelle ou professionnelle pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par l' « assuré », 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.

#### **▪ 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 l' « assuré » 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 l'assuré », 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 assuré, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul « assuré ».

#### **▪ Paiement des indemnités**

Dans les limites évoquées ci-avant, l'intervention de l' « assureur » est fixée comme suit :

- L'assureur 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, l'assuré est tenu de rembourser à l'assureur l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.
- En cas de remise tardive des bagages telle que spécifiée dans les présentes conditions générales, l'assureur rembourse les achats de première nécessité jusqu'à un maximum de € 300 par assurée et par voyage. 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), l'assureur rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par assuré pour le remplacement de ces documents.
- En cas de vol par effraction de matériel professionnel (ordinateur portable, tablette pc, appareil de communication) ou suite à une agression, l' « assureur » rembourse une indemnité de maximum € 750 pour l'ensemble du matériel professionnel volé, en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage. La moins-value est fixée forfaitairement à 30 % par année entamée.

- L'assureur 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.

### **II.3.5. Faire appel à l' « assureur » et obligations en cas de sinistre**

#### ***II.3.5.1. Garanties annulation, modification & compensation de voyage***

En cas de sinistre, l' « assuré » doit respecter les obligations suivantes :

- Avertir immédiatement l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum (le remboursement par l'assureur s'effectuera toujours compte tenu des dispositions des conditions générales).
- Avertir l' « assureur » endéans les 12 heures suivant le sinistre (sauf en cas de force majeure) par e-mail à l'adresse [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be), à n'importe quelle heure ou, par téléphone au +32 2 233 22 49, du lundi au vendredi de 8h30 à 17 h.
- Adresser dans les 7 jours à l' « assureur » le document de déclaration de sinistre dûment complété. Se conformer aux instructions et fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires.
- Libérer son médecin du secret médical 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 l'assureur. Le refus de se soumettre à un tel examen libère l' « assureur » de ses obligations.
- En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par l' « assureur », fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de domicile était médicalement indispensable.

Dans le cas où l' « assuré » 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 l' « assuré » avait respecté ces obligations.

#### ***II.3.5.2. Garantie assurance bagages***

En cas de sinistre, l' « assuré » doit respecter les obligations suivantes :

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre.
- 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.
- 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 l'assureur, dans les 7 jours, le document de déclaration de sinistre dûment complété.
- f) Se conformer aux instructions de l'assureur et/ou de son intermédiaire et 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 l'assureur le demande, lui remettre l'objet endommagé.

### **II.3.6. Exclusions particulières**

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

#### ***II.3.6.1. Garantie annulation, modification & 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 ;
- Les réservations de voyage faites alors que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères a publié sur son site un avis négatif (voyage déconseillé ou interdit) ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Le licenciement de l'assuré, pour faute grave ou pour raisons impérieuses ;
- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation, atteintes de lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage ou de location et du contrat d'assurance, sauf si leur état était stable un mois avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la date de réservation ;
- 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 et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la date de réservation ;
- Tous les accidents ou maladies résultant d'un usage exagéré (si l'usage est au-delà du seuil de risque ou lorsque des problèmes surviennent et sont la conséquence de l'usage d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants) d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants ;
- Les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et qu'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies telles que le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives ;
- Les cas d'oxygène-dépendance ;
- L'interruption volontaire de grossesse ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour ;
- Les suicides et tentatives de suicide ;
- Les accidents ou incidents qui résultent des activités suivantes:
  - Escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, 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.

- L'état mauvais ou défectueux du véhicule privé prévu pour le voyage;
- L'insolvabilité de l'assuré;
- Les frais administratifs à l'exception des cas prévus au point 4.1.1, frais de visa et autres frais de même nature.

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

### **II.3.6.2. Garantie assurance bagages**

#### **▪ 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 dans 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 directement lié ;
- 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 logiciels et accessoires ;
- Les appareils de navigation mobiles ;
- Les lecteurs de musique portables ;
- Les objets consommables et périssables.

#### **▪ Circonstances exclues**

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