



## CONDITIONS GÉNÉRALES: PRODUITS TEMPORAIRES

Descriptif des prestations garanties par produit*										
Produits temporaires								Produits de 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
<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"/>
3.2, 4.3, 5.2.1	3.2, 4.3, 5.2.1	3.2, 4.3, 5.2.1	-	3.2, 4.3, 5.2.1	-	-	-	3.2, 4.3, 5.2.1	3.2, 4.3, 5.2.1	-
3.3, 4.3, 5.2.1	3.3, 4.3, 5.2.1	-	-	-	-	-	-	3.3, 4.3, 5.2.1	3.3, 4.3, 5.2.1	-
		-	-	-	-	-	3.4, 4.4, 5.2.2	-	-	-
3.5, 4.5, 5.2.3	3.5, 4.5, 5.2.3	3.5, 4.5, 5.2.3	-	-	3.5, 4.5, 5.2.3	-	-	3.5, 4.5, 5.2.3	3.5, 4.5, 5.2.3	-
3.6, 4.6, 5.2.4 et 5.2.5	3.6, 4.6, 5.2.4	3.6, 4.6, 5.2.4 (Dans les limites du point 3.6.3.2)	3.6, 4.6, 5.2.4	-	-	-	-	3.6, 4.6, 5.2.4	3.6, 4.6, 5.2.4	3.6, 4.6, 5.2.4
3.7, 4.7, 5.2.6	3.7, 4.7, 5.2.6	-	-	-	-	3.7, 4.7, 5.2.6	-	-	-	-
3.8, 4.8, 5.2.7	3.8, 4.8, 5.2.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4 (Point Ligne Infos-Voyage)	4 (Point Ligne Infos-Voyage)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*Les chapitres 1 et 2 sont d'application pour tous les produits.

1	DÉFINITIONS .....	4	3	PRESTATIONS GARANTIES .....	7
1.1	Accident .....	4	3.1	Etendue des prestations : généralités et montants assurables.....	7
1.2	Bagages.....	4	3.2	ASSISTANCE AUX PERSONNES .....	7
1.3	Catastrophe naturelle .....	4	3.2.1	RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT .....	7
1.4	Compagnon / compagne de voyage.....	4	3.2.2	INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT .....	8
1.5	Conjoint.....	4	3.2.3	FRAIS MÉDICAUX DANS LE PAYS DE DOMICILE.....	8
1.6	Conditions atmosphériques .....	4	3.2.4	fourniture DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES, LUNETTES OU MATÉRIEL MEDICAL.....	8
1.7	Contrat de voyage .....	4	3.2.5	RETOUR ANTICIPÉ.....	8
1.8	Degrés de parenté.....	4	3.2.6	RETOUR D'un ENFANT mineur.....	9
1.9	Déclaration de sinistre .....	4	3.2.7	VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER .....	9
1.10	Domicile .....	4	3.2.8	ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS).....	9
1.11	Effraction caractérisée .....	4	3.2.9	RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE .....	9
1.12	Événements exceptionnels .....	4	3.2.10	FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE .....	9
1.13	Incident .....	4	3.2.11	FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION .....	9
1.14	Maladie & maladie grave .....	4	3.2.12	MESSAGES URGENTS .....	9
1.15	Maladie préexistante et maladie stable.....	4	3.2.13	FRAIS D'INTERPRÈTE.....	9
1.16	Rapatriement .....	4	3.2.14	ENVOI DE BAGAGES OU DU DOUDOU .....	9
1.17	Zone Europe.....	4	3.2.15	SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	9
2	CONDITIONS D'APPLICATION ET PARTIES CONCERNÉES.....	4	3.2.16	TRANSFERT DE FONDS.....	9
2.1	Parties concernées.....	4	3.2.17	CAUTION DE MISE EN LIBERTÉ et frais d'avocat .....	10
2.1.1	Touring.....	4	3.2.18	assistance psychologique APRÈS TRAUMATISME .....	10
2.1.2	Preneur d'assurance et personnes assurées.....	5	3.2.19	CONTRETEMPS À L'ÉTRANGER .....	10
2.2	Véhicule couvert .....	5	3.2.20	LIGNE «INFO DOCTEUR».....	10
2.3	Territorialité .....	5	3.2.21	PERTE OU VOL DES TITRES DE TRANSPORT .....	10
2.4	Prise d'effet, durée et fin du contrat d'assurance.....	5	3.2.22	COUVERTURE SKI.....	10
2.5	Validité du contrat d'assurance.....	5	3.2.22.1	Frais de recherche et de sauvetage en montagne .....	10
2.6	Prise d'effet et fin des garanties .....	5	3.2.22.2	Remboursement du skipass et des cours de ski.....	10
2.7	Prime.....	6	3.2.22.3	Frais médicaux dans le pays de domicile, à la suite d'un accident de ski .....	10
2.8	Défaut de paiement .....	6	3.2.22.4	Bris de ski.....	10
2.9	Faculté de dédit .....	6	3.2.22.5	Vol de skis (skis, bâtons, chaussures de ski).....	10
2.10	Résiliation après sinistre .....	6	3.2.22.6	Avance de frais de défense.....	10
2.11	Obligation de signalement du risque .....	6	3.3	ASSISTANCE AUX VÉHICULES .....	11
2.12	Déclaration frauduleuse.....	6	3.3.1	DÉPANNAGE ET REMORQUAGE DANS LE PAYS DE DOMICILE	11
2.13	Circonstances exceptionnelles .....	6	3.3.2	DÉPANNAGE SUR ROUTE ET REMORQUAGE À L'ÉTRANGER ..	11
2.14	Expertise médicale .....	6	3.3.3	RAPATRIEMENT DU VÉHICULE COUVERT .....	11
2.15	Médecin d'assurance .....	6	3.3.4	PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE RETOUR DES PERSONNES....	11
2.16	Données relatives à la santé et autres données sensibles .....	6	3.3.5	ASSISTANCE AUX ASSURÉS DANS L'ATTENTE DES RÉPARATIONS	11
2.17	Traitement des données personnelles .....	6	3.3.6	ABANDON DU VÉHICULE COUVERT .....	12
2.18	Application des conditions générales.....	7	3.3.7	CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT.....	12
2.19	Catégorisation des clients .....	7	3.3.8	ENVOI DE PIÈCES DE RECHANGE.....	12
2.20	Droit applicable.....	7	3.3.9	CONSULTATION TECHNIQUE .....	12
2.21	Plaintes .....	7	3.3.10	Procédure en cas d'utilisation d'un véhicule de remplacement mis à disposition par Touring.....	12
2.22	Attribution de compétence.....	7	3.4	BAGAGES .....	12
2.23	Correspondance .....	7	3.4.1	Objet .....	12

3.4.2	Objets assurés.....	12	5.2.3	Exclusions particulières relatives à l'assurance Bagages.....	20
3.4.3	Événements assurés .....	13	5.2.4	Exclusions particulières relatives à l'assurance annulation, modification & compensation de voyage .....	20
3.4.4	Paiement des indemnités .....	13	5.2.5	Exclusions particulières relatives à l'assurance annulation All In Premium.....	21
3.5	ASSURANCES ANNULATION, MODIFICATION ET COMPENSATION de VOYAGE .....	13	5.2.6	Exclusions particulières relatives à la garantie capital accident de voyage .....	21
3.5.1	Objet.....	13	5.2.7	Exclusions particulières pour l'assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement (fly zen)	22
3.5.2	Événements assurés .....	13			
3.5.3	Paiement des indemnités .....	14			
3.5.3.1	GARANTIE ANNULATION.....	15			
3.5.3.2	GARANTIE MODIFICATION DE VOYAGE .....	15			
3.5.3.3	GARANTIE COMPENSATION VOYAGE.....	15			
3.6	CAPITAL ACCIDENT DE VOYAGE .....	15			
3.6.1	Définitions.....	15			
3.6.2	Sports.....	15			
3.6.3	Limite d'âge .....	16			
3.6.4	En cas de décès.....	16			
3.6.5	Ceinture de sécurité.....	16			
3.6.6	En cas de perte totale des membres.....	16			
3.6.7	En cas d'invalidité permanente.....	16			
3.6.8	Frais de traitement .....	16			
3.7	Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen).....	16			
3.7.1	Objet.....	16			
4	FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE...17				
4.1	Coordonnées générales .....	17			
4.2	Obligations générales.....	17			
4.3	Procédure et obligations de la GARANTIE assistance aux personnes.....	17			
4.3.1	obligations .....	17			
4.3.2	OUVERTURE D'UN DOSSIER .....	17			
4.3.3	DÉMARCHES À EFFECTUER À L'ÉTRANGER.....	18			
4.3.4	DÈS LE RETOUR DANS LE PAYS DE DOMICILE ET SI LA SÉCURITÉ SOCIALE ÉTRANGÈRE N'EST PAS INTERVENUE SUR PLACE : ....	18			
4.4	Procédure et obligations de la GARANTIE assistance véhicule .....	18			
4.4.1	obligations .....	18			
4.4.2	Ouverture d'un dossier .....	18			
4.5	obligations de l'assurance Bagages .....	18			
4.6	obligations de l'assurance Annulation, ALL-IN PREMIUM ET COMPENSATION VOYAGE.....	18			
4.7	obligations de la garantie capital accident de voyage.....	18			
4.8	obligations de la garantie Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen).....	18			
5	EXCLUSIONS.....	19			
5.1	Exclusions générales .....	19			
5.2	Exclusions particulières .....	19			
5.2.1	Exclusions particulières relatives à la garantie assistance aux personnes .....	19			
5.2.2	Exclusions particulières relatives à la garantie assistance véhicule.....	20			

## 1 DÉFINITIONS

### 1.1 Accident

- a) Pour les garanties "Assistance aux personnes" et "Annulation, modification et compensation de 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.
- b) 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 jamais assimilés à une *accident*.

### 1.2 Bagages

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

### 1.3 Catastrophe naturelle

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

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

### 1.4 Compagnon / compagne 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.

### 1.5 Conjoint

La personne avec laquelle l'*assuré* forme une communauté de vie de droit ou de fait et qui est domiciliée à la même adresse.

### 1.6 Conditions atmosphériques

Tout événement résultant d'une *catastrophe naturelle* telle que décrite au point 1.3.

### 1.7 Contrat de voyage

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

### 1.8 Degrés de parenté

Le *degré de parenté* se compte en remontant à l'ancêtre commun d'une famille et en redescendant de celui-ci vers l'autre parent.

### 1.9 Déclaration de sinistre

La *déclaration de sinistre* est le document qui vous est fourni par *Touring* et que vous renvoyé complété par la suite afin de déclarer les circonstances du sinistre.

### 1.10 Domicile

Est considéré comme *domicile*, le lieu de résidence principal ou habituel (mentionné lors de la souscription du contrat d'assurance) du preneur d'assurance. Ce dernier doit être domicilié dans un Etat membre de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Royaume Uni ou en Suisse.

### 1.11 Effraction caractérisée

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

### 1.12 Événements exceptionnels

Les *événements exceptionnels* visent les *catastrophes naturelles*, les conséquences de vents violents (tempêtes, ouragans,...), ou des attentats, d'une ampleur suffisante pour justifier un avis négatif de voyage (voyage interdit ou déconseillé) du Service Public fédéral belge des Affaires étrangères. Ces événements ne peuvent pas être connus au moment de la souscription du contrat ou être raisonnablement prévisibles compte tenu des circonstances connues au moment de la souscription au *contrat de voyage* et/ou d'assurance.

### 1.13 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.

Dans le cadre de cette garantie sont également couverts comme *incidents*: *accidents* de roulage, les *incidents* dû aux pneumatiques, la panne de carburant, la panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé pour le véhicule, l'enlèvement, l'acte de vandalisme, le vol ou la tentative de vol du véhicule ou de pièces du véhicule, le véhicule immobilisé par une perte des clés ou lorsque les clés sont enfermées à l'intérieur du véhicule, l'incendie du véhicule.

### 1.14 Maladie & maladie grave

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

Le résultat positif d'un test ou d'un contrôle effectué pour le dépistage d'une *maladie* ou la lutte contre cette *maladie*, qu'il soit ou non exigé par les autorités compétentes, entraînant l'interdiction pour l'*assuré* d'embarquer dans le moyen de transport (exemples: autocar, train, avion, bateau) prévu pour le voyage assuré est assimilé à la *maladie* elle-même.

La grossesse n'est pas considérée comme une *maladie*.

Une *maladie grave* est un trouble de l'état de santé, non causé par un *accident*, établi et diagnostiqué par un médecin et pour lequel ce dernier interdit toute activité de plein air.

### 1.15 Maladie préexistante et maladie stable

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

Une *maladie* est considérée comme stable lorsqu'il n'y a pas de changement dans le traitement (para)médical de cette *maladie*, lorsqu'il n'y a pas eu d'hospitalisation ou d'aggravation et lorsque selon le médecin traitant il n'y a pas de contre-indication médicale pour voyager. Ces 3 conditions doivent être remplies cumulativement. Ceci doit pouvoir être prouvé par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité lors de la conclusion du *contrat de voyage* et/ou du contrat d'assurance.

### 1.16 Rapatriement

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

### 1.17 Zone Europe

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

## 2 CONDITIONS D'APPLICATION ET PARTIES CONCERNÉES

### 2.1 Parties concernées

#### 2.1.1 Touring

Dans les présentes conditions générales, le terme "Touring" ou "nous" 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.

### 2.1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le *preneur d'assurance* est la personne physique ou la personne morale qui souscrit le contrat d'assurance.

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les éventuelles conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un Etat membre de l'Union Européenne, en Islande, en Norvège, au Royaume Uni ou en Suisse.

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

Pour le produit "Travel Protect Famille" les membres de la famille assurés sont le *conjoint*, leurs enfants célibataires, leurs petits-enfants et arrière-petits-enfants célibataires, leurs parents, leurs grands-parents et arrière-grands-parents. Ces personnes doivent avoir le même *domicile* légal, et être mentionnées dans les conditions particulières et/ou le contrat d'assurance.

Peuvent également être reprises comme personnes assurées, les enfants reconnus dont l'autre parent est un *ex-conjoint* et qui vivent avec ce dernier à une autre adresse si leur identité est mentionnée lors de la souscription du contrat d'assurance (et donc reprise dans les conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance) et si le pays de cette autre résidence est située dans un Etat membre de l'Union Européenne, en Islande, en Norvège, au Royaume Uni ou en Suisse.

Dans les conditions générales, les personnes assurées peuvent être désignées par "vous", le ou les "assurés".

## 2.2 Véhicule couvert

Est considéré comme *véhicule couvert*: tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, moto, camionnette, minibus et mobil home) neuf ou d'occasion, de toute marque déposée en Europe dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de la plaque d'immatriculation a été porté à la connaissance de *Touring* par écrit lors de la souscription du contrat.

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

## 2.3 Territorialité

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

- Pour la garantie "Annulation, modification et compensation de voyage": couverture en Europe ou dans le monde entier.
- Pour la garantie "Capital Accident de Voyage": couverture en Europe ou dans le monde entier.
- Pour la garantie "Bagages": couverture en Europe ou dans le monde entier, mais toujours à l'exception de votre *domicile*.

Les garanties "Assistance aux personnes" et "Assistance aux véhicules" sont spécifiques :

Zone A (si la garantie est souscrite pour l'Europe) :

Pour la garantie "Assistance aux personnes": 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*.

Pour la 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*.

À 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* 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.

Zone B (si la garantie est souscrite pour le monde) :

Pour la garantie "Assistance aux personnes": couverture dans le monde entier, à l'exception du pays de *domicile*.

Pour le produit "Groupes" : les garanties "Assistance aux personnes", telles que décrites à l'article 3.2.3 des conditions générales, sont également d'application en Belgique le jour du départ et le jour d'arrivée, à condition que *l'incident* ai un rapport avec le voyage.

Pour la garantie "Assistance aux véhicules": couverture dans les pays repris en Zone A de l'article 2.3 des présentes conditions générales.

## 2.4 Prise d'effet, durée et fin du contrat d'assurance

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 à la date de retour tel que spécifié notamment dans le *contrat de voyage*.

## 2.5 Validité du contrat d'assurance

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.

## 2.6 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 et/ou le contrat d'assurance.

L'assurance reprenant la garantie annulation doit être souscrite au plus tard 30 jours avant le jour du départ du voyage. Pour les voyages dont la date de départ se situe dans les 30 jours à compter de sa réservation, l'assurance doit être souscrite au plus tard dans les 24 heures à compter de la date de la souscription du *contrat de voyage*.

- 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/ou le contrat d'assurance et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières et/ou le contrat d'assurance. 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", "Assistance aux véhicules", "Capital accident de voyage" et "Bagages" sont prolongées aussi longtemps que nécessaire. Pour bénéficier de cette prolongation, vous êtes tenu d'informer *Touring* dans les 24 heures à compter du moment où vous avez eu connaissance de cet événement ou raisonnablement en avoir eu connaissance, et de lui faire parvenir par courrier une attestation écrite délivrée par une autorité compétente dans les 7 jours à compter du jour où vous l'en avez informée.

## 2.7 Prime

Les primes sont établies par personne individuelle ou par famille, en fonction du produit souscrit. On entend par famille, au moins 2 personnes et maximum 12 personnes qui vivent au même *domicile*.

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

## 2.8 Défaut de paiement

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

A défaut de paiement de toutes sommes dues à *Touring*, exceptées les primes, le preneur d'assurance reste redevable, automatiquement et de plein droit dès l'envoi d'un courrier recommandé, outre du montant dû, d'un intérêt de retard annuel équivalant à l'intérêt légal majoré de 5 %.

## 2.9 Faculté de dédit

Pour les contrats d'une durée de plus de 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 prise de cours du contrat.

*Touring* peut également résilier le contrat d'une durée de plus de 30 jours, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du contrat. Cette résiliation devient effective 8 jours après sa notification.

Le droit de résiliation ne s'applique pas aux polices d'assurance de voyage ou de "Bagages" ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois.

## 2.10 Résiliation après sinistre

Conformément à l'article 86 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances, *Touring* et le Preneur d'assurance peuvent mettre fin au contrat après la survenance d'un sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention.

La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'au moins 3 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.

## 2.11 Obligation de signalement du risque

Le *preneur d'assurance* a l'obligation, tant lors de la conclusion du contrat d'assurance (article 58 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances) que pendant le cours du contrat (articles 80 et 81 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances), 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.

En cas de modification d'*assuré(s)* en cours d'année, si le ménage est modifié à la suite d'une séparation ou par une nouvelle mise en ménage ou l'arrivée d'un enfant, le *preneur d'assurance* le signale à *Touring* afin de modifier le nom des *assurés*. Dans le cas d'un ajout, un délai de carence de 30 jours sera effectif pour la couverture des nouveaux *assurés* dès que *Touring* aura eu connaissance de l'ajout.

Si vous êtes couvert pour un même risque auprès d'un autre assureur, vous êtes tenu d'en avvertir *Touring* avant la souscription du contrat d'assurance et au plus tard lors de l'envoi de la *déclaration de sinistre*.

## 2.12 Déclaration frauduleuse

Toute fraude, tentative de fraude, dissimulation ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'*assuré*, 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 l'*assuré* 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 Circonstances exceptionnelles

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

## 2.14 Expertise médicale

En cas d'*accident* ou de *maladie*, *Touring* peut procéder à un contrôle médical chez l'*assuré* ou chez la personne qui est à l'origine de la demande d'intervention. Cette personne doit permettre à *Touring* d'utiliser les données médicales ou sensibles qui la concerne dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des prestations garanties.

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

## 2.15 Médecin d'assurance

*Touring* se réserve le droit de nommer un médecin d'assurance pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic ou examiner les performances médicales.

## 2.16 Données relatives à la santé et autres données sensibles

L'*assuré*, agissant en son nom propre ou en qualité de représentant légal d'un enfant assuré âgés de moins de 13 ans, doit donner à *Touring* l'autorisation préalable d'utiliser les données relatives à la santé ou autres données sensibles relatives à sa personne et /ou à cet enfant assuré en vue de l'exécution du contrat d'assurance.

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 GRPD).

Ces données sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière.

## 2.17 Traitement des données personnelles

Nous utilisons vos données personnelles notamment pour l'exécution du contrat d'assurance.

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 (RGDP), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsable.

Pour pouvoir exercer ces droits, la personne concernée doit faire parvenir une demande écrite, datée et signée par e-mail ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales. *Touring* se réserve le droit de demander une preuve d'identité.

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

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

## 2.18 Application des conditions générales

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

L'assureur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en cours de validité.

## 2.19 Catégorisation des clients

Par principe, nos *assurés* sont traités comme des clients non professionnels (client de détail).

Vous avez le droit de nous demander une catégorisation différente. Ce choix implique un degré de protection moindre notamment concernant les informations précontractuelles que nous sommes tenus de vous communiquer.

## 2.20 Droit applicable

Le contrat d'assurance et les prestations garanties sont régis par le droit belge dont la loi du 4/4/2014 relative aux assurances (M.B. du 30/04/2014).

A mesure que ces dispositions entrent en vigueur, elles abrogent, remplacent ou complètent les conditions contractuelles (en ce compris les conditions générales et/ou particulières) qui y seraient contraires.

## 2.21 Plaintes

Toute plainte peut être adressée par courrier à *Touring*, Service Plaintes, 44 rue de la Loi, 1040 Bruxelles, Belgique ou par e-mail à l'adresse [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be).

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

## 2.22 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.

## 2.23 Correspondance

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

Toute correspondance adressée à l'*assuré* est valablement faite à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat d'assurance ou qu'il aurait notifiée ultérieurement.

# 3 PRESTATIONS GARANTIES

## 3.1 Étendue des prestations : généralités et montants assurables

Lorsque plusieurs aléas, couverts ou non couverts, surviennent, seul l'aléa qui s'est produit le premier dans le temps est pris en compte pour déterminer si la couverture est ou non acquise.

*Touring* intervient dans les limites des conditions générales et celles éventuellement fixées dans les conditions particulières et/ou dans le contrat d'assurance. Les garanties sont toujours octroyées sous réserve de l'application d'une cause d'exclusion reprise dans les présentes conditions générales.

Conformément à l'article 93 de la loi du 4/4/2014 relative aux assurances, la prestation due par *Touring* est limitée au préjudice subi par l'*assuré*. *Touring* intervient donc uniquement après le remboursement par d'autres organismes (en ce compris notamment le professionnel soumis à la loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage) et pour le montant resté à charge de l'*assuré*.

Les montants assurables, quel que soit le nombre de contrats conclus avec *Touring*, sont au maximum de:

### a) Produits temporaires:

- Pour la garantie "Annulation, modification et compensation de voyage", le montant assurable par *contrat de voyage* est de € 30.000 au maximum.

- Pour la garantie "Bagages": jusqu'à € 4.000 par *assuré* et ceci dans les limites reprises à l'article 3.4.1 des présentes conditions générales.
- Pour la garantie "Capital accident de voyage": € 12.500 par personne assurée et ceci conformément à l'article 3.6 des présentes conditions générales.
- Pour les autres garanties, les montants assurables au maximum sont repris dans les articles correspondant aux garanties.

### b) Produits "Groupes":

- Pour la garantie "Annulation, modification et compensation de voyage", le montant assurable par *contrat de voyage* est de € 30.000 au maximum pour les produits Groupes, "Travel Protect" et "Global Protect" et € 2.500 par personne pour le produit "Annulation Groupes".
- Pour la garantie "Bagages", le montant assurable est de € 1.500 par personne assurée et ceci conformément à l'article 3.4 des présentes conditions générales.
- Pour les autres garanties, les montants assurables au maximum sont indiqués dans le texte.

## 3.2 Assistance aux personnes

### 3.2.1 Rapatriement en cas de maladie ou d'accident

Si à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie grave* l'*assuré* est hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de *Touring* ait confirmé que ce *rapatriement* est médicalement justifié, *Touring* organisera un contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions vous pourrez être rapatrié. *Touring* organise et prend en charge le transport par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de *Touring* en fonction de votre état médical.

Ce transport s'effectue, si besoin, sous surveillance médicale ou paramédicale du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à votre *domicile* ou un hôpital, qui assurera la continuité des soins, proche de votre *domicile*.

*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* décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport lors du *rapatriement*. 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* se réserve le droit d'utiliser le titre de transport original de l'*assuré* qui doit être rapatrié. Si tel n'est pas le cas, *Touring* est dans le droit d'exiger une procuration afin d'employer les billets ou de faire une modification en votre nom ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux.

*Touring* organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre accompagnant le rapatrié vers le pays de *domicile* de ce dernier. Ceci ne s'applique pas dans le cas d'un contrat d'assurance voyage individuel, ni si cette personne est le seul conducteur qui peut ramener le véhicule ayant servi au transport des *assurés* dans le cadre du voyage et les autres qui sont restés sur place à leur *domicile*. Si le voyage retour ne s'effectue pas avec ledit véhicule et qu'aucun autre *assuré* ne peut le conduire, *Touring* organise et prend en charge le retour du véhicule au *domicile* d'un des *assurés* (le moyen et le moment sont laissés au choix de *Touring*).

*Touring* organise et prend en charge le retour d'un accompagnant *assuré* vers son pays de *domicile* si celui-ci devait poursuivre seul le voyage.

Pour l'*assuré* en attente d'une transplantation d'organe et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, *Touring* organisera et prendra en charge le retour de cet *assuré* vers l'hôpital désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que l'*assuré* ait informé le service médical de *Touring* minimum 5 jours avant son départ à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de *Touring* quant au lieu de villégiature et ce, préalablement au départ. Si le médecin de *Touring* peut officiellement affirmer que le *rapatriement* n'est pas urgent et si le délai entre la date de *rapatriement* et la date de fin du séjour à l'étranger est de moins d'une demi-journée, alors *Touring* refusera le *rapatriement*.

Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les suites et les conséquences médicales qui pourraient résulter du transport de l'assuré.

### 3.2.2 Intervention en cas de maladie ou d'accident

*Touring* intervient de manière illimitée dans les prestations définies ci-après, après épuisement des indemnités auxquelles l'assuré peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale :

- Les frais chirurgicaux et d'hospitalisation;
- Les *maladies* en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les *maladies* chroniques graves uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation;
- Les coûts des soins dentaires urgents dispensés par un dentiste qualifié à la suite d'un *accident* ou d'une crise aiguë, jusqu'à concurrence de € 250 par assuré / sinistre (les prothèses ne sont pas couvertes). Dans ce cas, l'assureur ne prévoit pas de rapatriement.
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout assuré malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par assuré et par jour à condition que l'alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l'étranger. Les dispositions de cette garantie pourront également s'appliquer (sauf pour la formule Individuelle) au conjoint malade ou accidenté ou une personne au choix de l'assuré ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père et à la mère de celui-ci. *Touring* intervient également si l'événement ci-dessus se produit alors que l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile. *Touring* interviendra pour maximum de € 500 par assuré et par événement. *Touring* se réserve le droit de demander une facture détaillée de ces frais ;
- Les frais du premier transport de l'assuré sont à charge de *Touring*;
- Les autres frais de transport (les éventuelles visites à l'hôpital des autres assurés) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500 par assuré et par sinistre.
- Les frais de garde d'un enfant assuré 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 par assuré (pas d'application pour la formule individuelle).

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;

*Touring* se réserve le droit du choix de l'hôpital en cas d'hospitalisation.

Lorsque le médecin de *Touring* autorise le rapatriement, mais que l'assuré refuse d'être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation.

*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 l'assuré ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou n'est pas en règle de cotisation auprès d'un organisme mutualiste, l'intervention de *Touring* est limitée, en ce qui concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, au montant maximum de € 1.250 par sinistre.

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

En cas de frais médicaux ambulatoires suite à une opération médicale ou à un *accident* à l'étranger, *Touring* intervient jusqu'à concurrence de maximum € 745 par assuré (les frais de massage, kinésithérapie et physiothérapie sont limités à

maximum € 125 par assuré). Cette intervention est limitée à 1 an à dater de l'événement.

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition qu'un dossier ait été ouvert à la Centrale de *Touring* pendant le séjour et 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 (si d'application).

Pour les assurés domiciliés dans un pays où aucun système de sécurité sociale n'est mis en place ou pour les assurés n'étant pas en ordre de mutuelle, *Touring* n'intervient qu'à concurrence de € 1.250 au maximum, par assuré et par événement. Sont compris dans ce montant: frais ambulatoires limités à € 745 au maximum et les frais de massage, de kinésithérapie et de physiothérapie limités à € 125 au maximum).

La prise en charge des frais médicaux dans le pays du domicile suite à un *accident* de ski sont uniquement couverts dans les limites reprises à l'article 3.2.22.3 des présentes conditions générales.

### 3.2.4 Fourniture de médicaments, prothèses, lunettes ou matériel médical

S'il y a un besoin médical de médicaments, de prothèses, de lunettes ou d'autres équipements médicaux pour une raison médicale avant le voyage, *Touring* informera l'assuré des modalités relatives à une consultation chez un médecin afin d'obtenir une ordonnance pour lesdits équipements et sera remboursé des frais de cette consultation.

Le coût des médicaments ou du matériel sera toujours à charge de l'assuré.

### 3.2.5 Retour anticipé

*Touring* organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour de l'assuré qui désire revenir dans le pays de 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, l'assuré peut également opter pour un aller simple et faire bénéficier les autres membres de sa famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré d'un autre aller simple pour rejoindre le pays de domicile à condition que les assurés ne laissent pas un véhicule ayant servi au transport des assurés dans le cadre du voyage et d'autres assurés sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place.

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 de l'assuré 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<sup>ème</sup> classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit par avion charter, soit avec le véhicule ayant servi au transport des assurés dans le cadre du voyage. 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 vers le pays du domicile avec le véhicule.

Cas couverts pour le retour anticipé :

- a) Retour anticipé en cas d'hospitalisation dans le pays de domicile du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré ou de la personne domiciliée à la même adresse que les enfants assurés et dont elle a la charge durant la durée du voyage:
  - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient (pronostic vital réservé) justifie la présence de l'assuré à son chevet. L'assuré devra remplir une décharge auprès de *Touring* afin de prendre en charge les coûts engagés s'il s'avère après intervention que les conditions ne sont pas remplies pour bénéficier de cette garantie;
  - Si la personne hospitalisée est un enfant âgé de moins de 18 ans de l'assuré et si la présence de l'assuré 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 de l'enfant de l'assuré âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- c) Retour anticipé à la suite du décès du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré dans un Etat membre de l'Union européenne, au Royaume Uni, en Norvège, en Islande ou en Suisse.
- d) Retour anticipé pour sinistre grave au domicile de l'assuré, à savoir uniquement : vol, incendie ou dégâts des eaux rendant la présence de l'assuré 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 introduite auprès de Touring (liste non exhaustive).

### 3.2.6 Retour d'un enfant mineur

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

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.

### 3.2.7 Visite à l'assuré hospitalisé à l'étranger

Lors d'une hospitalisation de l'assuré à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, Touring organise et prend en charge un voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de Touring, soit par train 2ème classe, soit par avion en classe économique, soit par avion charter, au départ d'un pays membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège, du Royaume Uni 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 2ème classe.

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

Si l'assuré 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.

### 3.2.8 Animaux domestiques (chiens et chats)

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

### 3.2.9 Rapatriement funéraire

En cas de décès à l'étranger de l'assuré, 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 par assuré.

Touring organise et prend en charge le retour au domicile des autres assurés. 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 pays de domicile.

Si l'assuré 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 vers le pays de domicile 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.

### 3.2.10 Frais de recherche et de sauvetage

Touring organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des assurés et € 5.000 par assuré pour les produits Groupes, les frais de recherche et les frais de secours, facturés par des organismes officiels de secours. La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des assurés.

La prise en charge des frais de recherche et de sauvetage en montagne sont uniquement couverts dans les limites reprises à l'article 3.2.22.1. des présentes conditions générales.

### 3.2.11 Frais de télécommunication

Touring prend en charge, à concurrence de maximum € 125 par dossier 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.

### 3.2.12 Messages urgents

Si, depuis l'étranger, l'assuré souhaite transmettre un message urgent à sa famille ou à son environnement immédiat concernant sa maladie, accident ou toute autre garantie reprise dans ces conditions générales, Touring fera le nécessaire pour transmettre ce message. De même, Touring fera tout son possible pour transmettre à l'assuré 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.

### 3.2.13 Frais d'interprète

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

### 3.2.14 Envoi de bagages ou du doudou

Si les bagages de l'assuré sont volés ou égarés par la compagnie de transport (elles seront considérées comme égarées 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 l'assuré. Ce dernier 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 assuré 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 désignée. 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.

Dans tous les cas, nous ne pouvons être tenus responsables pour le retard de livraison ou la perte lors de l'acheminement pour cause de grève ou perturbations des services postaux.

### 3.2.15 Service d'aide aux seniors et aux personnes handicapées

Pour les assurés âgés de plus de 70 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 cet assuré de son domicile vers l'aéroport de départ et de l'aéroport d'arrivée vers le lieu de destination et vice versa, les frais de transport restant toutefois à la charge de l'assuré.

### 3.2.16 Transfert de fonds

Nous pouvons organiser un transfert de fonds (à concurrence de € 3.750 maximum par dossier) en cas de vol ou perte de votre portefeuille, pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police.

Dans ce cas, vous êtes 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 que nous aurons indiqué.

Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où l'assuré se trouve où la somme demandée pourra être retirée.

*Touring* s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

Si l'assuré est à court d'argent à la suite d'un accident ou d'un vol (pour lequel une plainte a été déposée auprès de la police), *Touring* peut lui accorder une avance de € 2.000 maximum par dossier, sous réserve de la signature d'une reconnaissance de dette et de la fourniture d'une garantie.

### 3.2.17 Caution de mise en liberté et frais d'avocat

Si à la suite d'un accident de roulage à l'étranger, l'assuré 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 par dossier.

Dans le cas d'un accident de roulage, *Touring* prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 2.500 par assuré et dossier.

### 3.2.18 Assistance psychologique après traumatisme

(Service réservé aux assurés du produit "All in Premium")

Si l'assuré 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.

#### 3.2.19 Prolongation de séjour à l'étranger

(Service réservé aux assurés du produit "All in Premium")

*Touring* prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel de l'assuré s'il ne peut entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue 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. L'assuré devra entreprendre les démarches suivantes pour demander l'intervention de *Touring* :

- L'assuré 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 de l'assuré.
- L'assuré devra pour cela envoyer les pièces justificatives à *Touring*.

#### 3.2.20 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.

### 3.2.21 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.

### 3.2.22 Couverture ski

#### 3.2.22.1 Frais de recherche et de sauvetage en montagne

*Touring* organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des assurés et € 5.000 par assuré pour les produits de Groupes, les frais de recherche en montagne résultant de la pratique du ski ou de la randonnée en montagne (seulement sur chemins balisés) ainsi que les frais de secours sur les pistes de ski (seulement sur pistes balisées), facturés par des organismes officiels de secours.

Le ski hors-piste est également couvert si l'assuré est accompagné d'un moniteur de ski agréé.

La randonnée en montagne par voie non frayée est couverte si l'assuré est accompagné d'un guide de montagne agréé. La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou des autorités locales certifiant l'identité des assurés.

#### 3.2.22.2 Remboursement du skipass et des cours de ski

*Touring* prend en charge à concurrence de maximum € 200 par assuré, le skipass et les cours de ski de plus de 5 jours consécutifs qui n'ont pu être utilisés du fait de :

- Un accident survenu à l'assuré lors de la pratique du ski;
- Une garde obligatoire par l'assuré d'un enfant assuré de moins de 16 ans accidenté (pendant le séjour), pendant le reste du séjour;
- Un retour anticipé de l'assuré.

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'inaptitude à la pratique du ski.

#### 3.2.22.3 Frais médicaux dans le pays de domicile, à la suite d'un accident de ski

Les frais médicaux et pharmaceutiques engagés dans le pays de domicile de l'assuré, suite à un accident de ski survenu à l'étranger, sont couverts pour une durée d'un an après la survenance de l'accident à concurrence de maximum

€ 745 par assuré (les frais de massage, de physiothérapie et de kinésithérapie limités à maximum € 125 par assuré).

#### 3.2.22.4 Bris de ski

En cas de bris de ski et/ou de fixation appartenant à l'assuré (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et skis de cross-country), *Touring* prend en charge la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants à concurrence de maximum € 250 par assuré.

Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture de location. Le ski et/ou fixation cassés doivent être déposés chez *Touring*.

#### 3.2.22.5 Vol de skis (skis, bâtons, chaussures de ski)

En cas de vol de skis, bâtons, chaussures de ski appartenant à l'assuré, *Touring* intervient à concurrence de maximum € 250 par assuré pour la location de matériel équivalent pour le nombre de jours restants, pour autant que le vol ait été commis avec *effraction caractérisée* ou violence, dûment constatée.

La garantie n'est pas octroyée si l'assuré a laissé les skis, bâtons ou chaussures de ski sans surveillance.

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

#### 3.2.22.6 Avance de frais de défense

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

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

### 3.3 Assistance aux véhicules

#### 3.3.1 Dépannage et remorquage dans le pays de domicile

*Touring* organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur *Touring* ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par *Touring* sur le lieu même où le *véhicule couvert* est immobilisé à la suite d'un *incident*, que ce soit à *domicile* ou ailleurs sur la voie publique dans le pays de *domicile*. Les pièces de rechange, le carburant et les huiles, ainsi que les frais de réparation, main-d'œuvre et fournitures de pièces restent à charge de *l'assuré*. *Touring* ne peut en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

En l'absence d'un patrouilleur mandaté, *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.

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*. En cas d'immobilisation du véhicule dans un autre pays de la zone de territorialité (cf. point 2.3), *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.

#### 3.3.2 Dépannage sur route et remorquage à l'étranger

*Touring* organise et prend en charge le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule couvert vers le garage le plus proche.

En l'absence d'un patrouilleur mandaté, *Touring* 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 d'origine et acquittée.

Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à votre charge, *Touring* ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Les réparations du *véhicule couvert* se font avec l'accord écrit de *l'assuré* et sous son contrôle.

#### 3.3.3 Rapatriement du véhicule couvert

*Touring* organise et prend en charge :

- Le *rapatriement*, dans les meilleurs délais, 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 de *l'assuré* dans son pays de *domicile*.
- 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 de l'immobilisation du véhicule, à condition que la demande de *rapatriement* ait été faite dans les 48h après l'immobilisation.
- *Touring* s'engage à rapatrier le *véhicule couvert* dans les meilleures conditions et délais possibles.

Des retards éventuels dans l'exécution du *rapatriement* ne pourront donner lieu à aucune indemnisation.

Le *rapatriement* ne peut se faire de votre propre initiative, sous peine de déchéance à la prestation.

*Touring* prend en charge le *rapatriement* 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.

*Touring* ne peut être tenu pour responsable :

- des dégâts éventuels causés par le transporteur au véhicule transporté ou remorqué;
- en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

*L'assuré* 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 2.3 des présentes conditions générales.

#### 3.3.4 Prise en charge des frais de retour des personnes

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 vers 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 *l'assuré*.

Le voyage s'effectue en train en 2<sup>ème</sup> classe, en avion de ligne en 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 3.3.10, *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<sup>ème</sup> classe. Les frais éventuels de renvoi de ce véhicule vers l'étranger restent à charge de *l'assuré*. *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*.

#### 3.3.5 Assistance aux assurés dans l'attente des réparations

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

- a) Soit les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'à leur 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 à *l'assuré* 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 3.3.3. Dans le cas où *l'assuré* poursuit son voyage jusqu'à sa destination et que *Touring* organise le *rapatriement* du *véhicule couvert*, le retour des assurés vers leur pays de *domicile* est pris en charge par *Touring* à partir du lieu où *l'assuré* 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<sup>ème</sup> 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 3.3.10, *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<sup>ème</sup> classe. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule de remplacement à l'étranger restent à charge de *l'assuré*.

*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 3.3.10 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 *assuré* et par jour. *Touring* interviendra pour maximum € 500 pour autant que *l'assuré* ne se

trouve pas sur son lieu de séjour ou qu'il doit 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.

### 3.3.6 Abandon du véhicule couvert

*Touring* organise le dédouanement et prend en charge les frais de douane qui deviendraient exigibles à la suite de la destruction du véhicule en raison d'un vol dûment établi, d'une panne irréparable, d'un incendie ou d'un *accident*. Dans ce cas, seules les *bagages* seront rapatriés avec les *assurés*.

Un certificat de cession ou de destruction du véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité locale et signé par le garagiste ou le ferrailleur, est exigé. Sous peine de se voir refuser toute intervention, l'*assuré* s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir *Touring* dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance des faits et à se conformer aux instructions de *Touring*. Ce dernier règle directement les droits à l'administration douanière concernée. En cas de sinistre total, la plaque officielle (plaque arrière) doit être enlevée.

En cas d'abandon de l'épave sur place, l'intervention de *Touring* dans les frais de gardiennage est limitée à un montant maximum de € 15 par jour pour une durée maximum de 15 jours. Au cas où le *véhicule couvert* a été remorqué en tant qu'épave jusqu'à un dépôt de *Touring*, l'*assuré* nous autorise, 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 l'*assuré* 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 de l'*assuré*.

### 3.3.7 Chauffeur de remplacement

Si, à la suite d'un *accident* de la circulation ou d'un malaise inopiné du conducteur, l'*assuré* se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est en mesure de prendre le volant, *Touring* organise et prend en charge après un contact médical, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule et éventuellement ses passagers vers leur *domicile*, les frais de consommation de carburant du véhicule restant à votre charge. *Touring* peut être déchargé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves vous mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

En cas d'urgence ou d'aptitude, l'*assuré* peut engager lui-même un chauffeur. Dans ce cas, *Touring* interviendra après un contact médical avec un médecin sur place, soit pour :

- Le remboursement et les frais d'étape du conducteur de remplacement jusqu'à un maximum de € 50 par jour pour la durée de ses prestations, y compris le temps nécessaire pour le retour en train. La distance moyenne journalière parcourue doit être d'au moins 500 km par jour ;

OU

- Le coût du voyage aller-retour du chauffeur en train en deuxième classe.

### 3.3.8 Envoi de pièces de rechange

S'il est impossible de se procurer endéans les 3 jours ouvrables dans le pays étranger les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du véhicule, *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 de l'*assuré*.

*Touring* est exonéré de cette obligation en cas de force majeure, ou en cas de :

- 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.

### 3.3.9 Consultation technique

*Touring* prend en charge la consultation technique donnée par un expert reconnu.

Nous remboursons le montant de cette dernière consultation à l'*assuré* jusqu'à concurrence de € 250 contre remise de la note d'honoraires de l'expert.

Cette couverture n'est accordée qu'avec l'autorisation de *Touring* et uniquement suite à un problème technique lié à l'usage du *véhicule couvert* à l'étranger, à l'exception des dégradations consécutives à un *accident*.

### 3.3.10 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. L'*assuré* 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 à l'*assuré* pour signature avant mise à disposition du véhicule de remplacement. *assuréassuréassuréassuré* l'*assuré* 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 à l'*assuré*. Le véhicule doit être restitué avec le plein de carburant. *assuréassuré* 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 de l'*assuré*. *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, l'*assuré* devra payer une caution selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur. L'*assuré* 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 l'*assuré* 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 l'*assuré* et par le délégué du loueur.

## 3.4 Bagages

### 3.4.1 Objet

Lorsque l'assurance "Bagage" est souscrite seule ou avec option assistance aux personnes, *Touring* intervient à partir de € 250 par *assuré* et avec un maximum de € 4.000 par *assuré*.

Pour les produits "Travel Protect", "All In" et "All In Premium", *Touring* couvre le montant assuré, mentionné dans les conditions particulières, avec un maximum de € 1.500 par *assuré*. L'*assuré* a la possibilité de majorer ce montant à concurrence de maximum € 4.000 par dossier, moyennant le paiement d'une surprime.

Pour les produits "Global Protect" ou "Travel Protect" des produits Groupes, *Touring* couvre le montant assuré, mentionné dans les conditions particulières, avec un maximum de € 1.500 par personne assurée.

### 3.4.2 Objets assurés

*Touring* assure :

- les *bagages*,
- les objets et les vêtements portés par l'*assuré* à leur endroit de destination habituel;
- les objets de valeurs suivants : 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.

### 3.4.3 Événements assurés

*Touring* assure les objets assurés repris à l'article précédent 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.

Les objets de valeurs énumérés à l'article précédent sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par l'*assuré* ou confiés en dépôt au coffre de l'hôtel, sur présentation de l'enregistrement de ce coffre-fort.

Notre garantie est supplétive à celle de l'assurance de l'hôtelier.

L'*assuré* doit fournir à *Touring* une copie du procès-verbal de la police.

### 3.4.4 Paiement des indemnités

- *Touring* couvre les objets et les événements assurés dans les limites reprises à l'article 3.4.1 des présentes conditions générales.
- La couverture des objets de valeur mentionnés ci-dessus est limitée à 30 % du montant assuré.
- *Touring* rembourse, avec un maximum par objet de 25 % du montant total des objets assurés, la valeur d'achat des objets endommagés, volés ou non délivrés en tenant compte de la moins-value due à la vétusté ou à l'usage. La moins-value est fixée forfaitairement à 10 % par année entamée. La valeur d'achat des objets doit être prouvée par des factures originales en bonne et due forme ou par un certificat d'expertise.
- En cas de récupération de *bagages* volés ou considérés comme définitivement perdus ou non délivrés, l'*assuré* est tenu de rembourser à *Touring* l'indemnité déjà perçue, diminuée éventuellement du montant des dommages constatés et assurés.
- En cas de remise tardive des *bagages*, *Touring* rembourse les achats de première nécessité jusqu'à un maximum de € 300 par *assuré*. Si par la suite, la perte des *bagages* s'avère définitive, ce remboursement sera déduit de l'indemnisation versée.
- En cas de dommages partiels, seuls les frais de réparation des objets sont remboursés avec un maximum, par objet, de 25% du montant total ;
- En cas de vol ou de perte des papiers d'identité et de carte de banque à l'étranger (carte d'identité, passeport, permis de conduire, cartes bancaires ou cartes de crédit), *Touring* rembourse les frais administratifs jusqu'à un maximum de € 125 par *assuré* 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 (*Touring* et le preneur d'assurance), 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.
- Chaque objet ne peut appartenir qu'à un seul *assuré*.

## 3.5 Assurance Annulation, modification et compensation de voyage

### 3.5.1 Objet

Sans préjudice de l'article 3.5.3, *Touring* garantit, à concurrence des montants spécifiés dans le contrat d'assurance et avec un maximum de € 30.000 par *contrat de voyage*, le remboursement des frais contractuellement dus (et non récupérables) par les *assurés* en cas de modification ou d'annulation du *contrat*

de voyage entre la date de prise d'effet des garanties et la date de départ mentionnée notamment dans le *contrat de voyage*, ou une compensation en cas d'interruption du voyage avant le terme prévu en raison d'un événement assuré.

La modification, l'annulation ou la compensation doivent être motivées par un événement assuré repris à l'article 3.5.2 des présentes conditions générales.

### 3.5.2 Événements assurés

Seuls les événements repris ci-après sont couverts, pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet d'une exclusion reprise aux présentes conditions générales.

Tout événement connu par l'*assuré* au moment de la souscription du *contrat de voyage* et/ou du contrat d'assurance est exclu.

- 1 En cas de décès, *maladie grave*, les *maladies graves* chroniques et/ou les *maladies* en phase terminale (uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation), *accident* corporel grave ou la transplantation d'organe d'urgence (comme receveur ou donneur), qui empêche les personnes suivantes de voyager:

- de l'*assuré*;
- un membre de la famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré;
- les personnes domiciliées à la même adresse que l'*assuré* et dont il a la garde;
- la personne chargée de la garde d'un *enfant mineur* ou handicapé de l'*assuré* pendant son voyage;
- un membre de la famille d'accueil chez qui l'*assuré* avait prévu de passer ses vacances.

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

- 2 La grossesse de l'*assurée* ou de la *compagne de voyage* pour autant que le voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du voyage.
- 3 Les complications ou les troubles de la grossesse de l'*assurée* ou d'un membre de sa famille jusqu'au 3<sup>ème</sup> degré, y compris l'accouchement prématuré survenu minimum 1 mois avant terme; à condition que la grossesse ne dépassait pas les 3 premiers mois lors de la souscription du *contrat de voyage*.
- 4 La convocation de l'*assuré* pour l'adoption d'un enfant.
- 5 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).
- 6 L'annulation des jours de congés de l'*assuré* déjà accordées par son employeur en vue du remplacement d'un collègue (qui devait remplacer l'*assuré* pendant ses vacances) en raison de *maladie*, *accident* ou décès de celui-ci.

L'*assuré* doit :

- Fournir une attestation de son employeur déclarant qu'un remplaçant professionnel avait été désigné avant la date de réservation du voyage de l'*assuré* ;
- En cas de *maladie* ou d'*accident* du remplaçant : veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin conseil de *Touring* un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement ;
- En cas de décès du remplaçant : fournir un certificat de décès.

- 7 Le licenciement de l'assuré, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses. Le licenciement de l'assuré engagé dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou de travail d'intérimaire est exclu.
- 8 La présence obligatoire de l'assuré en raison d'un nouveau contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois ininterrompus et pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage. Le nouveau contrat de travail doit être conclu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la date de la souscription du *contrat de voyage*.
- 9 L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire et qui ne peut être reporté et que l'assuré doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date du retour du voyage.
- 10 Le rappel d'un militaire de profession et/ou les réservistes pour une mission militaire ou humanitaire, le rappel des forces de l'ordre pendant les périodes d'attentats, ou en cas de présence obligatoire de l'assuré comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises.
- 11 En cas de vol ou d'immobilisation totale du véhicule privé prévu pour le voyage de l'assuré 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.
- 12 Les dommages matériels importants (plus de € 2.500) au *domicile* causé par un incendie, la foudre, l'explosion, la chute ou le heurt d'appareils de navigation aérienne ou d'objets, le heurt d'animaux, le dégât des eaux, la tempête, la pression de la neige ou de la glace ainsi que le vol, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ ou durant la durée du voyage, l'assuré doit fournir à *Touring* le rapport d'expertise et/ou une facture ou devis détaillés des réparations.
- 13 En cas de dommages importants à l'habitation de la famille d'accueil, la rendant inhabitable.
- 14 L'assuré ne peut pas être vacciné pour des raisons médicales et cette vaccination est explicitement jugée nécessaire par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).
- 15 En cas de refus de délivrance de visa ou d'ESTA pour autant que la demande ait été introduite dans les délais spécifiés par le pays de destination.
- 16 Le retard au moment de l'embarquement causé par une force majeure, un *accident* de la circulation prouvé par une attestation de la police, un incendie ou une panne pouvant être attestée par la police ou par une société de dépannage (avec mention de la date et l'heure d'appel) et si l'évènement est survenu sur le trajet des *assurés* vers le lieu d'embarquement mentionné dans le *contrat de voyage* au minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement.
- 17 En cas d'annulation par le *compagnon de voyage* pour l'une des causes reprises au point 3.5.2, à condition qu'il ait également souscrit un contrat d'assurance auprès de *Touring* et que cette annulation du *compagnon de voyage* oblige l'assuré à entamer seul le voyage assuré.
- 18 En cas de divorce entre deux *assurés* mariés si l'introduction de la procédure devant les tribunaux a été faite après la souscription du *contrat de voyage*, ou en cas de séparation de fait pour autant que les *assurés* aient changé de *domicile* après la souscription du *contrat de voyage*.  
Ceci doit être prouvé, en cas de divorce : par une copie de la requête qui a été déposée au tribunal, ou en cas de séparation de fait : par une attestation de la commune dont la date doit être antérieure à la date de départ.
- 19 En cas d'annulation du voyage de noce des *assurés* suite à l'annulation de la cérémonie du mariage civil. Ceci doit être prouvé par une attestation de la maison communale de l'entité où le mariage devait avoir lieu.
- 20 En cas de présence indispensable de l'assuré exerçant une profession libérale ou indépendante, lorsque son remplaçant professionnel est indisponible en raison :
  - d'une maladie grave,
  - d'une *maladie* en phase terminale uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation,
  - d'une *maladie grave* chronique uniquement lorsqu'il s'agit d'une première manifestation,
  - d'un accident,

- de son décès.

L'identité du 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.

En cas d'*accident* ou de *maladie* du remplaçant, l'assuré devra veiller à ce que le remplaçant transmette au médecin conseil de l'assureur un certificat médical attestant de son état de santé pendant la période de remplacement. En cas de décès du remplaçant, l'assuré fournira un certificat de décès.

- 21 En cas de vol avec agression ou *effraction caractérisée*, dans les 72 heures avant le départ, des titres de transport ou des papiers d'identité nécessaires au voyage.
- 22 Toute *maladie préexistante* de l'assuré ou d'un membre de la famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, pour autant que le médecin traitant n'ait pas donné de contre-indication au voyage au moment de la réservation du voyage et/ou la souscription du contrat d'assurance si celle-ci ai eu lieu après la date de réservation.

LES COUVERTURES SUIVANTES SONT UNIQUEMENT POUR LES SOUSCRIPTEURS DU PRODUIT "ALL IN PREMIUM":

- 23 Le car-jacking du véhicule appartenant à l'assuré, le home-jacking du *domicile* ou le tigerkidnapping de l'assuré survenu dans les 7 jours avant la date du départ, pour autant qu'un procès-verbal ait été rédigé par la police.
- 24 En cas d'évènements exceptionnels sur le lieu de destination de vacances, ceux-ci sont couverts pendant 30 jours à dater de l'évènement, 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'évènement qui sera couverte. Hors de la *zone Europe*, seule la zone touchée par l'évènement sera couverte. Dans ces cas précis, et sans préjudice de l'application de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, *Touring* proposera et prendra en charge une seule et unique fois, avant le départ, 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.
- 25 En cas de décès d'un membre de la famille de l'assuré jusqu'au troisième degré, si le décès a lieu dans les 15 jours avant le départ. Le décès d'un neveu ou d'une nièce de l'assuré est uniquement couvert s'il s'agit d'un enfant de moins de 18 ans.
- 26 Si un membre de la famille de l'assuré jusqu'au 1er degré ou une personne dont l'assuré a la responsabilité de fait ou la garde juridique doit déménager dans une maison de repos ou un centre pour personnes âgées dans les 30 jours avant le départ ou pendant la durée du voyage prévu.
- 27 En cas de résiliation par le propriétaire du bail de l'habitation de l'assuré, représentant son *domicile* principal, dans les 3 mois précédant la date de départ. Les résiliations de bail pour cause de défaut de paiement de l'assuré sont exclues.
- 28 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.
- 29 En cas d'achat imprévu d'une maison/appartement ou d'un véhicule (voiture ou moto). Lorsque l'assuré a une obligation soudaine d'acheter une maison/un appartement, pour y habiter ou devant acheter un véhicule pour ses besoins ou ceux du ménage, suite à un sinistre au bien immobilier ou au véhicule actuel, rendant ce dernier inhabitable ou inutilisable. Cet achat doit être d'une valeur de € 15.000 minimum. Ces achats doivent faire l'objet d'un acte notarié 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 souscription du *contrat de voyage* ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant l'acte notarié ou le bon de commande.

### 3.5.3 Paiement des indemnités

En cas d'annulation ou de modification du voyage, *Touring* rembourse le preneur d'assurance du montant réel des frais contractuellement dus et restés

à sa charge à la date de l'annulation ou de la modification, après réception et examen :

- des documents de voyage,
- des preuves de paiement, et
- lorsque le voyage peut être qualifié de voyage à forfait au sens de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage : les documents probants concernant l'intervention du professionnel.

Sans préjudice des articles 3.1 et 3.5.1, *Touring* rembourse :

#### 3.5.3.1 Garantie annulation

- En cas d'annulation par l'assuré pour une raison reprise au point 3.5.2: *Touring* rembourse 100 % du montant non récupérable du prix du voyage assuré et ce, aux conditions stipulées dans le point 4.6 et sous réserve des exclusions mentionnées dans les présentes conditions générales.
- (Uniquement pour le produit All In Premium) En cas d'annulation par l'assuré pour d'autres raisons que celles stipulées dans le point 3.5.2: *Touring* rembourse 75 % des frais d'annulation incontestablement et effectivement dus par l'assuré.

#### 3.5.3.2 Garantie modification de voyage

Par priorité et dans un souci de respecter l'objectif initial de l'assuré d'aller en vacances, le voyage sera modifié le cas échéant auprès de l'organisme de voyage (en changeant le nom d'une ou plusieurs personnes, la date ou le lieu du voyage). Les frais de modification de voyage seront pris en charge par *Touring*, pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation.

En cas d'annulation du *compagnon de voyage*, *Touring* intervient uniquement dans les limites suivantes :

- Si l'assuré décide de partir seul, *Touring* rembourse les frais supplémentaires d'hôtel et/ou de modification entraînés par cette annulation.
- Si l'assuré décide de partir mais pas seul, *Touring* rembourse les frais supplémentaires de logement entraînés par cette annulation.

#### 3.5.3.3 Garantie compensation voyage

En cas de retour anticipé de l'assuré pendant la durée du voyage (rupture de vacances) pour des raisons couvertes à l'article 3.5.2 (à l'exclusion des alinéas 8, 15, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 27, 28), *Touring* prévoit pour l'assuré 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 le contrat d'assurance et/ou les conditions particulières ou le *contrat de voyage*.

Si l'assuré retourne aux frais d'une ou l'autre garantie d'assistance, l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées.

Si l'assuré retourne par ses propres moyens : l'indemnisation se fait sur base des nuits d'hôtel non prestées et du billet retour initial.

Si le *contrat de voyage* a uniquement pour objet le transport, *Touring* remboursera la partie irrécupérable du prix du transport pour autant que les frais de retour ne soient pas réglés dans le cadre d'une autre garantie.

En cas d'hospitalisation de l'assuré à l'étranger pour une durée supérieure à 3 jours, *Touring* prévoit pour cet assuré une compensation de la valeur de la partie irrécupérable du prix du voyage, au prorata des jours de vacances perdus.

L'intervention de *Touring* se limite aux prestations réservées avant la date du sinistre, et ne pourra en aucun cas dépasser le montant initialement assuré.

## 3.6 Capital accident de voyage

### 3.6.1 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.

### 3.6.2 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);
  - À 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;
  - À 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;
  - À l'alpinisme, l'escalade et la randonnée en montagne par voie non frayée;
  - À la spéléologie;

- Au rugby;
- Au benji, au skydiving et assimilés;
- À 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 %.

### 3.6.3 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 :

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

### 3.6.4 En cas de décès

Si l'assuré meurt, dans un délai de 2 ans, des conséquences exclusives d'un accident couvert, la somme assurée est versée aux assurés 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.

### 3.6.5 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.

### 3.6.6 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; ou
  - D'une main et d'un pied; ou
  - 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.

### 3.6.7 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.

### 3.6.8 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.

### 3.7 Assistance en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen)

#### 3.7.1 Objet

Touring garantit les indemnités et compensations en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement de l'assuré, telles que décrites aux articles 7 et 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 J.O. L 46/1, y compris la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne concernant ce règlement. Le retard, l'annulation, le déclassement et le refus d'embarquement sont définis dans le Règlement (CE) N° 261/2004 et, par extension, dans la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

Cette garantie est d'application pour les assurés qui partent:

- a. d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, y compris l'Islande, la Norvège, le Royaume Uni et la Suisse, indépendamment du transporteur aérien effectif;
- b. d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, y compris l'Islande, la Norvège, le Royaume Uni et la Suisse.

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

1. € 250 pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
2. € 400 pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km;
3. € 600 pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

Si un assuré se voit proposer un autre vol vers sa destination finale, conformément à l'article 8 du Règlement (CE) N° 261/2004 et dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

1. de deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins ou;
2. de trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km ou;
3. de quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), la compensation est réduite de 50%.

En cas d'annulation ou de refus d'embarquement contre sa volonté, l'assuré peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, à condition qu'il n'a reçu aucun réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou un réacheminement vers sa destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance et où il y avait de la place.



Dans le cas d'un retard d'au moins cinq heures, l'assuré peut obtenir remboursement du ticket au prix auquel il a été acheté pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial.

En cas de déclassé, l'assuré a droit au remboursement de son ticket comme décrit ci-dessous:

1. 30% du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
2. 50% du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outremer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km ;
3. 75% du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements français d'outre-mer.

Pour être couvert, l'assuré doit fournir à *Touring* toutes les informations demandées, dont au moins une preuve d'identité valide et le ticket (ou une copie) ou une confirmation de réservation du vol pour lequel un problème est survenu.

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), *Touring* se réserve le droit de transmettre les données personnelles des assurés et ce, uniquement aux seules fins de récupérer les indemnités auprès des compagnies aériennes. L'assuré ne pourra prétendre aux indemnités mentionnées ci-dessus, qu'à la condition qu'il délègue son action à *Touring* de façon incontestable et irrévocable conformément à l'article 95 de la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et/ou l'article 1690 du Code Civil. L'assuré s'engage à subroger *Touring* dans tous ses droits à l'égard des compagnies aériennes dans le cadre de la couverture de ce risque assuré.

## 4 FAIRE APPEL À TOURING ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

### 4.1 Coordonnées générales

*Touring* peut être contacté:

- En cas de sinistre:
  - Par téléphone: 02 233 22 49 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
  - Par fax: 02 233 25 97
  - Par e-mail: [cancellation@touring.be](mailto:cancellation@touring.be)
- Pour de l'assistance en cas de problème technique ou medical:
  - Par téléphone: +32 2 286 31 27 (24h sur 24, 7 jours sur 7)
  - Par fax: +32 2 233 23 58
  - Par e-mail: [medical.aid@touring.be](mailto:medical.aid@touring.be)
- Pour de l'assistance en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol:
  - Par téléphone: 02 286 35 08 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
- Pour le Service Client:
  - Par téléphone: 02 233 22 02 (du lundi au vendredi de 8h à 18h)
  - Par fax: 02 286 33 23
  - Par e-mail: [membership.service@touring.be](mailto:membership.service@touring.be)
- Pour le Service Plaintes :
  - Par téléphone: 02 286 34 25 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)
  - Par e-mail: [complaint@touring.be](mailto:complaint@touring.be)
- Ligne « Infos-Voyage » (Service réservé aux produits "All In" et "All In Premium"):
  - Par téléphone: 02 286 33 84 (du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h)

Avant de partir en voyage, vous pouvez consulter notre ligne infos-voyage pour toutes informations concernant:

- 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).

La responsabilité de *Touring* ne peut en aucun cas être engagée, notamment quant à l'usage qui sera réservé par les assurés aux informations reçues via la ligne infos-voyage.

### 4.2 Obligations générales

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

- avertir immédiatement *Touring* (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), se conformer aux instructions ;
- sans délai, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre ;
- 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 ;
- remettre à *Touring* les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages ;
- signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs et lui préciser l'identité de cet ou ces assureurs et les numéros de police.

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*.

Si l'assuré ne remplit pas une de ces obligations et qu'il en résulte un préjudice pour *Touring*, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation, à concurrence du préjudice qu'elle a subi.

*Touring* peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté les obligations énoncées ci-avant (article 76 loi 4/4/2014 relative aux assurances).

### 4.3 Procédure et obligations de la garantie Assistance aux personnes

#### 4.3.1 Obligations

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de l'assistance aux personnes, l'assuré doit également se conformer aux obligations suivantes :

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

#### 4.3.2 Ouverture d'un dossier

Lorsqu'un assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit, en cas d'urgence, faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins...) et 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 de l'assuré malade ou blessé ;
- L'adresse et le numéro de téléphone du lieu où se trouve le malade ou le blessé, ainsi que du lieu de villégiature, si ce n'est pas le même;
- Le nom et l'adresse du médecin sur place;

- Le nom et l'adresse du médecin traitant dans un des Etats membres de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Royaume Uni ou en Suisse.

#### EN CAS D'HOSPITALISATION:

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

#### 4.3.3 Démarches à effectuer à l'étranger

- Demander un justificatif des honoraires et autres dépenses ainsi qu'un certificat d'hospitalisation d'urgence ;
- Pour les frais de prolongation de séjour dans un hôtel, réclamer un certificat médical au nom de l'assuré attestant la nécessité, le début et la fin de l'alitement ou de l'hospitalisation ; la note d'hôtel acquittée mentionnant la durée de votre séjour et toutes les pièces justificatives pouvant déterminer la date limite du séjour à l'étranger;
- S'il s'agit de frais médicaux ambulatoires (sans hospitalisation) supérieurs à € 250 par assuré, 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.

#### 4.3.4 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 l'assuré 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 indemnités 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.

#### 4.4 Procédure et obligations de la garantie Assistance véhicule

##### 4.4.1 Obligations

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de l'assistance véhicule, l'assuré doit également se conformer aux obligations suivantes :

- Prévenir *Touring* endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure, en cas d'incident ou d'accident survenu lors de votre déplacement à l'étranger.
- 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.

##### 4.4.2 Ouverture d'un dossier

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

- Votre numéro de police et 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).

#### 4.5 Obligations de l'assurance Bagages

Afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de l'assurance "Bagages", l'assuré doit également se conformer aux obligations suivantes:

- En cas de vol: faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités du lieu où le vol a été commis, et faire constater de visu les traces d'effraction ;
- En cas de vol avec agression: consulter un médecin et nous faire parvenir son attestation ;
- En cas de détérioration totale ou partielle ou de non- livraison par une société de transport aérien: déposer plainte dans les délais légaux auprès de la société de transport, et faire établir un constat contradictoire ;
- En cas de détérioration totale ou partielle résultant d'un accident de circulation: faire immédiatement établir un procès-verbal par les autorités locales ;
- Signaler à *Touring* les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs ;
- Adresser à *Touring*, dans les 7 jours, la déclaration de sinistre dûment complétée ;
- Si *Touring* le demande, lui remettre l'objet endommagé.

#### 4.6 Obligations de l'assurance Annulation, modification et compensation voyage et All In Premium

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

- Avertir *Touring* dans les 12 heures suivant le sinistre ;
- Adresser dans les 7 jours à *Touring* le document de déclaration de sinistre de *Touring* dûment complété ;
- 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 3.5.3 des conditions générales ;
- 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 ;
- 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.

#### 4.7 Obligations de la garantie Capital accident de voyage

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

- 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.

#### 4.8 Obligations de la garantie Assistance en cas de retard, annulation, déclassé ou refus d'embarquement d'un vol (Fly zen)

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*.

## 5 EXCLUSIONS

Si plusieurs événements, couverts ou non, surviennent, seul l'événement qui se produit en premier lieu dans le temps sera pris en compte pour déterminer si la couverture est accordée.

Les exclusions sont d'application vis-à-vis de l'*assuré* et des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

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

### 5.1 Exclusions générales

Sont toujours exclus:

- Tout événement connu avant et lors de la souscription du *contrat de voyage* et/ou de la souscription du contrat d'assurance, sauf mention contraire reprise dans les présentes conditions 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 pays en guerre, en guerre civile, les pays placés sous loi martiale, touchés par des problèmes de santé au niveau mondial (y compris épidémies et pandémies) ou subissant des actes de terrorisme, des émeutes ou des grèves violentes, et pour autant que le Service Public fédéral belge des Affaires étrangères ait publié un avis négatif (voyage interdit ou déconseillé) sur son site internet.
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, lockdown et mises en quarantaine;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool au-delà de la limite légale autorisée, 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 l'*assuré* 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 *assuré* employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multi moteur agréé pour le transport public des passagers;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes fautifs, malveillants ou illégaux de l'*assuré*;
- 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 non repris dans la couverture ou 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;
- 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 ;
- L'impossibilité de voyager en raison du fait que l'*assuré* et/ou le *compagnon de voyage* n'a pas effectué un test de dépistage ;
- 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 *catastrophe naturelle*.

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.

### 5.2 Exclusions particulières

#### 5.2.1 Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance aux personnes

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

- Les états dépressifs, les *maladies* mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation;
- Les rechutes ou aggravations d'une *maladie* ou d'un état pathologique connu avant le départ. (Dans le cas d'un *assuré* atteint d'une *maladie préexistante* souhaitant voyager, la *maladie préexistante* est couverte pour autant qu'elle soit stable le jour du départ. Ceci s'applique pour l'*assuré* mais aussi pour les personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention. Les *compagnons de voyage* doivent également souscrire à cette formule pour se prévaloir de cette couverture.)
- Les frais d'hôtel (sauf dans 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 l'*assuré* est accompagné d'un moniteur de ski agréé), la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si l'*assuré* est accompagné d'un guide de montagne agréé), le deltaplane ou le parapente, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse au gibier, le parachutisme, le kitesurf, le speedriding, le downhill, le carsurfing et tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition, à titre gratuit ou non ainsi que les variantes des activités sportives précitées;
- Les frais de restaurant et de boissons;
- Le *rapatriement* des *assurés* 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'oxygénodépendance;
- 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 l'*assuré*;
- Les frais médicaux exposés dans le pays de *domicile* de l'*assuré*, même si ceux-ci sont consécutifs à une *maladie* ou un *accident* survenu à l'étranger (excepté dans les cas prévus dans les conditions générales);
- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par l'*assuré*;

- Les frais de bilan de santé;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques, ostéopathiques et d'acupuncture;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

### 5.2.2 Exclusions particulières relatives à la garantie Assistance véhicule

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

- 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 raisonnables de sécurité) ou toute autre catastrophe climatique;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, 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.

### 5.2.3 Exclusions particulières relatives à l'assurance Bagages

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

Les objets suivants :

- 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, mobil homes, 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 mobil home 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 sacoches 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 (GSM, GPS, PDA,...);
- Les tablettes pc et les lecteurs de musique portables;
- Les objets consommables et périssables.
- Les chaises roulantes
- Les perles fines et les pierres précieuses non montées;
- Les films, vidéos et jeux vidéo et toutes reproductions audio;
- Les armes de toutes sortes ainsi que leurs munitions.

Les circonstances suivantes:

- Tout vol, destruction ou perte:
  - Occasionné volontairement par l'*assuré*;
  - Résultant d'une décision des autorités, d'une guerre ou d'une guerre civile, d'une insurrection, de troubles, de grèves ou de toutes conséquences de radioactivité;
- Le vol d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local à la disposition de plusieurs utilisateurs;
- La destruction résultant d'un défaut propre à l'objet assuré, de l'usure normale ou de la fuite de liquides, de matières grasses, de colorants ou de produits corrosifs faisant partie des *bagages* assurés;
- La destruction d'objets cassables, notamment les poteries et les objets en verre, porcelaine, marbre, cristal;
- Les dommages résultant de pertes, d'oubli ou d'objets égarés;
- Les griffes ou égratignures occasionnées aux valises, sacs de voyage ou emballages lors du transport;
- Les dommages au matériel de sport;
- Les objets de valeur acheminés par une société de transport aérien ou par toute autre entreprise de transport public;
- Les dégâts dus au feu en cas d'incendie;
- Les *bagages* transportés sur un véhicule à deux roues;
- Le vol sans 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.
- Les dommages occasionnés par les mites, rongeurs, insectes, vers, vermine ou de tout autre parasite;
- Les brûlures de cigarettes et les dommages causés par une source de chaleur non incandescente ;
- Les dommages occasionnés par des dégâts des eaux ou l'humidité.

### 5.2.4 Exclusions particulières relatives à l'assurance Annulation, modification et compensation de voyage

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

- 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 toutefois couverte si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription du *contrat de voyage* et de la souscription du contrat d'assurance;
- 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'oxygénodépendance;
- 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 toutefois couverte si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription du *contrat de voyage* et du contrat;
- 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;
- Le véhicule privé, prévu pour le voyage, qui est en mauvais état ou défectueux;
- L'insolvabilité de l'*assuré*;
- 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).
- Qui sont la conséquence de *maladies* nerveuses ou psychiques, sauf si elles sont la conséquence d'une *maladie* physique;
- 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;
- 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;
- Survenus à l'occasion de paris et défis.

### 5.2.5 Exclusions particulières relatives au produit All In Premium

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

- 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;
- 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;
- L'annulation suite à un *événement exceptionnel* qui n'a pas eu lieu dans le pays de destination du voyage de l'*assuré*;
- 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.
- Les voyages qui n'entrent pas sous le sens de la définition de *contrat de voyage* (point 1.7);
- 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 au point 5.2.4 des présentes conditions générales ne sont pas d'application ici.

### 5.2.6 Exclusions particulières relatives à la garantie Capital accident de voyage

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

- Résultant du fait intentionnel du preneur d'assurance ou de l'*assuré* du contrat sauf s'il s'agit d'une tentative justifiée pour sauver des personnes ou des biens;
- Résultant de rixe, sauf cas de légitime défense;
- Résultant du suicide ou d'une tentative de suicide;
- 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;
- 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;
- Survenus lors de la préparation ou de la participation intentionnelle à des crimes ou délits;
- 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;

### 5.2.7 Exclusions particulières pour l'Assistance en cas de retard, annulation, déclasséement ou refus d'embarquement (Fly Zen)

Sans préjudice de l'application des exclusions générales reprises ci-avant, cette couverture n'est pas d'application :

- Pour les *assurés* voyageant à titre gratuit ou à tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public ;
- Pour les vols ayant eu lieu dans un délai de plus de 6 mois ;
- Dans le cas où des circonstances extraordinaires ont eu lieu qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Conformément à l'article 15 du Règlement (CE) N° 261/2004, il est question de circonstances extraordinaires lorsqu'une décision de la gestion du trafic aérien occasionne un retard de longue durée, un retard d'une nuit ou l'annulation d'un ou plusieurs vols pour un avion spécifique à un jour spécifique, bien que la compagnie aérienne en question ait fourni tous les efforts raisonnables pour empêcher ce retard ou cette annulation.

Dans le cadre de cette couverture, on entend par circonstances extraordinaires (non limitatif):

- Conditions atmosphériques défavorables ;
- Défaut technique à l'avion ;
- Grève du personnel aéroportuaire ou du contrôle de trafic aérien ;
- Circonstances empêchant le fonctionnement normal de l'aéroport (alerte à la bombe, fermeture des points d'accès importants, pannes électriques, mesures de sécurité, etc.);
- Tous les problèmes concernant les passagers ou l'équipage (p.ex. une *maladie* soudaine ou le décès d'un des passagers ou d'un membre de l'équipage);
- Dans tous les cas, la décision du contrôle de trafic aérien par laquelle un vol déterminé est retardé pour une longue durée ou pour plus d'une nuit, ou par laquelle un ou plusieurs vols de cet avion sont annulés.

Edition : Mars 2021.