



Assurance Assistance - Annulation - Bagages

FORMULE GLOBAL PROTECT GROUPES

Coût de la police

Le coût de la police dépend du montant du séjour et du nombre de participants. Il est clairement indiqué sur le document de vente Anglo Encounter présentant le séjour.

Résumé des garanties

Frais médicaux à l'étranger et de rapatriement illimités.

Frais médicaux en Belgique : jusqu'à 6.000 € par personne.

Retour anticipé en Belgique en cas de décès ou d'hospitalisation d'un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré.

Annulation et compensation voyage : max 30.000 € par dossier (individu, couple ou famille voyageant ensemble).

Bagages : max. 1500 € par personne

FICHE IPID :

Il s'agit d'un document important dont le voyageur DOIT prendre connaissance AVANT de contracter la police d'assurance. Ce document permet de simplifier la présentation et la compréhension des principales caractéristiques du contrat d'assurance.

Cette fiche se trouve dans les pages suivantes.

Conditions générales TOURING liées au contrat d'assurance

Nous vous invitons à prendre connaissance des conditions générales exposées dans les pages reprises en fin de ce document.



Une assurance « voyages » : comment ça marche ?

Les frais d'annulation : pourquoi et combien ?

Lorsque vous êtes inscrits sur un voyage, le tour opérateur (Anglo Encounter par exemple), engage pour vous des frais auprès de certains prestataires de services : autocar, traversées, hébergement, guides, restaurants, etc...

Lorsque vous annulez ce voyage, le tour opérateur subit un certain préjudice (sommes non remboursées par les prestataires, etc...).

Pour éviter un calcul complexe des frais réels pour chaque cas particulier, la loi autorise le calcul forfaitaire des frais de dédit. Un pourcentage du prix du séjour est donc conservé (souvent avec un plafond minimum). Ce pourcentage dépend de la date d'annulation par rapport à la date de départ prévu et peut aller jusqu'à 100% du montant total du séjour.

Les frais d'annulation forfaitaires particuliers à chaque séjour doivent être clairement communiqués au moment de l'inscription. Vous les trouverez sur les documents accompagnant votre réservation.

Qu'est-ce qu'une assurance annulation ?

Un assureur (TOURING dans notre cas) propose, pour une somme donnée (la prime d'assurance), de rembourser au participant les frais de dédit conservés par un tour opérateur. Les raisons d'annulation acceptées par l'assureur et les « exclusions » sont clairement définies dans les « conditions générales » de cet assureur (voir plus loin).

Qu'est-ce qu'une assurance assistance ?

Un assureur (TOURING dans notre cas) propose, pour une somme donnée (la prime d'assurance), de couvrir les frais occasionnés par un incident / accident qui survient durant le séjour (hospitalisation, frais de secours en mer, rapatriement vers la Belgique en cas de décès d'un proche, etc...). Les cas couverts sont également clairement définis dans les « conditions générales » de cet assureur (voir plus loin).

Les obligations de l'assuré en cas d'annulation.

Il est très important de tenir compte de certaines « obligations » de la part de l'assuré. Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu ici développer certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) Avant de vous inscrire, vous devez être certain de bénéficier des jours de congés qui vous permettront de partir à l'étranger. L'assurance annulation ne couvrira pas les frais de dédit liés à l'annulation d'un séjour « faute de congés ».

2) L'annulation du séjour doit être notifiée à l'agent de voyages au plus tard dans les 24h ouvrables suivant un événement qui pourrait empêcher son départ ou son séjour, afin de limiter les

conséquences de l'annulation. Si vous ne le faites pas et que vous attendez la dernière minute pour annuler, l'assureur risque de ne vous rembourser que l'équivalent des frais de dédit qui auraient été facturés à la date où l'incident est survenu (apparition de la maladie par exemple).

3) L'annulation pour cause de maladie ne peut intervenir qu'une fois que cette maladie a été objectivée par un médecin. Concrètement : ce n'est pas vous qui décidez d'annuler, c'est un médecin qui doit vous déclarer inapte au voyage.

4) L'annulation doit être causée par un événement indépendant de votre volonté et à cause duquel vous n'avez d'autre choix que d'annuler le départ. Si vous décidez par exemple de participer au concert de votre chorale dont la date a été fixée après votre inscription au voyage, l'assurance ne couvrira pas les frais de dédit. En effet, c'est VOUS qui choisissez de participer au concert plutôt que d'effectuer le voyage.

Les obligations de l'assuré dans le cadre de l'assurance assistance.

Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu également développer certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) En cas de besoin d'assistance sur place, la centrale de TOURING doit être immédiatement prévenue. Toute assistance, tout frais ou toute prestation de service ne sera indemnisé que s'il y a eu accord préalable de TOURING. Si vous êtes emmené à l'hôpital en ambulance, il n'est évidemment pas obligatoire de contacter TOURING avant de monter dans l'ambulance mais il est impératif qu'une personne contacte l'assureur dès votre arrivée à l'hôpital.

2) Il faut pouvoir communiquer à l'assureur un maximum d'informations concernant la situation d'urgence dans laquelle vous vous trouvez et pouvoir apporter des traces écrites de toutes les dépenses, etc...

Les exclusions.

Des « exclusions » font partie du contrat d'assurance. Il s'agit de circonstances pour lesquelles l'assureur ne couvre pas les frais (d'assistance ou d'annulation). Elles sont reprises dans les conditions générales en fin de ce document mais nous avons voulu ici souligner certains concepts qui nous semblent importants. Ceci n'est donc pas une liste exhaustive.

1) Les assureurs ne couvrent généralement pas les conséquences de guerres, de grèves, d'épidémies, d'éruption de volcans islandais.

2) Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux ne sont pas couverts ... sauf si au moment du sinistre il y a un séjour permanent de plus de 7 jours dans une institution de soins de santé.

3) L'usage abusif de médicaments, d'alcool ou de drogues n'est pas couvert.

4) en ce qui concerne la Covid-19 : à partir du 1er janvier 2021, l'assureur ajoute une exclusion à la garantie "annulation" : L'impossibilité de voyager en raison du fait que l'Assuré et/ou le Compagnon de voyage ne s'est pas fait vacciner pour des raisons autres que médicales (par exemples : conviction personnelle, vaccin indisponible, négligence ou défaut de prévoyance), alors que cette vaccination est exigée ou recommandée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), par les autorités du ou d'un lieu de destination, par la société de transport ou d'hébergement ou par l'organisateur de voyage.

Concrètement, cela veut dire que si le vaccin est requis pour sortir de la Belgique et/ou vous rendre dans le pays de destination, l'annulation de votre séjour suite à une éventuelle absence de vaccination ne sera couverte ni par l'assureur ni par le tour opérateur. Les frais d'annulation tels qu'indiqués dans le contrat de voyage seront à votre charge.

L'ouverture d'un dossier d'annulation.

Si vous devez annuler un séjour réservé chez nous, voici les étapes à suivre :

1) Vous devez nous contacter dès que l'incapacité de voyager survient (dans les 24h ouvrables). Nous vous prions de le faire par téléphone et d'envoyer ensuite confirmation par e-mail. Une preuve de votre envoi pourra être demandée par l'assureur.

2) Nous ouvrirons en votre nom un dossier « sinistre » auprès de l'assureur. Nous vous enverrons alors un formulaire médical à faire remplir par votre médecin. Il s'agit-là d'un questionnaire détaillé concernant votre maladie (la date de début des symptômes, le traitement suivi, etc...) (un simple certificat médical ne suffit donc pas).

3) Le formulaire complété sera à envoyer à : Département Travel & Brokers - Touring - Rue de la Loi 44 - 1040 Bruxelles. Ce n'est pas Anglo Encounter qui traitera votre dossier mais le service médical de TOURING. Merci donc de ne rien envoyer à Anglo Encounter.

4) L'assureur demande de prouver le montant des frais d'annulation retenus par le tour opérateur. C'est Anglo Encounter qui se chargera de cela en envoyant à TOURING une copie de la facture indiquant les frais de dédit retenus suite à votre annulation. Cette facture ne peut-être émise qu'après le séjour que vous auriez dû effectuer. Cela veut donc dire que votre dossier de remboursement ne pourra être examiné par TOURING qu'après le séjour prévu.

5) Lorsque tous les documents nécessaires (formulaire médical, copie de la facture et tout autre document justifiant de votre demande d'indemnisation) seront versés à votre dossier, TOURING examinera si la raison de l'annulation est couverte par la police d'assurances et s'il y a lieu de vous rembourser les frais d'annulation.

6) Le remboursement des frais se fera par TOURING sur le compte d'Anglo Encounter qui transmettra.

En conclusion :

Il est important d'être couvert par une assurance lorsque vous voyagez à l'étranger. Si vous possédez déjà une assurance, nous vous encourageons à vérifier ce que celle-ci couvre ou ne couvre pas ! N'oubliez pas, non plus, d'en emmener toutes les coordonnées (numéro de contrat, numéro d'urgence, etc...).

Contracter une assurance assistance-annulation est une sage décision mais il est important d'en connaître le fonctionnement afin, le cas échéant, de garantir le traitement optimal des dossiers de remboursement.

Les conditions générales.

Les pages qui suivent reprennent les conditions générales de TOURING. Celles-ci font partie de votre contrat.

Ce document d'information a pour but de vous donner un aperçu des principales couvertures et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'est pas personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qui y sont reprises ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires concernant l'assurance choisie et vos obligations, veuillez consulter les conditions précontractuelles et contractuelles relatives à cette assurance.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Global Protect Groupes est un contrat d'assurance par lequel l'assureur s'engage à intervenir en faveur de l'assuré lorsqu'en raison de certains événements, ce dernier doit annuler, interrompre ou modifier un voyage, lorsqu'il est victime d'incidents liés à ses bagages ou lorsque l'assuré rencontre des problèmes de santé à l'étranger.



Qu'est ce qui est assuré ?

Global Protect Groupes couvre notamment :

Pour l'assistance voyage :

- ✓ Rapatriement en cas de maladie ou d'accident ;
- ✓ Intervention en cas de maladie ou accident ;
- ✓ Retour anticipé ;
- ✓ Remboursement des frais de recherche et de sauvetage en montagne
- ✓ Envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médicalement indispensable ;
- ✓ Visite d'une personne hospitalisée à l'étranger (si hospitalisation > 5 jours) ;
- ✓ Frais médicaux suite à une opération non planifiée ou un accident à l'étranger ;
- ✓ En cas de décès à l'étranger de l'assuré, rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu, dans le pays de domicile, désigné par la famille ;
- ✓ Remboursement des forfaits remontées mécaniques et cours de ski ;
- ✓ Frais de télécommunication;

Pour l'assurance annulation :

- ✓ Décès, maladie grave ou accident corporel du bénéficiaire, d'un membre de la famille jusqu'au 2d degré, conjoints compris, de la personne chargée de la garde d'un enfant de moins de 18 ans ou handicapé du bénéficiaire, d'un membre de la famille d'accueil chez qui le bénéficiaire avait prévu de passer ses vacances pour autant que cette personne vive sous le même toit ;
- ✓ Complications graves de la grossesse de la bénéficiaire ;
- ✓ L'examen de passage ou la deuxième session d'un étudiant bénéficiaire ;

Pour l'assurance bagages :

- ✓ 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 ;



Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

Global Protect Groupes ne couvre notamment pas :

Pour toutes les garanties :

- ✗ Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- ✗ Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, au-delà de la limite autorisée, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;

Pour l'assistance voyage :

- ✗ Hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- ✗ Frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses ;
- ✗ Traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;

Pour l'assurance annulation & compensation de voyage :

- ✗ Annulation pour cause de conditions météorologiques défavorables affectant le lieu de destination ;
- ✗ Annulation pour une raison non spécifiée/vérifiable ;

Pour l'assurance bagages :

- ✗ Pièces de monnaie, billets de banque, chèques ;
- ✗ Ordinateurs, logiciels et leurs accessoires .

Pour la compensation de voyage :

Compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage si :

- ✓ Retour anticipé en cas de :
 - Hospitalisation dans le pays de domicile du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré ou personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires et dont elle a la charge durant la durée du voyage ;
 - Disparition d'un enfant mineur de moins de 16 ans ;
 - Décès d'un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré ;
 - Sinistre grave au domicile du bénéficiaire : vol, incendie ou dégâts des eaux ;
- ✓ Hospitalisation du bénéficiaire pour une durée supérieure à 3 jours.



Y a-t-il des restrictions de couverture ?

Pour l'assistance voyage :

- ! Frais médicaux en Belgique: max. € 6.000 par personne assurée ;
- ! Frais médicaux ambulatoires : max. € 745 ;
- ! Frais de massage, kinésithérapie, physiothérapie : max. € 125 ;
- ! Frais de télécommunication : max. € 125 ;
- ! Caution de mise en liberté : max. € 25.000 ;

Pour l'assurance annulation et compensation de voyage :

- ! Max € 30.000 par voyage ;

Pour l'assurance Bagages :

- ! Le montant maximal assurable : € 1.500 par bénéficiaire.



Où suis-je couvert ?

- Les garanties pour l'annulation, la compensation de voyage, l'assurance bagages : valables dans le monde entier excepté au domicile pour l'assurance bagages ;
- Les garanties pour l'assistance aux personnes : valable dans le monde entier excepté le pays de domicile.



Quelles sont mes obligations ?

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences du sinistre ;
- Sans délai, fournir à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre à l'assureur de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre ;
- Pour l'assurance annulation et compensation de voyage, avertir immédiatement et au plus tard dans les 24h ouvrables l'organisateur de voyage ou l'intermédiaire de voyage dès que la bénéficiaire a connaissance de l'événement empêchant son départ ou séjour.

2



Quand et comment effectuer le paiement ?

Le paiement doit être effectué tout de suite après la souscription de la police d'assurance de voyage.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Pour la garantie annulation: la garantie prend cours au moment de la souscription du contrat et prend fin au moment où débute le voyage concerné ;
- Pour les autres garanties : les garanties prennent cours à 0 heure le jour désigné comme date de début du voyage dans les conditions particulières et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin de voyage dans les conditions particulières.



Comment puis-je résilier le contrat ?

- Si la durée police est pour une période de moins de 30 jours : pas de possibilité de résilier le contrat ;
- Si la durée police est pour une période de plus de 30 jours le preneur d'assurance a la possibilité de résilier le contrat par lettre recommandée, exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé avec effet immédiat le jour de la prise de connaissance de la résiliation et ceci endéans les 14 jours après réception par l'assureur de la demande d'assurance ou de la souscription de la police.



CONDITIONS GÉNÉRALES PRODUITS TEMPORAIRES

Descriptif des prestations garanties par produit*											
Produits temporaires								Produits Autocaristes et Groupes			
All In Premium	All In	Travel Protect	Assurance Annulation	Assistance Personnes	Assurance Bagages	Capital Accident de voyage	option Assistance Véhicule	Global Protect	Travel Protect	Assurance Annulation	Assistance Personnes
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1 à 4.3	4.1 à 4.3	4.1 à 4.3	-	4.1 à 4.3	-	-	-	4.1 à 4.3	4.1 à 4.3	-	4.1 à 4.3
5.1 à 5.8	5.1 à 5.8	-	-	-	-	-	-	5.1 à 5.8	5.1 à 5.8	-	5.1 à 5.8
-	-	-	-	-	-	-	6.1 à 6.3	-	-	-	-
7.1 à 7.5	7.1 à 7.5	7.1 à 7.5	-	-	7.1 à 7.5	-	-	7.1 à 7.5	7.1 à 7.5	-	-
8.1 à 8.6	8.1 à 8.5	8.1 à 8.5 (dans les limites du point 8.3.2)	8.1 à 8.5	-	-	-	-	8.1 à 8.5	8.1 à 8.5 (dans les limites du point 8.3.2)	8.1 à 8.5	-
9.1 à 9.10	9.1 à 9.10	-	-	-	-	9.1 à 9.10	-	-	-	-	-
10.1 à 10.4	10.1 à 10.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

N° de référence :
Nom du client :

*Les chapitres 1 à 3 sont d'application pour tous les produits.

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, le terme "Touring" désigne la S.A. ATV, dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441.208.161 Bruxelles, entreprise d'assurances autorisée par Arrêté Royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 (Moniteur Belge du 13/02/1991 et 14/03/1992) à effectuer des opérations d'assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

Toute demande d'intervention doit toujours être adressée à Touring au moment où les événements qui justifient l'intervention se produisent. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance, pour son propre compte ou pour le compte d'une autre ou plusieurs autre(s) personne(s) désignée(s) dans le contrat. Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique "Personnes assurées" et qui bénéficient de la garantie. Les personnes assurées doivent être domiciliées dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse. Pour le produit "Travel Protect Famille" les membres de la famille assurés sont le conjoint de droit ou concubin(e), leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, le père et la mère, le grand-père, la grand-mère, l'arrière-grand-père et l'arrière-grand-mère. Ces personnes doivent avoir le même domicile légal, et être mentionnées dans les conditions particulières. Les enfants reconnus mais vivants avec un conjoint séparé à une autre adresse avec l'autre parent dont le preneur est divorcé ou séparé et vivant une autre adresse sont également couverts s'ils sont spécifiés lors de la souscription et pour autant qu'ils résident dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "les bénéficiaires".

1.3 Véhicule assuré

Sont considérés comme véhicule assuré: les véhicules indiqués dans les conditions particulières de ce contrat à la rubrique "Véhicules assurés", pour autant qu'il s'agisse de voitures, de voitures à usage mixte, de motos, de camionnettes, de minibus ou de mobilhomes dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, dont la longueur ne dépasse 7 mètres et dont le numéro de plaque d'immatriculation est indiqué dans les conditions particulières. Ces véhicules doivent être immatriculés dans un pays membre de l'Union européenne ou en Suisse. La plaque d'immatriculation doit être en conformité avec le certificat d'immatriculation du véhicule désigné, sans quoi le véhicule ne sera pas considéré comme un 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. Dans les conditions générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes "votre véhicule", "votre caravane" ou "votre remorque".

1.4 Passagers assurés

Les passagers assurés sont toutes les personnes assurées qui voyagent dans le véhicule en compagnie du conducteur. Le nombre de passagers assurés ne peut dépasser le nombre de passagers maximum prévu par le constructeur.

1.5 Compagnon de voyage

La personne unique ou le couple unique, y compris les membres de la famille vivant sous le même toit, avec laquelle ou lequel le bénéficiaire ou le couple 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.

1.6 Conjoint

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

1.7 Famille jusqu'au deuxième degré

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

1.8 Contrat de voyage

Le contrat conclu par le preneur d'assurance pour lui-même ou pour les personnes assurées, pour autant que le voyage ait été vendu en Belgique ou au Grand-duché de Luxembourg.

1.9 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription) des personnes physiques ou morales ayant souscrit la police. Ces personnes doivent être domiciliées dans un Etat membre de l'Union européenne ou en Suisse.

1.10 Déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre est le document qui est adressé par le preneur d'assurance à l'assureur afin de déclarer les circonstances du sinistre et de réclamer la garantie due. Cette déclaration, ainsi que tous les autres documents et justificatifs qui sont adressés à l'assureur, doivent être rédigés dans la langue du contrat d'assurance, sauf avis contraire de l'assureur.

1.11 Maladie

Une altération de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin.

1.12 Maladie préexistante et maladie stable

- Une maladie préexistante est une altération de santé constatée et certifiée par un médecin, nécessitant un suivi médical régulier et des soins appropriés.
- Une maladie est stable lorsque le traitement médical ou paramédical lié à cette maladie est resté inchangé, il n'y a pas eu d'hospitalisation, ni de rechute et le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage. Ces trois paramètres doivent être réunis conjointement. Celle-ci doit être prouvée par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité.

1.13 Accident

- Pour les garanties "Assistance aux personnes", "Couvertures Ski", "Annulation", et "Compensation voyage": un événement

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

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

Les suicides et tentatives de suicides ne sont pas assimilés à un accident.

1.14 Incident

Pour la garantie "Assistance aux véhicules", est considéré comme un incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert qui engendre son immobilisation, à domicile ou sur la voie publique, ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité. La garantie couvre également les cas suivants: accident de roulage, incident dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé pour le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule, incendie du véhicule.

1.15 Rapatriement

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

1.16 Bagages

Le terme "bagages" désigne tous les biens mobiliers qui vous appartiennent, que vous emportez en voyage pour votre usage personnel ou que vous achetez durant votre voyage.

1.17 Effraction caractérisée

Le forçage d'un système de fermeture permettant la pénétration et la pénétration dans un espace fermé à clé en laissant des traces d'effraction nettement visibles.

1.18 Zone Europe

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

1.19 Evénements exceptionnels

Les événements mentionnés dans ce contrat visent les catastrophes naturelles (telles que décrites au point 1.20), les effets du vent exceptionnels (tempêtes, ouragans,...), les épidémies ou les attentats, non encore connus au moment de la souscription, d'une ampleur suffisante nécessitant une information ad hoc du Service Public fédéral des Affaires étrangères et reprise par la plupart des médias, pendant au moins 3 jours. Les guerres, guerres civiles et émeutes ne sont pas visées dans ce contrat.

1.20 Catastrophe naturelle

Par catastrophe naturelle, l'on entend:

- soit une inondation, à savoir un débordement de cours d'eau, canaux, lacs, étangs ou mers suite à des précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol suite à des précipitations atmosphériques, une fonte des neiges ou des glaces, une rupture de digues ou un raz-de-marée, ainsi que les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- soit un tremblement de terre d'origine naturelle qui:
 - détruit, brise ou endommage des biens assurables contre ce péril dans les 10

kilomètres du bâtiment assuré,

- ou a été enregistré avec une magnitude minimale de 4 degrés sur l'échelle de Richter, ainsi que les inondations, les débordements et refoulements d'égouts publics, les glissements et affaissements de terrain qui en résultent;
- c) soit un débordement ou un refoulement d'égouts publics occasionné par des crues, des précipitations atmosphériques, une tempête, une fonte des neiges ou de glace ou une inondation;
- d) soit un glissement ou affaissement de terrain, à savoir un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre.

1.21 Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une catastrophe naturelle telle que décrite au point 1.20.

1.22 Epidémie

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

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Prestations garanties

Ce contrat devra être conclu sur la totalité du voyage. Ce contrat garantit le paiement des montants prévus et la fourniture des prestations prévues, dans les limites des garanties et des montants indiqués dans les conditions générales et particulières de Touring. Les montants assurables, quel que soit le nombre de contrats conclus avec Touring, sont au maximum de :

- a) Produits temporaires
 - Pour les garanties "Annulation" et "Compensation Voyage", le montant assurable par contrat de voyage est de € 30.000 au maximum.
 - Jusqu'à € 4.000 par personne assurée pour la garantie "Bagages" et ceci conformément à l'article 7.1 des présentes conditions générales.
 - € 12.500 par personne assurée pour la garantie "Capital accident de voyage" et ceci conformément à l'article 9 des présentes conditions générales.
 - Pour les autres garanties, les montants assurables au maximum sont indiqués dans le texte.
- b) Produits groupes et autocaristes
 - Pour les garanties "Annulation" et "Compensation Voyage", le montant assurable par contrat de voyage est de € 1.250 au maximum pour les produits autocaristes et de € 30.000 au maximum pour les produits groupes "Travel Protect" et "Global Protect" et € 1.500 par personne pour le produit "annulation groupes".
 - € 1.000 pour les produits autocaristes et € 1.500 pour les produits groupes par personne assurée pour la garantie "Bagages" et ceci conformément à l'article 7.1 des présentes conditions générales.
 - Pour les autres garanties, les montants assurables au maximum sont indiqués dans le texte.

2.2 Durée et fin du contrat

Le contrat prend effet dès la signature de la police présignée ou de la demande d'assurance par le preneur d'assurance et prend fin le dernier jour du voyage tel que spécifié dans les conditions particulières.

2.3 Validité

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 trois premiers mois.

2.4 Prise d'effet et fin des garanties

Les garanties prennent effet au plus tôt le jour qui suit la réception par Touring de la police présignée ou de la demande d'assurance, à la condition que Touring ou l'intermédiaire d'assurances désigné ait déjà reçu la prime d'assurance pour ce contrat.

En outre, sans préjudice de ce qui précède :

- Pour la garantie "Annulation" : la garantie prend cours au moment de la souscription du contrat mentionné ci-dessus et prend fin au moment où débute le voyage concerné, tel que spécifié dans les conditions particulières. L'assurance annulation doit être souscrite au plus tard 30 jours avant le jour du départ du voyage, et dans les 24 heures dans les autres cas.
- Pour les autres garanties : les garanties prennent cours à 0 heure le jour désigné comme date de début du voyage dans les conditions particulières et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières. Les garanties ne sont acquises que si elles sont souscrites pour la totalité du voyage (départ, séjour et retour).

En cas de prolongement de votre séjour sur prescription médicale ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à votre domicile ne peut être utilisé en raison d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève, les garanties "Assistance aux personnes", "Couverture ski", "Assistance aux véhicules", "Capital accident de voyage" et "Bagages" sont automatiquement prolongées aussi longtemps que nécessaire. Pour bénéficier de cette prolongation, vous êtes tenu d'informer Touring dans les 24 heures, et de lui faire parvenir par courrier une attestation écrite délivrée par une autorité compétente dans les 7 jours.

2.5 Territorialité

Selon sa destination (en Europe ou dans le reste du monde), telle qu'indiquée dans les conditions particulières, l'assuré bénéficie des garanties qu'il a choisies dans les pays suivants :

Garanties "Annulation" et "Compensation Voyage" : couverture dans le monde entier.

Garantie "Capital accident de Voyage" : couverture dans le monde entier.

Garantie "Bagages" : couverture dans le monde entier, à l'exception de votre domicile. Les garanties "Assistance aux personnes" et "Assistance aux véhicules" sont spécifiques :

a) Zone A :

Garanties "Assistance aux personnes" et "Couverture ski" : dans les pays de l'Union européenne, ainsi que dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, à Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Biélorussie, en Bosnie-Herzégovine, en Fédération de Russie (jusqu'au 60ème parallèle est), en Islande, en Macédoine, en Moldavie, en Norvège, en Serbie, en Turquie, en Ukraine, au Maroc, en Tunisie, en Egypte et en Israël, excepté dans le pays du domicile. Garantie "Assistance aux véhicules" : couverture dans les pays de l'Union européenne (sauf en Estonie, à Chypre, en Lettonie et en Lituanie) et également dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, à Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Bosnie-Herzégovine, au Kosovo, en Islande, en Macédoine, en Norvège, en Serbie, à l'exception de votre pays de domicile. A la date de départ et à la date de retour spécifiées dans votre contrat de voyage, Touring vous garantit également le dépannage et le remorquage dans votre pays de domicile tels que définis dans l'article 6.1, pour autant que vous ayez souscrit la garantie "Assistance aux véhicules" et que le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule immobilisé corresponde au numéro de plaque spécifié dans les conditions particulières. Les prestations aux véhicules ne sont pas acquises dans les Iles Canaries, à Madère, dans les enclaves espagnoles de Ceuta et Melilla sur le territoire africain, en Turquie ainsi que sur le territoire français en dehors de la France Métropolitaine.

b) Zone B :

Garanties "Assistance aux personnes" et "Couverture ski" : couverture dans le monde entier, à l'exception du pays de domicile. Garantie "Assistance aux véhicules" : se fera dans les pays repris en Zone A de l'article 2.5 a) des présentes conditions générales. Les garanties "Assistance aux personnes", telles

que décrites à l'article 4.14, des conditions générales sont également d'application en Belgique le jour du départ et le jour d'arrivée, dans la mesure où l'incident a un rapport avec le voyage et ceci uniquement pour les produits Groupes ou Autocaristes. A l'étranger, les garanties ne sont pas octroyées dans les pays en guerre, en guerre civile, dans les pays placés sous loi martiale ou touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies ou pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, pour autant que la presse belge ou internationale ait fait l'écho de telles situations 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. Touring met à la disposition des bénéficiaires son organisation internationale d'assistance technique et médicale, fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et joignable par simple appel téléphonique au numéro +32 2 286 31 27. La centrale Touring est également accessible par fax au numéro +32 2 233 23 58 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : frontta@touring.be

2.6 Résiliation après sinistre

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

2.7 Prime

Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille de 2 à 12 personnes en fonction du produit souscrit. La prime, majorée des taxes, est payable par anticipation à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances désigné.

2.8 Obligation de signalement du risque

Conformément à l'article 81 de la Loi sur les Assurances du 4 avril 2014, le souscripteur a l'obligation, tant lors de la conclusion que pendant le cours du contrat, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et modifications de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par Touring. Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous êtes tenu de communiquer à Touring les garanties accordées par ces autres assurances et l'identité des assureurs. Si une aggravation survient et que le preneur d'assurance n'a pas rempli l'obligation visée ci-dessus, Touring interviendra si le défaut de déclaration ne peut être reproché au preneur d'assurance. Si le défaut de déclaration peut être reproché au preneur d'assurance, Touring n'est tenu d'effectuer la prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que le preneur d'assurance aurait dû payer si l'aggravation avait été prise en considération. Toutefois, si l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque aggravé, sa prestation en cas de sinistre est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

2.9 Obligations en cas de sinistre

En plus des obligations spécifiques par garantie dans les articles 4 à 10, vous devrez dans tous les cas :

- 2.9.1 Avertir Touring immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données. Vous pouvez atteindre Touring 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, par téléphone au numéro +32 2 286 31 27, par fax au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse frontta@touring.be. Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à aucune indemnisation à moins qu'ils n'aient été autorisés au préalable par Touring.
- 2.9.2 Sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.
- 2.9.3 Sans délai, faire constater par un médecin la maladie ou les lésions en cas d'accident.
- 2.9.4 Signaler le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendriers.
- 2.9.5 Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournir à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour permettre à Touring de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.
- 2.9.6 Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- 2.9.7 Prendre les mesures nécessaires pour fournir à Touring les informations médicales relatives à la personne concernée, autoriser les médecins de Touring à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée et autoriser le médecin désigné par Touring à examiner la personne concernée.
- 2.9.8 Dans votre pays de domicile, comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la sécurité sociale.
- 2.9.9 En cas de vol ou de vandalisme, faire établir immédiatement un procès-verbal par l'autorité compétente la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.
- 2.9.10 Faire établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule, tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération. Toutes les prestations d'assistance, de transport, de rapatriement, de réparation et de remorquage sont entreprises avec votre consentement et sous votre contrôle. La société Touring est seule responsable des prestations fournies par elle-même. En cas de non-respect d'une de vos obligations et d'existence d'un lien entre ce non-respect et le sinistre, vous serez déchu de vos droits aux prestations d'assurance éventuelles.
Dans le cas des obligations des articles 2.9.2, 2.9.4 et 2.9.5, Touring pourra réduire sa prestation de la valeur du préjudice subi. Le non-respect de vos obligations dans une intention frauduleuse, la dissimulation volontaire et la communication intentionnelle d'informations fausses entraînent toujours la perte de tout droit à d'éventuelles prestations d'assurance. Dans le cas où le bénéficiaire ne respecte pas ces obligations et que ceci entraîne une aggravation du sinistre, l'assureur peut limiter ses prestations à ce qu'aurait été le sinistre si le bénéficiaire avait respecté ces obligations.

2.10 Interventions légales maximales de Touring

Touring n'intervient que dans le cadre des garanties souscrites dans les limites prescrites par la loi sur les assurances. Ainsi si une assurance Touring a été souscrite simultanément à une autre assurance, contre les mêmes risques et au profit des mêmes bénéficiaires, Touring n'interviendra qu'à concurrence des sommes assurées comme indiquées dans ses conditions générales et particulières.

2.11 Indemnité conventionnelle

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

2.12 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part du preneur, assuré ou bénéficiaire, en vue de tromper Touring sur les circonstances ou sur les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à une prestation ou à une indemnité pour ce sinistre. Si le preneur d'assurance a agi dans une intention frauduleuse, Touring se réserve le droit de refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où Touring a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts.

2.13 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, telles que modifiée ou amendée [MB 30/04/2014].

2.14 Données médicales et sensibles

Le preneur d'assurance, agissant tant en son nom propre qu'au nom et pour le compte des bénéficiaires du contrat, permet à Touring de traiter les données médicales ou sensibles qui concernent tant sa personne que celle des bénéficiaires 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 GDPR). Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

2.15 Protection de la vie privée

Touring utilise des données personnelles pour l'exécution du contrat et, entre autre. Concernant les données sensibles comme par exemple celles liées à la santé, ces données sont uniquement traitées dans le cadre de l'exécution d'un sinistre couvert par un contrat. Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière. Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), toute personne concernée peut toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données la concernant dans le fichier dont Touring est responsable. Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité (par exemple une copie du recto de la carte d'identité) par email ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

En cas d'absence de réponse, la personne concernée peut déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.privacycommission.be/fr>. La politique de Touring concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise la Privacy Policy de Touring. Ce document est disponible gratuitement sur le site www.touring.be.

2.16 Loi applicable

Le contrat et les prestations garanties à l'étranger aux personnes sont régies par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances [MB du 30/04/2014]. Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée à :
- Touring, Service Plaintes, Rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles ;
- L'Ombudsman des assurances, square de Meedts 35 à 1000 Bruxelles, Belgique, sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.17 Subrogation

Les bénéficiaires s'engagent à subroger Touring dans tous leurs droits à l'encontre de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude. Les bénéficiaires subrogent également dans leurs droits Touring vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

2.18 Prescription

Aucune action dérivant du présent contrat ne sera recevable passé un délai de 3 années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance.

2.19 Correspondance

Toute correspondance visée aux présentes conditions générales doit être adressée à Touring, Service Clientèle, rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles, Belgique. Toute correspondance adressée au preneur d'assurance est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans les conditions particulières ou qu'il aurait notifiées ultérieurement.

2.20 Application des conditions générales et particulières

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

2.21 Attribution de compétence

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

2.22 Faculté de dédit

Si la durée du contrat établi par la police présignée ou la demande d'assurance est inférieure à 30 jours, ni le preneur d'assurance, ni l'assureur n'ont le droit de résilier le contrat. Si cette durée est supérieure à 30 jours, le preneur d'assurance dispose de la faculté de résilier le contrat 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 de la demande d'assurance ou de la police présignée par l'assureur. L'assureur peut également résilier le contrat dans le même délai.

Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

3. EXCLUSIONS

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

3.1 Exclusions générales

- 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 ;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine ;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, au-delà de la limite légale autorisée, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
- Toute prestation non demandée ou refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par Touring ;
- L'insolvabilité du tiers responsable ;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage (hors couverture annulation) ;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur agréé pour le transport public des passagers ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession ;
- 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, à l'exception des 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);
- Les grèves, guerres et guerres civiles, et leurs conséquences;

Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation par les forces de l'ordre, nationalisation, grève, émeute, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.

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

- Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou;
- L'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

Ces exclusions valent pour toutes les garanties définies dans les chapitres 4 à 10.

3.2 Exclusions particulières

Les exclusions particulières sont spécifiées dans chaque couverture détaillée dans les chapitres 4 à 10.

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES

4.1 Garanties couvertes

4.1.1 RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave le bénéficiaire est hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de Touring ait confirmé que ce rapatriement est médicalement justifié, Touring organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions le bénéficiaire pourra être rapatrié. Touring organise et prend en charge le transport du bénéficiaire par ambulance, wagons-lits, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de Touring en fonction de l'état médical du bénéficiaire. Ce transport s'effectue si besoin sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à un hôpital proche du domicile du bénéficiaire dans lequel une place lui sera réservée ou jusqu'au domicile du bénéficiaire.

Si le médecin de Touring peut objectivement affirmer que le rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de rapatriement et la date de fin de séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors Touring refusera le rapatriement. Touring organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers son pays de domicile pour autant que ce bénéficiaire ne laisse pas dès lors un véhicule et d'autre(s) bénéficiaire(s) sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place (cette condition est uniquement valable si le véhicule est couvert par Touring). Touring organise et prend en charge le voyage de retour dans le pays de domicile du bénéficiaire rapatrié, des membres de sa famille assurés, ainsi que le voyage de retour du compagnon de voyage assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Cette garantie est également accordée en cas de séjour prolongé comme spécifié à l'article 4.1.3 et en cas de rapatriement d'un bénéficiaire en attente d'une transplantation comme stipulé à l'article 4.1.2. Touring se réserve le choix du moyen et du

moment du rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Touring se réserve le droit d'utiliser si possible le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, Touring est dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales et les conséquences qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

4.1.2 RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE EN ATTENTE DE TRANSPLANTATION

Pour le bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring organise et prend en charge le rapatriement de ce bénéficiaire du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que ce bénéficiaire ait informé le service médical de Touring, au minimum 5 jours avant le départ (au numéro +32 2 286 31 27), de son intention de se déplacer à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de Touring quant au lieu de villégiature. Le médecin de Touring et le bénéficiaire ont ainsi la possibilité de préparer l'éventuel rapatriement en cas de disponibilité inopinée d'un organe dans un des Etats membres de l'Union européenne ou en Suisse. Le bénéficiaire remplit également à cette fin une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité et ce, préalablement au départ. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales et les conséquences qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

4.1.3 INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Touring intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles le bénéficiaire peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale :

- Les frais chirurgicaux et d'hospitalisation;
- Les maladies en phase terminale sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les maladies graves chroniques sont couvertes uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Etat antérieur: les indemnités dues sont déterminées exclusivement d'après les conséquences directes du sinistre. Par conséquent, en cas d'aggravation des conséquences du sinistre en raison d'un état antérieur (tel qu'une maladie, une infirmité ou tout autre état maladif psychique ou physique préexistant), celui-ci sera pris en compte dans le calcul de l'indemnité.
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout bénéficiaire malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par bénéficiaire et par jour à condition que l'alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l'étranger; les dispositions de cette garantie pourront également s'appliquer [pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full] au conjoint ou concubin(e) du bénéficiaire malade ou accidenté ou une personne au choix du bénéficiaire ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci. Touring interviendra pour maximum € 500 par bénéficiaire et par événement.
- Touring se réserve le droit de demander au souscripteur une facture détaillée de ses frais. Touring intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile;
- Les frais du premier transport du bénéficiaire sont à charge de Touring;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres bénéficiaires) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500.
- Les frais de garde d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans si un des deux parents est hospitalisé à l'étranger, uniquement lorsque l'autre parent souhaite se rendre au chevet de son conjoint à l'hôpital, avec un maximum de € 125 [Cette garantie n'est pas d'application pour l'assistance voyage Traveller Full].

Touring se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation. Lorsque le médecin de Touring autorise le rapatriement, mais que le bénéficiaire refuse d'être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation. Touring prendra en charge le coût du rapatriement différé, à concurrence seulement du coût du rapatriement initialement prévu et organisé par Touring, au moment où il fut autorisé par le médecin de Touring. Lorsque le bénéficiaire ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de cotisation auprès d'un organisme mutualiste, l'intervention de Touring est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de € 1.250.

4.1.4 FRAIS MÉDICAUX DANS LE PAYS DE DOMICILE

En cas d'hospitalisation dans le pays de domicile liée à une opération médicale non planifiée ou un accident à l'étranger, Touring intervient dans les frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers dans le pays de domicile à concurrence de € 6.000 au maximum par personne couverte. Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition 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. Cette intervention est limitée à maximum 3 mois après la sortie de l'hôpital à l'étranger.

Dans le cas où une hospitalisation dans le pays de domicile n'est pas nécessaire, Touring intervient dans les frais médicaux ambulatoires jusqu'à concurrence de maximum € 745 (les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie étant limités à € 125 au maximum). Cette intervention est limitée à un an à dater de l'événement. Pour les bénéficiaires domiciliés dans un pays où aucun système de sécurité sociale n'est mis en place ou pour les bénéficiaires n'étant pas en ordre de mutuelle, Touring n'intervient qu'à concurrence de € 1.250 au maximum, par bénéficiaire et par événement (frais ambulatoires compris et limités à € 745 au maximum et les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie limités à € 125 au maximum), dans les prestations mentionnées ci-dessus.

4.1.5 ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES, LUNETTES OU MATÉRIEL MÉDICAL

Touring organise et prend en charge l'envoi de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical indispensables au traitement médical et dont l'équivalent est introuvable à l'étranger, leur prix d'achat restant à charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire doit pour ce faire désigner une personne qui les remettra à Touring. Cet envoi reste soumis aux législations locales et à l'impossibilité de trouver un médicament équivalent à l'étranger. Sont exclus les envois de stupéfiants ou tout autre médicament appâté.

4.1.6 RETOUR ANTICIPÉ

Touring organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour du bénéficiaire qui désire revenir à son domicile, dans l'un des cas cités ci-après et ensuite rejoindre son lieu de villégiature à l'étranger. En lieu et place d'un titre de transport aller-retour, le bénéficiaire peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres membres de sa famille jusqu'au 2^{ème} degré d'un autre aller simple pour rejoindre le pays de domicile pour autant que les bénéficiaires ne laissent pas un véhicule et d'autres bénéficiaires sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place (cette condition est uniquement valable si le véhicule est couvert par Touring). Cela s'applique également pour le compagnon de voyage couvert si celui-ci doit poursuivre le voyage seul. Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, Touring est dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. Touring se réserve le choix du moyen et du moment du retour anticipé dans un délai de 72 heures à compter de

l'événement, compte tenu de la situation d'urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé dans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2^{ème} classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le véhicule couvert. Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule couvert, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. La présente garantie n'est pas octroyée en cas d'un retour définitif au domicile avec le véhicule couvert.

Cas couverts pour le retour anticipé :

- a) Retour anticipé en cas d'hospitalisation ans le pays de domicile du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires et dont elle a la charge durant la durée du voyage :
- si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient [pronostic vital réservé] justifie la présence du bénéficiaire à son chevet. Le bénéficiaire devra remplir une décharge auprès de Touring afin de prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficiaire de cette garantie ;
 - si la personne hospitalisée est un enfant âgé de moins de 18 ans du bénéficiaire et si la présence du bénéficiaire comme père ou mère est souhaitable. Dans ce dernier cas, le délai des 5 jours n'est pas d'application.
- Dans les deux cas, un certificat médical doit être présenté.

- b) Retour anticipé en cas de disparition d'un enfant mineur de moins de 16 ans du bénéficiaire, pour autant qu'il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).

- c) Retour anticipé à la suite du décès d'un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré dans un Etat membre de l'Union européenne ou en Suisse, conjoints ou concubins compris.

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

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

4.1.7 RETOUR DES ENFANTS

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants bénéficiaires de moins de 18 ans et pour autant qu'aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, Touring organise et prend en charge l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôte) chargé de rapatrier les bénéficiaires de moins de 18 ans. Les frais de séjour de cet accompagnant dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, sont pris en charge à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par jour. Touring interviendra pour maximum € 500 par sinistre.

4.1.8 VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, Touring organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de Touring, soit par train 2^{ème} classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, au départ d'un pays membre de l'Union européenne ou de la Suisse. Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, Touring rembourse, sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2^{ème} classe. Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit-déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500. Si le bénéficiaire hospitalisé est âgé de moins de 18 ans, la limite des 5 jours

n'est plus d'application et Touring fournit un titre de transport aux deux parents.

- 4.1.9 ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS)
En cas de rapatriement du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le retour de maximum deux petits animaux domestiques. Toutefois, cette prestation est effectuée dans les limites des règlements sanitaires locaux et des restrictions imposées par les compagnies de transport. En cas d'accident ou de maladie survenu(e) à un animal domestique ayant accompagné le bénéficiaire durant le voyage aller, Touring prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de maximum € 65 par animal.

4.1.10 RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE

En cas de décès à l'étranger du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu, dans le pays de domicile, désigné par la famille, ainsi que les frais d'embaumement et les frais de formalités administratives à l'étranger. Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 785. Touring organise et prend en charge le retour au domicile des autres bénéficiaires. Touring organise et prend en charge le retour au domicile du compagnon de voyage assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage. Touring vérifiera toujours si les moyens de transport prévus à l'origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour au domicile. Si le bénéficiaire décédé à l'étranger est inhumé ou incinéré sur place, Touring intervient, à concurrence de € 1.500 au maximum, dans les prestations définies ci-après :

- Les frais de mise en bière et d'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 et retour permettant à un membre de la famille de se rendre sur place ;
- Les formalités administratives à l'étranger. Les frais d'inhumation, d'incinération et de cérémonie ne sont pas couverts.

4.1.11 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires et € 5.000 par bénéficiaire pour les produits Groupes et Autocaristes, les frais de recherche et les frais de secours, facturés par des organismes officiels de secours. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé. La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des bénéficiaires.

4.1.12 FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION

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

4.1.13 MESSAGES URGENTS

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

4.1.14 FRAIS D'INTERPRÈTE

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

4.1.15 ENVOI DE BAGAGES OU DU DOUDOU

Si les bagages du bénéficiaire sont volés (ou égarés par la compagnie de transport, considérés après 48 heures après l'atterrissage), Touring organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant ses effets personnels. La valise doit être remise à Touring par une personne désignée par le bénéficiaire. Le

bénéficiaire est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays ou de soumettre une attestation de perte de la compagnie de transport. Si votre enfant bénéficiaire de moins de 12 ans a oublié son doudou dans son pays de domicile, nous organisons et prenons en charge l'envoi de ce dernier sur le lieu de vacances à l'étranger. Le doudou doit nous être remis par une personne que vous aurez désigné. Le doudou ne doit pas dépasser les dimensions de 30 cm de longueur, 20 cm de large, 10 cm de haut et doit peser moins d'un kilo. Nous ne pouvons être tenu responsable pour le retard de livraison ou la perte lors de l'acheminement pour cause de grève ou perturbations des services postaux.

4.1.16 SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans ou handicapés, Touring peut organiser, sur simple demande :

- La mise à disposition d'un fauteuil roulant à l'aéroport de départ et d'arrivée ;
- Le transport de ce bénéficiaire de son domicile vers l'aéroport de départ et de l'aéroport d'arrivée vers le lieu de destination et vice versa, les frais de transport restant toutefois à la charge du bénéficiaire.

4.1.17 TRANSFERT DE FONDS

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

4.1.18 CAUTION DE MISE EN LIBERTÉ

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

4.1.19 ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

APRÈS TRAUMATISME (service réservé aux bénéficiaires du produit "All in Premium")
Si le bénéficiaire est victime d'un choc psychologique grave à l'étranger, à la suite d'un accident, un décès ou un acte de violence, Touring organise et prend en charge dès son retour et après accord du médecin de Touring, jusqu'à maximum cinq séances d'entretien avec un psychologue spécialisé dans les aides psychosociales urgentes, pour un maximum de € 250.

4.1.20 CONTRETEMPS À L'ÉTRANGER (SERVICE RÉSERVÉ AUX BÉNÉFICIAIRES DU PRODUIT "ALL IN PREMIUM")

Touring prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel du bénéficiaire s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue dans les cas suivants :

- catastrophe naturelle ;
 - conditions atmosphériques.
- Touring intervient dans les frais de première nécessité : hébergement, restauration et prolongation de la garantie d'assistance voyage jusqu'à concurrence de € 65 par jour et par personne pendant 10 jours consécutifs au maximum et moyennant présentation de justificatifs originaux. Le bénéficiaire devra entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention de Touring :
- Le bénéficiaire doit d'abord prendre contact avec son organisateur de voyage ou avec sa compagnie aérienne qui ont des obligations à l'égard de leurs clients.
 - Touring interviendra pour les frais facturés lorsque l'organisateur de voyage ou la compagnie aérienne ne sont pas tenus à des obligations de remboursement à l'égard du bénéficiaire.
 - Le bénéficiaire devra pour cela envoyer les pièces justificatives à Touring suivant les procédures décrites à l'article 4.2 des

conditions générales.

4.1.21 LIGNE «INFO DOCTEUR»

Vous pouvez poser vos questions médicales avant et pendant vos vacances au numéro +32 2 233 23 45. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations, mais pas sur un diagnostic. A l'étranger, si vous recherchez un centre hospitalier, vous pouvez vous renseigner auprès de notre centrale, qui vous indiquera un centre proche de l'endroit où vous vous trouvez, sous réserve d'être dans une région desservie par un ou plusieurs centre(s) médical(aux).

Dans des régions désertiques, peu peuplées ou dans certains pays, cette recherche peut demander du temps, la réponse sera alors donnée après une recherche approfondie.

Notre centrale ne peut être tenue responsable de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger. Dans le cas où vous avez besoin, à l'étranger, de médicaments soumis à prescription, notre ligne «Info docteur» peut vous indiquer le médicament équivalent à celui qui vous fait défaut.

4.1.22 PERTE OU VOL DES TITRES DE TRANSPORT

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

4.2 Procédure à suivre pour faire appel aux garanties

4.2.1 OUVERTURE D'UN DOSSIER

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

- Le nom (éventuellement le nom de jeune fille), le prénom, l'âge et l'adresse du bénéficiaire malade ou blessé ;
- L'adresse et le numéro de téléphone du lieu où se trouve le malade ou le blessé, ainsi que du lieu de villégiature, si ce n'est pas le même ;
- Le nom et l'adresse du médecin sur place ;
- Le nom et l'adresse du médecin traitant dans un des Etats membres de l'Union européenne ou en Suisse.

En cas d'hospitalisation :

- Le nom de l'hôpital et le service dans lequel se trouve le bénéficiaire ;
- L'état de santé du bénéficiaire ;
- Le traitement en cours.

4.2.2 DÉMARCHES À EFFECTUER À L'ÉTRANGER

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

4.2.3 DÈS LE RETOUR DANS LE PAYS DE DOMICILE ET SI LA SÉCURITÉ SOCIALE ÉTRANGÈRE N'EST PAS INTERVENUE SUR PLACE :

- Photocopier tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses ;
- Transmettre à Touring les photocopies des justificatifs ;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la mutuelle ou autres organismes assureurs en joignant les justificatifs originaux. Si le bénéficiaire est couvert par une autre compagnie d'assurance pour le même risque, il doit transmettre les coordonnées de celle-ci à

Touring ;

- Dès intervention de la mutuelle, de la caisse de maladie luxembourgeoise, de l'organisme de sécurité sociale concerné et des autres organismes assureurs, transmettre à Touring le(s) décompte(s) des indemnisations accordées par la caisse de maladie belge ou luxembourgeoise, l'organisme de sécurité sociale concerné et/ou l'organisme assureur, en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut les photocopies des justificatifs.

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

4.3 Exclusions particulières

- Les états dépressifs, les maladies mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connu avant le départ. (Dans le cas d'un bénéficiaire atteint d'une maladie préexistante souhaitant voyager, la maladie préexistante est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour le bénéficiaire mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les compagnons de voyage doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.)
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés aux conditions générales) ;
- Les 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 le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé), le 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 des bénéficiaires atteints de maladies ou 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 ;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ ;
- Les grossesses de plus de 28 semaines (dans un souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître), les accouchements et leurs conséquences ainsi que 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 ;
- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I. ou par la caisse de maladie à laquelle est affilié le bénéficiaire ;
- Les frais médicaux exposés dans le pays de domicile du bénéficiaire, même si ceux-ci sont consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales) ;
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par le bénéficiaire ;
- Les frais de bilan de santé ;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture ;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

Les exclusions générales sont indiquées au chapitre 3.

5. COUVERTURE SKI

5.1 Frais de recherche et de sauvetage en montagne

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires et € 5.000 par bénéficiaire pour les produits Groupes et Autocaristes, les frais de recherche en montagne résultant de la pratique du ski ou de la randonnée en montagne ainsi que les frais de secours sur les pistes de ski, facturés par des organismes officiels de secours. Le ski hors-piste est également couvert si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé. La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé. La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des bénéficiaires.

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

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

- Un accident du bénéficiaire lors de la pratique du ski ;
- Une garde obligatoire par le bénéficiaire d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans accidenté pendant le séjour, pendant le reste du séjour ;
- Un retour anticipé du bénéficiaire dû au décès ou l'hospitalisation d'un membre de la famille du 2^{ème} degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants bénéficiaires et dont elle a la charge pendant la durée du voyage, un incendie ou un vol à son domicile, et sous réserve de preuve du retour anticipé.

Ces forfaits sont remboursables à partir du lendemain de l'accident et pour la durée du forfait restant à courir, sur présentation du justificatif médical mentionnant l'incapacité à la pratique du ski.

5.3 Frais médicaux dans le pays de domicile, à la suite à un accident de ski

Les frais médicaux et pharmaceutiques exposés dans le pays de domicile du bénéficiaire, suite à un accident de ski survenu à l'étranger, sont couverts durant un an après la survenance de l'accident à concurrence de € 745 au maximum (les frais de massage, de physiothérapie et de kinésithérapie étant limités à maximum € 125).

5.4 Bris de ski

En cas de bris de skis et/ou de fixation appartenant au bénéficiaire (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et skis de cross-country), Touring prend en charge leurs frais de réparation ou de remplacement, à concurrence de € 250 au maximum, au prorata de leur vétusté fixée à 15 % par année commencée. Si seul un des skis s'avère irréparable et qu'il est impossible de reconstituer la paire, Touring rembourse la paire au prorata de la vétusté de celle-ci. Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture originale d'achat et de réparation des skis et/ou des fixations brisés. Les skis et/ou les fixations doivent être déposés chez Touring.

5.5 Vol de skis (skis, bâtons, chaussures de ski)

En cas de vol de skis, bâtons et/ou chaussures de ski appartenant au bénéficiaire, Touring intervient à concurrence de € 250 au maximum, au prorata de leur vétusté fixée à 15 % par année commencée pour autant que le vol ait été commis avec effraction ou violence, dûment constatée. La garantie n'est pas octroyée lorsque les skis, bâtons et/ou chaussures de ski ont été laissés sans surveillance. Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée d'une déclaration aux autorités compétentes à l'étranger et de la facture originale d'achat des objets volés.

5.6 Avance de frais de défense

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

5.7 Procédure à suivre en cas de sinistre :

Voir article 4.2

5.8 Exclusions particulières :

voir article 4.3

6. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

6.1 Prestations garanties

6.1.1 DÉPANNAGE ET REMORQUAGE DANS LE PAYS DE DOMICILE (VALABLE DANS LE PAYS DE DOMICILE, DÉFINI À L'ARTICLE 2.5 DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES)

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring ou d'un patrouilleur d'un club automobile affilié à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.), 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 dans le pays de domicile. Les pièces de rechange, le carburant et les huiles restent à charge du bénéficiaire. En l'absence d'un patrouilleur d'un club automobile affilié à la F.I.A., Touring garantit le remboursement des frais exposés pour le dépannage et/ou le remorquage du véhicule couvert à concurrence de maximum € 375, sur présentation de la facture acquittée. Les frais de réparation, main-d'œuvre et fournitures de pièces restent à charge du bénéficiaire. Touring ne peut en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

Si la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible, ou si les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation, ou si les réparations devaient prendre trop longtemps, Touring organise et prend en charge le remorquage dudit véhicule. En cas d'immobilisation du véhicule en Belgique, Touring organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche du domicile dans le pays de domicile. En cas d'immobilisation du véhicule dans un autre pays de la zone de territorialité (cf. point 2.5), Touring organise et prend en charge le 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 décline toute responsabilité quant au contenu du véhicule.

6.1.2 DÉPANNAGE SUR ROUTE ET REMORQUAGE À L'ÉTRANGER

Touring organise et prend en charge le dépannage gratuit sur route par des patrouilleurs des clubs automobiles affiliés à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.). En l'absence d'un patrouilleur d'un club affilié à la F.I.A., Touring organise et prend en charge, à concurrence de € 375 au maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule couvert, sur simple présentation de la facture acquittée. Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à charge du bénéficiaire, Touring ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Les réparations du véhicule couvert se font avec l'accord écrit et sous le contrôle du bénéficiaire.

6.1.3 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE COUVERT ET PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE RETOUR DES PERSONNES

a) Touring organise et prend en charge, dans les meilleurs délais, le rapatriement du véhicule couvert jusqu'au garage de votre choix dans le pays de domicile lorsque ledit véhicule, tout en étant raisonnablement réparable, se trouve cependant dans un état tel qu'il est pratiquement impossible de lui faire regagner le pays de domicile par ses propres moyens à la suite d'un incident irréparable endéans les 5 jours ouvrables consécutifs. Cette garantie est également octroyée en cas de vol si le véhicule est retrouvé endommagé après le retour dans le pays de domicile du bénéficiaire. Les frais de gardiennage, limités à un montant de € 15 par jour pour une durée de maximum 15 jours, sont pris en charge à partir du jour où le véhicule n'est plus sous séquestre ou toute autre immobilisation légale. Le

bénéficiaire ne peut jamais, sous peine de déchéance à la prestation, rapatrier le véhicule de sa propre initiative. Le rapatriement est pris en charge par Touring si la valeur résiduelle ou la valeur catalogue du véhicule (selon la cotation Eurotax "achat") est supérieure au coût du rapatriement. Dans le cas contraire, le véhicule couvert sera abandonné (voir point 6.1.5 des présentes conditions générales). Touring ne peut être tenu pour responsable des dégâts éventuels causés par le transporteur au véhicule transporté ou remorqué, ainsi qu'en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule. Touring s'engage à rapatrier le véhicule couvert dans les meilleures conditions et délais possibles. Les délais communiqués sont cependant donnés à titre indicatif. Des retards éventuels dans l'exécution du rapatriement ne pourront donner lieu à aucune indemnisation. Touring intervient dans les frais de gardiennage, limités à un montant de € 15 par jour pour une durée de maximum 15 jours, à condition que la demande de rapatriement lui soit adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule. Le bénéficiaire autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite que Touring jugerait nécessaire, tant contre lui-même que contre quiconque. En cas de contestation, il y a lieu de consulter le service technique de Touring qui examinera le dossier en particulier. Ces prestations ne sont valables que si le véhicule couvert se trouve dans la zone de territorialité de l'assistance aux véhicules telle que définie à l'article 2.5 des présentes conditions générales.

b) Prise en charge des frais de retour depuis le lieu d'interruption du voyage. Si le véhicule couvert doit être rapatrié à la suite d'un incident à l'étranger, Touring prend en charge le retour des passagers assurés dans leur pays de domicile à partir du lieu de l'interruption du voyage. Cette disposition est également d'application en cas de vol du véhicule couvert à l'étranger. La déclaration de vol auprès de la police locale doit être présentée par le bénéficiaire. Le voyage est effectué en train (2^{ème} classe), en avion de ligne (classe économique) ou en avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu de l'interruption du voyage. Si le retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, Touring rembourse les frais réels encourus (péage et carburant), sur présentation des justificatifs nécessaires. Si le voyage de retour est entamé avec un véhicule de remplacement selon la procédure mentionnée à l'article 6.2.2, Touring prend en charge les frais de location (à l'exclusion des frais de carburant et de péage) pour une durée de maximum 3 jours, avec pour limite le prix du voyage retour en train, en 2^{ème} classe. Les frais éventuels de renvoi de ce véhicule vers l'étranger restent à charge du bénéficiaire.

Touring décide seul du moyen de transport le plus adapté. Pour toute demande de remboursement, les titres de transport originaux doivent être remis à Touring.

6.1.4 ASSISTANCE AUX BÉNÉFICIAIRES DANS L'ATTENTE DES RÉPARATIONS

Si, à la suite d'un incident, le bénéficiaire doit attendre la réparation du véhicule couvert, Touring organise et prend en charge l'une des options suivantes pour l'ensemble des bénéficiaires :

a) soit les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'au lieu de destination et le retour au garage où le véhicule couvert a été déposé pour réparation, à concurrence de maximum € 500. La prise en charge des frais de continuation de voyage reste acquise au bénéficiaire même s'il s'avère par la suite que le véhicule couvert n'a pu être réparé sur place et a dû être rapatrié par Touring conformément au point 6.1.3a. Dans le cas où le bénéficiaire poursuit son voyage jusqu'au lieu de destination et que Touring organise le rapatriement

du véhicule couvert, le retour des bénéficiaires vers leur pays de domicile est pris en charge par Touring à partir du lieu où le bénéficiaire se trouve, pour autant qu'il reste dans le pays où le véhicule a été immobilisé. Le voyage s'effectue soit en train en 2^{ème} classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit en 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 et carburant), sur présentation des justificatifs. Si cependant le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement selon la procédure indiquée au point 6.2.2, Touring prend en charge les frais de location (carburant et péages exclus) pour une durée de 3 jours maximum, à concurrence des frais de retour en train, en 2^{ème} classe. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule de remplacement à l'étranger restent à charge du bénéficiaire. Touring est seul juge de l'opportunité du choix de ce mode de transport. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement.

b) soit la location d'un véhicule de remplacement selon les modalités mentionnées à l'article 6.2.2 des présentes conditions générales, uniquement pour la durée de l'immobilisation du véhicule couvert et pour une durée de maximum 5 jours consécutifs. Cette intervention est limitée à un montant de € 500 au maximum.

c) soit les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, ou de prolongation du séjour, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par bénéficiaire et par jour, Touring interviendra pour maximum € 500 pour autant que le bénéficiaire ne se trouve pas sur son lieu de séjour ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu, dans l'attente des réparations au véhicule couvert. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque) pour la durée des réparations. Touring prend en charge les frais de déplacements locaux entre le lieu de l'incident et l'hôtel ainsi que les frais de déplacement de l'hôtel vers le garage pour aller récupérer le véhicule réparé, à concurrence de maximum € 75. Les pièces justificatives attestant notamment de l'immobilisation au sein d'un garage et de la réparation du véhicule couvert, telles que la facture de réparation, facture de remorquage, facture de frais de garde de véhicule ou tout autre justificatif de nature équivalente, doivent être produites sur simple demande de Touring. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement.

6.1.5 ABANDON DU VÉHICULE COUVERT

Touring organise le dédouanement et prend en charge les frais de douane qui deviendraient exigibles à la suite de la destruction du véhicule en raison d'un vol dûment établi, d'une panne irréparable, d'un incendie ou d'un accident. La prise en charge des frais de retour des bénéficiaires, telle que prévue au point 6.1.3b des présentes conditions générales, est également d'application en cas de sinistre total si le véhicule n'est pas réimporté dans le pays de domicile et à la condition expresse que Touring se soit occupé des formalités douanières. Dans ce cas, seuls les bagages de voyage (objets personnels qu'on emporte avec soi en voyage) seront rapatriés avec les bénéficiaires. Un certificat de cession ou de destruction du véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité compétente locale et signé par le garagiste ou le ferrailleur, est exigé. Sous peine de se voir refuser toute intervention, le bénéficiaire s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 48 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance du fait et à se conformer aux instructions qui lui sont données par Touring.

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

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

6.1.6 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Si, à la suite d'un accident ou d'un malaise inopiné du conducteur assuré, le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est autorisé à prendre le volant, Touring organise et prend en charge, après un contact médical avec un médecin sur place, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule couvert et éventuellement ses autres passagers couverts vers leur domicile. Les frais de carburant, de péages et autres frais éventuellement exposés pour ramener le véhicule restent 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. En cas d'urgence ou de convenance personnelle, le bénéficiaire peut engager un chauffeur de son choix. Dans cette éventualité, Touring, après contact médical avec un médecin sur place, prend en charge :

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

6.1.7 ENVOI DE PIÈCES DE RECHANGE

S'il est impossible de se procurer dans le pays étranger des pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du véhicule couvert, Touring organise et prend en charge, sur appel téléphonique confirmé par écrit, l'envoi des dites pièces par le moyen de transport le plus approprié en fonction de la réglementation en vigueur, des possibilités et du lieu de l'interruption du voyage; cet envoi est soumis aux législations locales et internationales. L'envoi d'un moteur est exclu. Le prix des pièces, les taxes de douane et les frais d'importation restent à charge du bénéficiaire. Touring est exonéré de son obligation en cas de force majeure, telle que :

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

6.1.8 CONSULTATION TECHNIQUE

Touring prend en charge la consultation technique donnée par un expert agréé. Le montant de cette consultation est remboursé au bénéficiaire par Touring à concurrence de €250 au maximum, sur présentation de la note d'honoraires de l'expert. La gratuité ou le remboursement est subordonné au fait que la consultation ait été strictement limitée à un problème technique relatif à l'usage fait à l'étranger du véhicule du bénéficiaire, à l'exception des dégradations consécutives à un accident de roulage et après accord explicite de Touring.

6.2 Procédure à suivre en cas de sinistre

6.2.1 Prise de contact avec Touring en cas de sinistre. En cas d'accident ou d'accident survenu lors de votre déplacement à l'étranger, il doit être fait appel à Touring endéans les 24

heures, excepté en cas de force majeure. Afin d'accélérer les prestations d'assistance, il y a lieu de préparer les informations suivantes :

- Vos numéros de police et de plaque d'immatriculation;
- La marque, le type et l'année de votre voiture;
- L'adresse complète pour une éventuelle intervention (numéro de l'autoroute, borne kilométrique, nom de la rue, lieu exact avec code postal);
- Le numéro de téléphone auquel vous êtes joignable à ce moment-là;
- Le nombre de personnes sur place;
- Le sens du voyage effectué (aller ou retour).

6.2.2 Procédure en cas d'utilisation d'un véhicule de remplacement mis à disposition par Touring Avant qu'un véhicule de remplacement ne soit accordé, Touring se réserve le droit d'effectuer une expertise du véhicule couvert. Touring décide seul du moyen de transport adéquat. L'octroi du véhicule de remplacement est garanti dans les limites des disponibilités locales et restrictions légales. Le bénéficiaire accepte de respecter les conditions générales de location, comme indiqué dans le contrat de location du loueur désigné par Touring. La non-disponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnité compensatoire. Les conditions générales de location du loueur seront présentées au bénéficiaire pour signature avant mise à disposition du véhicule de remplacement. Le bénéficiaire qui reçoit un véhicule de remplacement s'engage à remettre le véhicule à la fin de la période de mise à disposition mentionnée explicitement dans le contrat de location et ce, à l'endroit, à l'heure et le jour désigné par Touring. En cas de restitution tardive du véhicule, chaque journée dont plus de 2 heures seront écoulées sera considérée comme une journée complète et sera donc facturée au bénéficiaire. Le véhicule doit être restitué avec le plein de carburant. Le véhicule de remplacement est assuré en responsabilité civile et dégâts matériels selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur. Les frais de carburant et de péage sont à charge du bénéficiaire. Touring prend en charge les frais de déplacement encourus pour la réception et la remise du véhicule de location à concurrence de maximum €75. Lors de la réception du véhicule de remplacement, le bénéficiaire devra payer une caution selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur. Le bénéficiaire doit pour ce faire disposer d'une carte de crédit car elle lui sera demandée par le loueur pour la caution. La caution ne sera restituée au bénéficiaire que si le véhicule, au terme de la période définie dans le contrat de location, est remis sans dommage supplémentaire et si le bénéficiaire s'est conformé à toutes les obligations reprises dans le contrat de location. Lors de l'enlèvement et de la restitution du véhicule de remplacement, l'état du véhicule sera inspecté via un rapport check in/ check out qui doit être signé pour accord par le bénéficiaire et par le délégué du loueur.

6.3 Exclusions particulières

- ne sont pas couverts :

- Les véhicules de location à court terme;
- Les caravanes résidentielles;
- Les véhicules ancêtres;
- Les véhicules destinés à l'exportation;
- Les véhicules immatriculés d'une plaque marchande ou d'une plaque de transit;
- Les véhicules de services de messageries;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige;
- Le bri 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 rai-

sonnables de sécurité) ou toute autre catastrophe climatique;

- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques, de stupéfiants ou de toute autre substance illégale (constaté par un médecin);
- Les frais d'entretien du véhicule;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ou de la remorque couverte;
- Les amendes de quelque nature que ce soit.

7. BAGAGES

7.1 Objet

Touring couvre pour la garantie Bagages au premier risque à concurrence du montant assuré, mentionné dans les conditions particulières, avec un maximum de €4.000 par bénéficiaire. Cependant, si l'assuré a choisi le produit "Travel Protect", "All In" ou le produit "All In Premium", Touring couvre le montant assuré, mentionné dans les conditions particulières, avec un maximum de €1.500 par personne assurée. L'assuré a la possibilité de majorer le montant assuré à concurrence de maximum €4.000, moyennant le paiement d'une surprime. Si l'assuré a choisi le produit "Global Protect" ou "Travel Protect" des produits Groupes et Autocaristes, Touring couvre le montant assuré, mentionné dans les conditions particulières, avec un maximum de €1.500 par personne assurée pour les produits groupes et maximum €1.000 par personne assurée pour les produits autocaristes. Touring assure les bagages destinés à l'utilisation personnelle pendant la durée du voyage, ainsi que les objets et les vêtements portés par le bénéficiaire, contre :

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

7.2 Garanties relatives aux objets de valeur

Les jumelles, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les manteaux de fourrure, les vestes en cuir, les bijoux, les objets en métaux précieux, les pierres précieuses, les perles et les montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par le bénéficiaire ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, à condition de soumettre l'inscription dans cet hôtel. Dans ce dernier cas, notre garantie est supplétive à celle de l'assurance de l'hôtelier. Par "portés par le bénéficiaire", il faut comprendre : uniquement le port des bijoux à leur endroit de destination habituel. La couverture des objets de valeur mentionnés ci-dessus est limitée à 30 % du montant assuré, et chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul bénéficiaire.

7.3 Paiement des indemnités

- Touring rembourse, dans les limites du montant assuré et avec un maximum par objet de 25 % du montant assuré [excepté pour les chaises roulantes], la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage. La moins-value est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d'achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme ou par un certificat d'expertise.
- En cas de récupération de bagages volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, le bénéficiaire est tenu de rembourser à Touring l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.

- En cas de remise tardive des bagages telle que spécifiée à l'article 7.1, Touring rembourse les achats de première nécessité jusqu'à un maximum de € 300 par personne assurée. Si, par la suite, la perte des bagages s'avère définitive, ce remboursement sera déduit de l'indemnisation versée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25 % du montant assuré.
- En cas de vol ou de perte des papiers d'identité et des cartes de banque à l'étranger (carte d'identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit), Touring rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par bénéficiaire pour le remplacement de ces documents.
- Touring se réserve le droit de refuser toute demande d'intervention qui ne serait pas justifiée de manière suffisante.
- Si le montant du remboursement ne peut être fixé à l'amiable, il sera estimé par deux experts choisis par les parties contractantes et éventuellement par un tiers expert pour les départager. La décision des experts liera les deux parties.
- L'indemnité ne peut en aucun cas dépasser le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects et moraux.

7.4 Procédure à suivre en cas de sinistre

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

7.5 Exclusions particulières

7.5.1 OBJETS EXCLUS

- Les pièces de monnaie, billets de banque, chèques, valeurs de tous types, titres de transport (à l'exception des billets d'avion émis par une compagnie d'aviation reconnue) ;
- Les cartes de banque et de crédit (sauf les cas prévus dans les présentes conditions générales), cartes magnétiques, timbres-poste, clés, produits de beauté ;
- Les vélos, les véhicules motorisés, mobilhomes, moteurs de bateaux ou d'avions, remorques et caravanes, planches à voile et planches de surf, les skis (à l'exception des cas prévus dans les présentes conditions générales), les bateaux et autres moyens de transport ainsi que leurs accessoires, le matériel professionnel ;
- Les animaux, les marchandises, les matériaux de construction et les meubles ;
- Les instruments de musique, objets d'art, antiquités, collections, marchandises ;
- Les lunettes, lentilles de contact, prothèses et appareils de tout type, excepté si ceux-ci sont endommagés ou détruits dans un accident corporel ;
- Les tentes et auvents, les accessoires automobiles, les objets utilisés pour meubler une caravane, un mobilhome ou un bateau (le matériel de camping n'est couvert que pendant la période d'utilisation ou la durée du séjour) ;
- Tous les objets laissés dans un bateau

amarré, sous une tente de camping, un auvent, une caravane ou dans une remorque en stationnement ;

- Les sacsoches de motos et leur contenu pour autant qu'elles aient été laissées sur les motos ;
 - Les ordinateurs, logiciels et leurs accessoires ;
 - Les appareils de communication et de navigation mobiles (liste non exhaustive: GSM, GPS, PDA) ;
 - Les tablettes pc et les lecteurs de musique portables ;
 - Les objets consommables et périssables.
- #### 7.5.2 CIRCONSTANCES EXCLUES
- Tout vol, destruction ou perte : Occasionné volontairement par le bénéficiaire ; Résultant d'une décision des autorités, d'une guerre ou d'une guerre civile, d'une insurrection, de troubles, de grèves ou de toutes conséquences de radioactivité ;
 - Le vol d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local à la disposition de plusieurs utilisateurs ;
 - La destruction résultant d'un défaut propre à l'objet assuré, de l'usure normale ou de la fuite de liquides, de matières grasses, de colorants ou de produits corrosifs faisant partie des bagages assurés ;
 - La destruction d'objets cassables, notamment les poteries et les objets en verre, porcelaine, marbre, cristal ;
 - Les dommages résultant de pertes, d'oubli ou d'objets égarés ;
 - Les griffes ou égratignures occasionnées aux valises, sacs de voyage ou emballages lors du transport ;
 - Les dommages au matériel de sport (à l'exception des cas prévus dans nos conditions générales) ;
 - 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 traces d'effraction ;
 - Les objets transportés dans un véhicule dont les vitres ou le toit ouvrant sont laissés ouverts ;
 - Les objets qui ne se trouvent pas hors de vue dans le coffre fermé à clé du véhicule ;
 - Les objets laissés dans un véhicule en stationnement entre 22h et 7h.

8. ASSURANCES ANNULATION, ALL IN PREMIUM ET COMPENSATION VOYAGE

8.1 Objet

Touring garantit, à concurrence des montants spécifiés dans le contrat et avec un maximum de € 30.000 par contrat de voyage et € 1.250 pour les produits autocaristes, le remboursement des frais contractuellement dus (et non récupérables par l'agent de voyage auprès d'autres instances) par les bénéficiaires en cas d'annulation du contrat de voyage entre la date d'inscription et la date de départ, et une compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré.

Si l'assuré est contraint d'annuler son voyage pour une raison reprise au point 8.2, Touring rembourse 100 % du montant non récupérable du prix du voyage assuré et ce, aux conditions stipulées dans le point 8.4 et sous réserve des exclusions mentionnées dans les présentes conditions générales.

Si l'assuré est contraint d'annuler son voyage pour une autre raison que celles mentionnées dans le point 8.2, Touring rembourse 75 % du montant non récupérable du prix du voyage assuré et ce, aux conditions stipulées dans le point 8.4 et sous réserve des exclusions mentionnées au point 8.6 (garantie réservée aux souscripteurs du produit All In Premium). L'annulation, la modification ou la compensation doivent être motivées par un des événements suivants :

8.2 Evénements assurés

- En cas de décès, de maladie grave, les maladies graves chroniques et/ou les maladies en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation, ou d'accident corporel grave empêchant de voyager et atteignant entre la date d'inscription et la date de retour des personnes suivantes :

- Le bénéficiaire ou son conjoint ;
- Un membre de leur famille jusqu'au second degré, conjoints compris ;
- Les personnes domiciliées à la même adresse que le bénéficiaire et dont il a la garde ;
- La personne chargée de la garde d'un enfant âgé de moins de 18 ans ou handicapé du bénéficiaire ;
- Un membre de la famille d'accueil chez qui le bénéficiaire avait prévu de passer ses vacances, pour autant que cette personne vive sous le même toit. La famille d'accueil doit être mentionnée dans les conditions particulières lors de la souscription.

En cas d'accident ou de maladie grave qui affecte le bénéficiaire et qui rend la raison du voyage superflue. Le bénéficiaire doit savoir prouver le but de son voyage. En cas de complications graves de la grossesse de la bénéficiaire, pour autant que celle-ci n'ait pas été enceinte de plus de 3 mois au moment de l'inscription au voyage et/ou au moment de la souscription de la police d'annulation si celle-ci a eu lieu après la date de réservation. En cas de complications graves de la grossesse ou d'accouchement prématuré (survenu au minimum 1 mois avant le terme), d'un membre de la famille de l'assuré jusqu'au deuxième degré. En cas de grossesse de la bénéficiaire pour autant que le contrat d'assurance et le contrat de voyage aient été souscrits avant le début de la grossesse et que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse.

- En cas de convocation du bénéficiaire pour une transplantation d'organe ou pour l'adoption d'un enfant, si le bénéficiaire était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du voyage et/ou la souscription de la police d'assurance si celle-ci a eu lieu après la date de réservation.
- En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'assuré de moins de 16 ans, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- En cas de suppression imposée par l'employeur des congés à l'étranger déjà accordés à l'assuré, en raison de l'indisponibilité de son collègue remplaçant, pour cause de maladie grave, d'accident corporel grave, de décès, de complication de la grossesse ou s'il a donné sa démission. Cette suppression doit être officialisée par le Directeur des Ressources Humaines de la société employant le bénéficiaire.
- En cas de licenciement du bénéficiaire, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaires sont exclus.
- En cas de conclusion par le bénéficiaire d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois.
- En cas d'examen de passage ou de deuxième session d'un étudiant bénéficiaire à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 30 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de l'inscription au voyage qu'il devrait les présenter. S'il s'agit d'un étudiant majeur, Touring interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en vacances et la date de retour prévues sur le contrat de voyage, Touring interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.
- Si le bénéficiaire est appelé comme militaire de profession et/ou les réservistes pour une mission militaire ou humanitaire, le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentat ou en cas de présence obligatoire d'une personne comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises, pour autant que cela n'ait pas été prévu au moment de la signature du contrat de voyage.
- En cas de vol ou d'immobilisation totale du

véhicule privé prévu pour le voyage du bénéficiaire résultant d'un accident de roulage ou d'un incendie survenu dans les 5 jours avant le départ, à moins qu'un véhicule de remplacement ne puisse être fourni.

- j) En cas de dommages matériels importants au domicile subis par le preneur ou le bénéficiaire, c'est-à-dire tout dommage causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, dans les 30 jours précédant la date de départ.
- k) En cas de dommages importants à l'habitation de la famille d'accueil, la rendant inhabitable.
- l) Si pour des raisons médicales, le bénéficiaire ne peut pas être vacciné et que cette vaccination est explicitement nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).
- m) En cas de refus de délivrance de 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.
- n) En cas de retard au moment de l'embarquement prévu dans le contrat de voyage, 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 pour l'aéroport, le port ou la gare, minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement, et en cas de force majeure prouvée par une attestation de la police.
- o) En cas d'annulation par le compagnon de voyage pour l'une des causes reprises au point 8.2, à condition qu'il ait également souscrit un contrat d'assurance auprès de Touring et que cette annulation du compagnon de voyage oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage assuré.
- p) En cas de 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. Ceci doit être prouvé par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.

En cas d'annulation du voyage de noce prévu si le mariage doit être annulé. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.

- q) En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, suite à l'indisponibilité pour cause de maladie grave, accident corporel ou décès du remplaçant professionnel. Le remplaçant professionnel de l'assuré doit être mentionné dans les conditions particulières lors de la souscription de la police et il ne peut s'agir que d'une seule personne.
- r) En cas de vol avec agression ou effraction, dans les 72 heures avant le départ, des titres de transport ou des papiers d'identité nécessaires au voyage.
- s) La maladie préexistante du bénéficiaire pour autant que le médecin traitant n'ait pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation de la police d'assurance et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation. Ceci s'applique pour tout membre de la famille jusqu'au deuxième degré dont l'état médical est la cause de demande d'annulation.

Les couvertures suivantes sont uniquement pour les souscripteurs du produit "All In Premium":

- t) En cas de car-jacking, home-jacking ou tiger-kidnapping survenu dans les 7 jours précédant le départ en vacances, pour autant qu'un procès-verbal ait été rédigé par la police.
- u) En cas d'événements exceptionnels sur le lieu de destination de vacances, tels que définis à l'article 1.19, ils sont couverts pendant 30 jours à dater de l'événement, pour autant que ces aléas ne soient pas connus ni probables au moment de la souscription. Dans la zone Europe, c'est la

ville concernée par l'événement qui sera couverte. Hors de la zone Europe, seule la zone touchée par l'événement sera couverte. Dans ces cas précis, avant le départ, Touring proposera et prendra en charge exclusivement les frais administratifs de la modification du voyage ou des vacances, pour un autre lieu ou une autre date, avec un maximum de €100 par personne.

- v) En cas de décès d'un membre de la famille du bénéficiaire jusqu'au troisième degré, si le décès a lieu dans les quinze jours avant le départ ou en cas de décès d'un neveu ou d'une nièce de moins de 18 ans du bénéficiaire.
- w) En cas d'entrée en maison de repos ou en centre de seniors dans les 30 jours avant le départ d'un membre de la famille, jusqu'au premier degré, de l'assuré ou d'une personne dont il a la garde.
- x) En cas de résiliation par le propriétaire du bail de l'habitation de l'assuré, représentant son domicile principal, dans les trois mois précédant la date de départ (les résiliations de bail pour cause de défaut de paiement de l'assuré sont exclues).
- y) En cas de suppression des congés déjà accordés par l'employeur si l'employé doit présenter un examen dans le cadre de ses activités professionnelles à condition que l'employeur fasse parvenir un document attestant de cette décision.
- z) L'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto); le preneur ayant une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter lui-même ou un des bénéficiaires ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, 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 en cas d'achat immobilier (compromis de vente via le notaire de la transaction) ou d'un bon de commande d'un concessionnaire agréé en cas de voiture neuve ou d'un contrat avec un garagiste pour une voiture d'occasion. La signature du contrat de voyage ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.

8.3 Paiement des indemnités

Touring rembourse:

8.3.1 GARANTIE ANNULATION

- En cas d'annulation par le bénéficiaire avant le commencement du voyage: 100 % des frais d'annulation contractuellement dus par le bénéficiaire.
- En cas d'annulation du compagnon de voyage et si le bénéficiaire décide de partir seul: les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation.
- En cas d'annulation du compagnon de voyage et si le bénéficiaire décide de partir (pas seul): les frais supplémentaires de logement.
- En cas d'annulation par le bénéficiaire avant le commencement du voyage et pour d'autres raisons que celles stipulées dans le point 8.2: 75 % des frais d'annulation incontestablement et effectivement dus par le bénéficiaire.

8.3.2 GARANTIE COMPENSATION VOYAGE

En cas de retour anticipé du bénéficiaire pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes à l'article 8.2 (à l'exclusion des alinéas f, m, n, o, q, s, u, v, x, y), Touring prévoit pour le bénéficiaire une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus. 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.

Si l'assuré retourne aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance, l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées. Si l'assuré retourne par ses propres moyens: l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet retour initial. Si le contrat de voyage a uniquement pour objet

le transport, Touring remboursera la partie

8.4 Procédure à suivre en cas de sinistre

Sous peine d'être déchu de ses droits, le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes:

- a) Avertir immédiatement et au plus tard dans les 24 heures ouvrables l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum (le remboursement par Touring s'effectuera toujours en vertu du point 8.3 des conditions générales).
- b) Avertir Touring dans les 12 heures suivant le sinistre (sauf cas de force majeure), par fax au +32 2 233 25 97, par email à l'adresse cancellation@touring.be ou par téléphone au +32 2 233 22 49, de 8h30 à 17h00, du lundi au vendredi.
- c) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre de Touring dûment complété. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents (notamment originaux) jugés utiles ou nécessaires.
- d) Libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de Touring ou prendre les dispositions nécessaires pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé l'annulation ou l'interruption, soit libéré du secret médical. Accepter de se soumettre à l'examen des médecins délégués par Touring. Le refus de se soumettre à un tel examen libère Touring de ses obligations. Touring pourra contrôler, le cas échéant, la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement.
- e) En cas de rapatriement pour cause médicale non-organisé par Touring, fournir un certificat médical établi par un médecin avant le retour attestant que ce retour dans le pays de domicile était médicalement indispensable.

Dans le cas où le bénéficiaire ne respecte pas ces obligations et que ceci entraîne une aggravation du sinistre, l'assureur peut limiter ses prestations à ce qu'aurait été le sinistre si le bénéficiaire avait respecté ces obligations.

8.5 Exclusions particulières relatives aux garanties décrites au point 8.2

- Tous les motifs connus au moment de l'inscription au voyage ou à la souscription de l'assurance;
- 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 pour lesquelles un traitement médical était en cours à ce moment-là. (Cette garantie est couverte en annulation si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation);
- Les rechutes et les aggravations de maladies préexistantes d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré. (Cette garantie est couverte en annulation si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation);
- Les cas d'oxygène-dépendance;
- Tous les accidents ou maladies résultant d'un usage, au-delà de la limite légale autorisée, ou qui sont la conséquence de l'usage d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants;
- Les 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 maladies telles que, le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives. (Cette garantie est couverte en annulation si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription de la police si celle-ci a eu lieu après la réservation);
- L'accouchement et les interventions s'y rapportant, ainsi que l'interruption volontaire de grossesse;
- 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 du bénéficiaire;
- Le licenciement pour raisons impérieuses ou pour faute grave;
- Les frais administratifs, frais de visa et autres frais similaires;
- Les attaques terroristes et leurs conséquences;
- Les guerres, guerres civiles et émeutes;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour;
- Les voyages dont la partie assurée ne constitue que le déplacement (avion, autocar, train) vers le lieu de destination et ce uniquement pour le produit All In (aller et/ou retour).

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au bénéficiaire mais aussi aux personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention.

8.6 Exclusions particulières à l'assurance annulation All In Premium

- L'annulation pour cause de conditions météorologiques défavorables affectant le lieu de destination;
- L'annulation pour laquelle l'organisateur de voyage ne réclame pas ou ne peut réclamer des frais ou pour lequel il offre une alternative raisonnable;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire;
- L'annulation pour une raison qui ne serait pas spécifiée et donc non vérifiable ou pour une raison qui ne serait pas justifiée de façon tangible et vérifiable;
- Les états dépressifs, les maladies mentales, les troubles psychiques, neuropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation;
- L'annulation suite à un événement exceptionnel qui n'a pas eu lieu dans le pays de destination du voyage de l'assuré;
- 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;
- L'annulation si la totalité (ou une partie) du voyage n'a pu être exécutée par l'organisateur de voyage ou a pu être exécutée, mais tardivement, même si le voyage a été réservé en différentes parties et/ou via différents organisateurs.
- Tous les motifs connus au moment de l'inscription au voyage ou à la souscription de l'assurance (hors maladies et accidents);
- Les voyages qui n'entrent pas sous le sens de la définition « contrat de voyage » (point 1.8);
- Les voyages dont la partie assurée ne constitue que le déplacement (avion, autocar, train) vers le lieu de destination (aller et/ou retour).

Les exclusions mentionnées dans les autres chapitres des présentes conditions générales ne sont pas d'application (points 3 et 8.5).

9. CAPITAL ACCIDENT DE VOYAGE

9.1 Définitions

Pour l'application du présent contrat, on entend par:

Compagnie : AIG Europe Limited (Belgium Branch), dont le siège social est situé en Belgique, à 1050 Bruxelles, Boulevard de la Plaine, 11, RPM 0435.262.754 Bruxelles, entreprise d'assurances agréée par arrêté royal du 11/01/91 et 24/02/92 et par la BNB sous le numéro 0976 pour pratiquer les opérations d'assurance dans les branches IARD.

- Accident : est considéré comme accident l'événement soudain dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime et qui produit une lésion corporelle. Sont assimilés aux accidents:
 - a) Les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et exclusive d'un accident garanti ou d'une tentative de sauvetage de personnes ou de biens en péril;
 - b) L'inhalation de gaz ou de vapeurs et l'absorption de substances vénéneuses ou corrosives;
 - c) Les luxations, distorsions, claquages et déchirures musculaires provoqués par un effort soudain;
 - d) Les gelures, coups de chaleur, insolation à l'exception des coups de soleil;
 - e) La noyade.
- Maladie : toute altération de la santé de l'assuré constatée par un médecin, qui n'est pas la conséquence d'un accident, qui présente des symptômes objectifs rendant le diagnostic indiscutable et qui se manifeste pour la première fois durant la période de validité de la police.

9.2 Sports

Les accidents résultant de la pratique des sports en amateur non rémunéré sont compris dans la garantie du contrat, sous les réserves émises ci-après :

- a) Si un assuré est victime d'un accident en tant que conducteur ou passager d'une moto de plus de 150cc, les indemnités sont réduites à 70 % des garanties exprimées dans les conditions particulières de la police. La garantie n'est acquise que si l'assuré a respecté toutes les mesures de sécurité imposées par le code de la route. Un procès-verbal des autorités ou un rapport médical servira de preuve. De même, si l'assuré est victime d'un accident dans la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants : arts martiaux, sports de combat, hockey sur glace et sur gazon, cyclisme sportif, escrime, jet-ski, plongée sous-marine avec appareil respiratoire autonome (sauf décompression), dressage d'animaux à l'exception des animaux sauvages, football et football en salle, basket-ball, volley-ball, handball, balle au panier (korfbal), squash, jeu de paume, tir, quad et karting ainsi que lors de la participation à des concours hippiques, les indemnités sont réduites à 70 % des garanties exprimées dans les conditions particulières de la police.
- b) Si un assuré est victime d'un accident dans la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants : polo, base-ball, chasse (à l'exception de la chasse au gros gibier et en safari), les indemnités sont réduites à 50 % des garanties exprimées dans les conditions particulières de la police.
- c) L'assurance ne s'étend pas :
 - Aux sports pratiqués à titre professionnel et/ou contre paiement;
 - Aux sports aériens à l'exception du ballon dirigeable (aérostat);
 - A l'haltérophilie;
 - Aux sports motorisés sur eau, à l'exception du jet ski et du ski nautique;
 - Aux compétitions de véhicules à moteur sur terre. L'assurance est cependant valable pour les rallyes touristiques pour lesquels aucun impératif de temps ou de vitesse n'a été imposé.
 - Au rafting, canyoning et assimilés;
 - Aux sports d'hiver à l'exception du ski alpin, du ski nordique et du snowboard;
 - A la chasse au gros gibier et en safari;
 - Aux frais et lésions qui sont la conséquence de la décompression en cas de plongée sous-marine;

- A l'alpinisme, l'escalade et la randonnée en montagne par voie non frayée;
 - A la spéléologie;
 - Au rugby;
 - Au benji, au skydiving et assimilés;
 - A la participation, entraînements et essais compris, à des courses hippiques ou à des courses cyclistes.
- Tous les sports qui ne sont pas repris ci-dessus sont automatiquement couverts à 100 %.

9.3 Limite d'âge

Le contrat prend fin de plein droit à l'expiration de l'année d'assurance au cours de laquelle l'assuré atteint l'âge de 70 ans. L'assuré peut prolonger sa police après cet âge, sans modification de prime.

Les indemnités seront alors réduites comme suit :

- Entre 70 et 74 ans : à 65 %
- Entre 75 et 79 ans : à 45 %
- Entre 80 et 84 ans : à 30 %
- Au-delà de 85 ans : à 15 %

9.4 En cas de décès

Si l'assuré meurt, dans un délai de deux ans, des conséquences exclusives d'un accident couvert, la somme assurée est versée aux bénéficiaires indiqués; à leur défaut, au conjoint de l'assuré non divorcé ni séparé de corps; à son défaut, aux héritiers légaux de l'assuré, à l'exception de l'Etat, étant entendu que les créanciers, fisc compris, ne peuvent prétendre au bénéfice de l'indemnité. Si un assuré décède des conséquences directes d'un accident de la circulation dont la cause ou la conséquence est un arrêt cardiaque, la Compagnie considérera l'accident comme un accident couvert.

9.5 Ceinture de sécurité

Si l'assuré décède des conséquences d'un accident de la circulation comme conducteur ou passager d'une voiture et qu'il a respecté la réglementation sur le port de la ceinture de sécurité, la Compagnie augmentera les indemnités de 10 % avec un maximum de € 6.200. Un procès-verbal des autorités ou un rapport médical servira de preuve. Toute forme de compétition reste exclue.

9.6 En cas de perte totale des membres

Lorsque les lésions, suites directes et exclusives d'un accident garanti, n'entraînent pas la mort de l'assuré mais une des pertes suivantes (endéans un délai de deux ans à partir de la date de l'accident), la Compagnie paiera :

- Pour la perte :
 - Des deux mains ou des deux pieds ou
 - De la vue des deux yeux
 - D'une main et d'un pied
 - D'une main ou d'un pied et de la perte de la vue d'un œil

Le montant maximum assuré.

- Pour la perte :
 - D'une main ou d'un pied ou
 - De la vue d'un œil

La moitié du montant maximum assuré.

Par "perte" de la main ou du pied, on entend l'amputation complète au niveau de l'articulation du poignet ou de la cheville. La perte des yeux s'entend par la perte complète et irrécouvrable de la vue. La perte de membres ou d'organes hors d'usage avant l'accident ne donne lieu à aucune indemnité. La perte de membres déjà infirmes avant l'accident donnera lieu à une indemnité proportionnelle à l'état d'infirmité avant l'accident.

9.7 En cas d'invalidité permanente

- a) Si l'accident a pour conséquence, dans un délai de deux ans, une invalidité physiologique reconnue définitive, la Compagnie paie à l'assuré un capital calculé sur la somme assurée au prorata du taux d'invalidité fixé selon le Barème Officiel Belge des Invalidités en vigueur au jour de l'accident pour les contrats souscrits en Belgique et selon le barème des Assurances sociales du Grand-duché de Luxembourg pour les contrats qui y sont souscrits, sans excéder un degré d'invalidité de 100 %.
- b) Les lésions de membres ou organes déjà infirmes ou perdus fonctionnellement ne sont indemnisées que par différence entre l'état avant et après l'accident.
- c) L'évaluation des lésions d'un membre ou organe ne peut être augmentée par l'état

d'infirmité préexistant d'un autre membre ou organe. Les indemnités assurées pour les cas de décès et d'invalidité permanente ne pourront jamais se cumuler.

9.8 Frais de traitement

Dans la limite de la somme assurée et au maximum pendant deux années à partir du jour de l'accident, la Compagnie prend à sa charge les frais de traitement indispensables nécessités par l'accident, en ce compris les frais de prothèse et d'orthopédie ainsi que les frais du transport effectué pour une raison médicale. La victime a le libre choix du médecin, du pharmacien ou du service médical, pharmaceutique et hospitalier. Au cours du traitement, la Compagnie peut désigner un médecin chargé de contrôler le traitement. Ce médecin aura libre accès auprès de la victime, le médecin traitant dûment prévenu.

9.9 Procédure à suivre en cas de sinistre

Avertir Touring immédiatement et lui adresser une déclaration écrite dans les 7 jours. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents qu'elle jugera utiles ou nécessaires. Informer Touring des garanties éventuellement souscrites auprès d'un autre assureur pour les mêmes risques.

9.10 Exclusions particulières

Sont exclus de l'assurance, les accidents :

- a) Résultant du fait intentionnel du preneur d'assurance, de l'assuré ou du bénéficiaire du contrat sauf s'il s'agit d'une tentative justifiée pour sauver des personnes ou des biens;
- b) Résultant de rixe, sauf cas de légitime défense;
- c) Résultant du suicide ou d'une tentative de suicide;
- d) Résultant de faits de guerre. Toutefois, la garantie reste acquise à l'assuré pendant 14 jours à partir du début des hostilités, lorsqu'il est surpris à l'étranger par la survenance de tels événements;
- e) Imputables à des troubles de tous genres et aux mesures prises pour les combattre, à moins que l'assuré prouve qu'il n'y a pas participé activement;
- f) Survenus lors de la préparation ou de la participation intentionnelle à des crimes ou délits;
- g) Qui sont la conséquence de réactions nucléaires, de radioactivité ou de radiations provenant de radio-isotopes sauf, dans le cas d'un sinistre couvert par l'assurance, les radiations médicalement nécessaires;
- h) Qui sont la conséquence de maladies nerveuses ou psychiques, sauf si elles sont la conséquence d'une maladie physique;
- i) Qui sont la conséquence d'une infirmité ou d'un mauvais état de santé de l'assuré qui existait à la mise en vigueur de l'assurance ou au moment de l'augmentation des garanties contractuelles et de telle nature que la compagnie n'aurait pas conclu le contrat aux mêmes conditions si elle en avait eu connaissance;
- j) Qui sont la conséquence d'un état d'ivresse, de l'usage d'alcool ou de stupéfiants, à moins que l'assuré ne prouve qu'il n'y a aucun lien de cause à effet entre ces faits et l'invalidité ou le décès;
- k) Survenus à l'occasion de paris et défis.

10. RETARD AÉRIEN, MARITIME OU FERROVIAIRE À DESTINATION

10.1 Objet

Touring garantit un dédommagement en cas de retard à l'arrivée à la destination finale (hors retour), mentionnée sur le titre de transport aérien, maritime ou ferroviaire, faisant partie de la présente police. Cette garantie est uniquement valable sur les billets aller-retour.

10.2 Paiement des indemnités

Touring accorde une indemnisation par assuré d'une valeur de :

- € 60 dans le cas d'un retard de plus de 4 heures;
- € 100 dans le cas d'un retard de plus de 6 heures.

10.3 Procédure à suivre en cas de sinistre

Si lors de votre déplacement à l'étranger, vous êtes amené à faire appel à Touring, vous devez nous fournir les informations suivantes :

- L'attestation du transporteur (compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire) prouvant le retard et précisant les circonstances qui en sont à l'origine;
- La carte d'embarquement;
- Le titre de transport;
- Le bon de commande et/ou la facture du voyage.

Adresser la déclaration à Touring en y joignant tous les documents précités dans les 7 jours après le retour au lieu de domicile.

10.4 Exclusions particulières

Touring n'est pas tenu d'intervenir dans les cas suivants :

- Les retards au lieu du départ pour le voyage retour;
- Les retards dus aux conditions météorologiques;
- Les retards pendant les escales et/ou les transits;
- La suppression des vols, bateaux ou des trains par la compagnie de transport;
- Les exclusions générales et particulières, ainsi que les circonstances exceptionnelles.

11. LIGNE INFOS-VOYAGE

(Service réservé aux bénéficiaires des produits "All In" et "All In Premium")

Avant de partir en voyage, vous pouvez consulter notre ligne infos-voyage (au numéro +32 2 286 33 84) pour toutes informations concernant notamment :

- Les visas et formalités administratives nécessaires;
- Les coordonnées des consulats belges à l'étranger;
- Les vaccins obligatoires ou conseillés;
- Le cours de la devise;
- Le climat;
- Le décalage horaire;
- Les sites touristiques à visiter et leur itinéraire d'accès;
- L'itinéraire (pour des voyages en voiture).

Le service d'informations touristiques est disponible les jours ouvrables de 9 à 12h et de 14 à 17h. La responsabilité de Touring ne peut en aucun cas être engagée, notamment quant à l'usage qui sera réservé par les bénéficiaires aux informations reçues via la ligne infos-voyage.

Cachet



Comment nous joindre ?

Pour une intervention immédiate : +32 2 286 31 27 (24h/24 - 7j/7)

Pour des questions administratives ou des informations :
contactez votre agent de voyage



www.touring.be