

TOURING EXPLORE - Assistance à l'étranger

CONDITIONS GÉNÉRALES



AFIN QUE VOTRE DOSSIER SOIT EN ORDRE

Merci de nous signaler tout changement d'adresse.

➔ PAR COURRIER ATV sa
Rue de la Loi 44
1040 Bruxelles

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

➔ PAR FAX 02 286 33 23

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

1. DÉFINITIONS

1.1	Assureur	3
1.2	Preneur d'assurance et personnes assurées	3
1.3	Véhicules assurés	3
1.4	Passagers assurés	3
1.5	Compagnon de voyage	4
1.6	Conjoint	4
1.7	Famille jusqu'au deuxième degré	4
1.8	Enfants mineurs	4
1.9	Domicile	4
1.10	Maladie	4
1.11	Accident	4
1.12	Incident	4
1.13	Rapatriement	4

2. GARANTIES

2.1	Prestations garanties	5
2.2	Modalités pour intervention immédiate	5

3. CONDITIONS D'APPLICATION

3.1	Validité du contrat	5
3.2	Territorialité	5
3.3	Résiliation après sinistre	6
3.4	Prime	6
3.5	Obligations en cas de sinistre	6
3.6	Obligation de signalement d'une aggravation du risque	7
3.7	Indemnité conventionnelle	7
3.8	Déclaration frauduleuse	7
3.9	Abus ou négligence	7
3.10	Données médicales et sensibles	8
3.11	Protection de la vie privée	8
3.12	Loi applicable	8
3.13	Subrogation	8
3.14	Prescription	8
3.15	Correspondance	8
3.16	Application des conditions générales et particulières	8
3.17	Attribution de compétence	8
3.18	Faculté de dédit	9

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES

4.1	Prestations garanties	9
4.2	Procédure à suivre pour faire appel à la garantie	13

5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

5.1	Dépannage et remorquage en Belgique	15
5.2	Dépannage et remorquage à l'étranger	15
5.3	Rapatriement du véhicule couvert et prise en charge des frais de retour des personnes	15
5.4	Assistance aux bénéficiaires dans l'attente des réparations	16
5.5	Abandon du véhicule couvert	17
5.6	Chauffeur de remplacement	17
5.7	Envoi de pièces de rechange	18
5.8	Consultation technique	18
5.9	Procédure à suivre	18

6. EXCLUSIONS

6.1	Exclusions générales	19
6.2	Exclusions particulières	20

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

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

1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne qui souscrit le contrat.

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans les conditions particulières de ce contrat, à la rubrique «Personnes assurées».

Ces personnes doivent être domiciliées dans un état membre de l'Union européenne ou en Suisse et posséder un lieu de séjour officiel en Belgique.

Dans le cas d'un contrat souscrit par une personne morale, les personnes physiques dont le nom est indiqué à la rubrique «Personnes assurées» sont assimilées à la personne physique qui a souscrit le contrat d'assistance. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par «vous» ou «les bénéficiaires».

1.3 Véhicules assurés

Sont considérés comme véhicules assurés : les véhicules indiqués dans les conditions particulières de ce contrat à la rubrique «Véhicules assurés», pour autant qu'il s'agisse de voitures, voitures à usage mixtes, motocyclettes, camionnettes, minibus ou mobilhomes dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, et dont le numéro de plaque d'immatriculation est indiqué dans les conditions particulières. Ces véhicules doivent être immatriculés dans un pays membre de l'Union européenne ou en Suisse.

La plaque d'immatriculation doit être en conformité avec le certificat d'immatriculation du véhicule désigné, sans quoi ce véhicule ne sera pas considéré comme véhicule couvert.

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

Dans les conditions générales, les véhicules assurés sont désignés par les termes «votre véhicule», «votre caravane» ou «votre remorque».

1.4 Passagers assurés

Les passagers assurés sont toutes les personnes assurées qui voyagent dans le véhicule en compagnie du conducteur. Le nombre de passagers assurés ne peut dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.

1.5 Compagnon de voyage

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

1.6 Conjoint

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

1.7 Famille jusqu'au deuxième degré

La famille jusqu'au deuxième degré comprend : le père, la mère, les enfants, les sœurs, les belles-sœurs, les belles-filles, les frères, les beaux-frères, les gendres, le beau-père, la belle-mère, les grands-parents et les petits-enfants.

1.8 Enfants mineurs

Enfants de moins de 18 ans.

1.9 Domicile

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

1.10 Maladie

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

1.11 Accident

- Pour les garanties «Assistance aux personnes» : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel constaté et diagnostiqué par un médecin.
- Dans tous les autres cas : un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendant de votre volonté, ayant pour conséquence un dommage constaté.

1.12 Incident

Pour la garantie «Assistance aux véhicules», est considéré comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert, qui engendre son immobilisation, à domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité.

La garantie couvre également les cas suivants : accident de roulage, incident dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé pour le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou d'une ou plusieurs pièce(s) du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule.

1.13 Rapatriement

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

2. GARANTIES

2.1 Prestations garanties

Ce contrat garantit le paiement des montants prévus et la fourniture des prestations prévues, dans les limites des garanties et montants indiqués dans les conditions générales et particulières. Ces prestations garanties sont :

- Assistance aux personnes
- Assistance aux personnes et aux véhicules

2.2 Modalités pour intervention immédiate

Touring met à la disposition des bénéficiaires son organisation internationale d'assistance technique et médicale, fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et joignable par simple appel téléphonique au numéro +32 2 286 31 28.

La centrale Touring est également accessible par fax au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse suivante : frontta@touring.be

3. CONDITIONS D'APPLICATION

3.1 Validité du contrat

Les garanties prennent cours 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 pour ce contrat.

En outre, sans préjudice de ce qui précède, les garanties prennent cours à 0 heure le jour désigné comme date de début du voyage dans les conditions particulières, et prennent fin à 24 heures le jour désigné comme date de fin du voyage dans les conditions particulières. Les garanties ne sont acquises que si elles sont souscrites pour la totalité du voyage (départ, séjour et retour).

En cas de prolongement de votre séjour sur prescription médicale, ou parce que le moyen de transport prévu pour le retour à votre domicile ne peut être utilisé en raison d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un incendie, de vandalisme ou d'une grève, les garanties «Assistance aux personnes» et «Assistance aux personnes & véhicules» pourront être prolongées aussi longtemps que nécessaire.

Pour bénéficier de cette prolongation, vous êtes tenu d'informer Touring dans les 24h, et de lui faire parvenir par courrier une attestation écrite délivrée par une autorité compétente dans les 7 jours.

3.2 Territorialité

Selon la destination (Europe ou le monde), tel qu'indiqué dans les conditions particulières, l'assuré bénéficie des garanties qu'il a choisies dans les pays suivants, et pour autant que ces garanties fassent suite à un événement survenu dans un de ces pays :

A. FORMULE EUROPE :

- Garantie «Assistance aux personnes» : couverture dans les pays de l'Union européenne, ainsi que dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, en Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Biélorussie, en Bosnie-Herzégovine, en Croatie, en Fédération de Russie (jusqu'au 60e parallèle est), en Islande, en Macédoine, en Moldavie, en Norvège, en Serbie, en Turquie, en Ukraine, au Maroc, en Tunisie, en Égypte, en Jordanie et en Israël, excepté dans le pays du domicile.

• Garantie «Assistance aux véhicules» : couverture dans les pays de l'Union européenne (sauf en Estonie, Lettonie, Lituanie et à Chypre), et également dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, en Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Bosnie-Herzégovine, en Croatie, en Islande, en Macédoine, en Norvège, en Serbie, à l'exception de la Belgique. A la date de départ et à la date de retour spécifiées dans les conditions particulières, Touring vous garantit également le dépannage et le remorquage jusqu'au garage le plus proche de votre domicile en Belgique tels que définis dans l'article 5.1, pour autant que vous ayez souscrit la garantie «Assistance aux véhicules» et que le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule immobilisé corresponde au numéro de plaque spécifié dans les conditions particulières. Les prestations aux véhicules ne sont pas acquises dans les Iles Canaries, à Madère, dans les enclaves espagnoles Ceuta et Melilla sur le territoire africain, en Turquie ainsi que sur le territoire français en dehors de la France métropolitaine.

B. FORMULE MONDE :

- Pour la garantie «Assistance aux personnes» : couverture dans le monde entier, à l'exception du pays de résidence.
- Pour la garantie «Assistance aux véhicules» : cfr. article 3.2a

3.3 Résiliation après sinistre

L'assureur et le preneur peuvent mettre fin au contrat après chaque déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. La résiliation prend effet 3 mois à compter du lendemain de la notification de la résiliation par lettre recommandée. Si le preneur d'assurance, la personne assurée ou le bénéficiaire a manqué à l'une de ses obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper l'assureur, la résiliation prendra effet 1 mois à compter du lendemain de sa signature.

La prime payée afférente à la période postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation est remboursée au preneur.

3.4 Prime

La prime, majorée des taxes et des cotisations, est payable par anticipation à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances, en fonction du pays de destination et des garanties choisis par le preneur d'assurance et tel qu'indiqué dans les conditions particulières.

3.5 Obligations en cas de sinistre

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

- a. Avertir Touring immédiatement (éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence), et vous conformer aux instructions données. Vous pouvez atteindre Touring 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, par téléphone au numéro +32 2 286 31 28, par fax au numéro +32 2 233 23 58, ou par courrier électronique à l'adresse frontata@touring.be. Les frais exposés et les prestations d'assistance ou de service ne donneront droit à une indemnisation qu'à condition d'avoir été autorisés au préalable par Touring.
- b. Confirmer le sinistre à Touring par écrit le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier.
- c. 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.
- d. Remettre à Touring les pièces originales relatives aux circonstances, aux conséquences et aux dommages.
- e. Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter et limiter les conséquences du sinistre.

- f. Faire constater la maladie, ou les lésions en cas d'accident, par un médecin.
- g. 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.
- h. En Belgique comme à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir exiger le remboursement de vos frais par la Sécurité sociale.
- i. Faire établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule, tant lors de l'enlèvement du véhicule que lors de sa récupération.
- j. En cas de vol ou vandalisme, faire immédiatement établir un procès-verbal par l'autorité judiciaire la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par le bénéficiaire.

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

En cas de non-respect d'une de vos obligations et d'existence d'un lien entre ce non-respect et le sinistre, vous serez déchu de vos droits aux prestations d'assurance éventuelles. Dans le cas des obligations des articles 3.5b, 3.5c et 3.5e, Touring pourra réduire sa prestation de la valeur du préjudice subi. Le non-respect de vos obligations dans une intention frauduleuse, la dissimulation volontaire et la communication intentionnelle d'informations fausses entraînent toujours la perte de tout droit à d'éventuelles prestations d'assurance.

3.6 Obligation de signalement d'une aggravation du risque

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

Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous êtes tenu de communiquer à Touring les garanties accordées par ces autres assurances et l'identité des assureurs.

3.7 Indemnité conventionnelle

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

3.8 Déclaration frauduleuse

Si le preneur ou toute personne bénéficiaire introduit une demande ou une déclaration intentionnellement frauduleuse, par exemple à propos de montants à rembourser, des demandes d'intervention,... la garantie sera frappée de nullité et les requêtes ne seront pas honorées.

3.9 Abus ou négligence

Touring se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties en cas de constatation de négligences, fraudes ou abus dans le chef du bénéficiaire, tels que des incidents répétitifs causés par la non réparation ou le mauvais entretien du véhicule couvert. Il en va de même s'il est constaté que le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants.

Touring se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties si le bénéficiaire demeure en défaut de paiement pour des dettes qu'il a éventuellement envers Touring ou ses prestataires de services et qui sont relatives à des événements antérieurs.

3.10 Données médicales et sensibles

Le preneur agissant tant en son nom propre qu'au nom et pour compte des bénéficiaires du contrat permet à Touring d'utiliser les données médicales ou sensibles qui concernent tant sa personne que celle des bénéficiaires dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations garanties.

3.11 Protection de la vie privée

Touring utilise les données personnelles des bénéficiaires pour leur communiquer des informations relatives aux services offerts par Touring. Sauf avis contraire de leur part, Touring se réserve le droit d'utiliser ces données personnelles pour les tenir informés d'autres services de tiers avec lesquels Touring entretient des relations commerciales dans l'intérêt du client Touring. Conformément à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée, les bénéficiaires peuvent toujours consulter et éventuellement rectifier les données les concernant dans le fichier dont Touring est responsable.

3.12 Loi applicable

Les prestations garanties à l'étranger aux personnes sont régies par la loi du 25 juin 1992 sur l'assurance terrestre [M.B. du 20/08/1992]. Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée au service Ombudsman Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, Belgique, sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

3.13 Subrogation

Les bénéficiaires s'engagent à subroger Touring dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable d'abus, fraude ou tentative de fraude, ou à l'encontre d'un réparateur, carrossier, concessionnaire ou revendeur, s'il est établi que la panne découle d'une malfection lors d'une réparation précédente. Les bénéficiaires subrogent également dans leurs droits Touring vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

3.14 Prescription

Aucune action dérivant du présent contrat ne sera recevable passé un délai de 3 années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance, et ceci sans préjudice des dispositions de l'article 3.5 des présentes conditions générales.

3.15 Correspondance

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

3.16 Application des conditions générales et particulières

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

3.17 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 de Bruxelles, qui appliqueront le droit belge.

3.18 Faculté de dédit

Si la durée du contrat établi par la police présignée ou la demande d'assurance est inférieure à 30 jours, ni le preneur d'assurance ni l'assureur n'ont le droit de résilier le contrat. Si cette durée est supérieure à 30 jours, le preneur d'assurance dispose de la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée, avec effet immédiat au moment de la notification et ce, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande d'assurance ou de la police présignée par l'assureur. L'assureur peut également résilier le contrat dans le même délai. Dans ce cas, la résiliation devient effective 8 jours après la notification.

4. ASSISTANCE AUX PERSONNES

4.1 Prestations garanties

4.1.1 RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave le bénéficiaire est hospitalisé à l'étranger, et pour autant que le médecin de Touring ait confirmé que ce rapatriement est médicalement justifié, Touring organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions le bénéficiaire peut être rapatrié. Touring organise et prend en charge le transport du bénéficiaire par ambulance, wagon-lit, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen choisi par le médecin de Touring en fonction de l'état médical du bénéficiaire. Ce transport s'effectue, si besoin sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'au domicile ou jusqu'à un hôpital proche du domicile du bénéficiaire dans lequel une place lui sera réservée ou jusqu'au domicile du bénéficiaire. Si le médecin de Touring peut objectivement affirmer que le rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre la date de rapatriement et la date du ticket de retour original est de moins d'une demi-journée, alors Touring refusera le rapatriement. Touring organise et prend en charge le retour d'une personne par sinistre voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique. Touring organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si celui-ci devait poursuivre seul le voyage.

Cette garantie est également accordée en cas de rapatriement d'un bénéficiaire en attente d'une transplantation comme stipulé à l'article 4.1.2. Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Si tel n'est pas le cas, Touring est dans le droit d'exiger une procuration du bénéficiaire afin de modifier ou d'exiger un remboursement des tickets de transport originaux. Touring se réserve le choix du moyen et du moment de rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire. Si le voyage retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert et qu'aucun autre bénéficiaire ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile du bénéficiaire, au choix de Touring quant au moment et au moyen disponible.

4.1.2 RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE EN ATTENTE DE TRANSPLANTATION

Pour le bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organe (cœur, poumon, rein, etc.) et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring organise et prend en charge le rapatriement de ce bénéficiaire du lieu de villégiature à l'étranger vers l'hôpital en Belgique désigné pour réaliser la transplantation et ce, dans les plus brefs délais. Cette garantie n'est octroyée que pour autant que ce bénéficiaire ait informé le service médical de Touring, minimum 5 jours avant le départ, (au numéro +32 2 233 23 45) de son intention de se déplacer à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de Touring quant au lieu de villégiature et ce, préalablement au départ.

Le médecin de Touring et le bénéficiaire ont ainsi la possibilité de préparer l'éventuel rapatriement en cas de disponibilité inopinée d'un organe en Belgique. Le bénéficiaire doit également remplir avant le départ une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité. Touring décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

4.1.3 INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

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

- Les frais chirurgicaux et d'hospitalisation;
- Les frais médicaux faisant suite uniquement à un accident ou à une maladie et les frais pharmaceutiques prescrits par un médecin;
- Les frais de traitement dentaire urgent pratiqué par un dentiste diplômé à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë, à concurrence d'un montant équivalent à € 125 par personne (prothèses non couvertes). Dans ce cadre, Touring ne prévoit pas de rapatriement;
- Les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, de tout bénéficiaire malade ou accidenté, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par bénéficiaire et par jour à condition que l'alitement soit certifié obligatoire par un médecin pour une période dépassant la limite prévue du séjour à l'étranger; les dispositions de cette garantie pourront également s'appliquer au conjoint ou concubin(e) du bénéficiaire malade ou accidenté ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père ou à la mère de celui-ci. Touring interviendra pour maximum € 500 par bénéficiaire et par événement. Touring se réserve le droit de demander au preneur d'assurance une facture détaillée de ses frais. Touring intervient uniquement si l'hôtel réservé est situé à plus de 100 km du domicile;
- Les frais du premier transport du bénéficiaire sont à charge de Touring;
- Les autres frais de transport (y compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres bénéficiaires) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500.

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

Lorsque le médecin de Touring autorise le rapatriement, mais que le bénéficiaire refuse d'être rapatrié ou en diffère la date, soit pour convenance personnelle soit pour toute autre raison, la prise en charge des frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation cesse dès l'instant de ladite autorisation. Touring prendra en charge le coût du rapatriement différé, à concurrence seulement du coût du rapatriement initialement prévu et organisé par Touring au moment où il fut autorisé par le médecin de Touring.

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

4.1.4 FRAIS DE SOINS MÉDICAUX EN BELGIQUE

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

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

Les frais médicaux ambulatoires et les frais d'hospitalisation sont accordés à condition que le patient ait été hospitalisé à l'étranger, qu'un dossier médical ait déjà été ouvert auprès de la centrale Touring pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier. Les indemnités sont remboursées après intervention de la mutuelle ou de l'organisme de sécurité sociale concerné.

4.1.5 ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES OU LUNETTES

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

4.1.6 RETOUR ANTICIPÉ

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

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

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

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule couvert, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Si le voyage aller-retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert et qu'aucun autre bénéficiaire ne peut le conduire, Touring organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile du bénéficiaire, au choix de Touring quant au moment et au moyen disponible. La présente garantie n'est pas octroyée en cas de retour définitif en Belgique avec le véhicule couvert. Touring organise et prend en charge le rapatriement du véhicule couvert uniquement si celui-ci se trouve dans la zone de territorialité de l'assistance véhicule [point 3.2].

CAS COUVERTS POUR LE RETOUR ANTICIPÉ :

- a. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré de l'assuré.
 - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient [pronostic vital réservé] justifie la présence du bénéficiaire à son chevet, Touring organise et prend en charge l'aller-retour d'un seul bénéficiaire sans possibilité de transformer cet aller-retour en aller simple pour d'autres bénéficiaires.
 - Si la personne hospitalisée est un enfant de moins de 18 ans du bénéficiaire et si la présence du bénéficiaire comme père ou mère est souhaitable, Touring organise et prend en charge l'aller-retour au domicile du père ou de la mère de l'enfant. Dans ce dernier cas, la limite des 5 jours n'est pas d'application. Dans les deux cas, un certificat médical doit être présenté.
 - b. Retour anticipé suite au décès en Belgique d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré conjoints ou concubins compris.
 - c. Retour anticipé pour sinistre grave au domicile du bénéficiaire : vol, incendie ou dégâts des eaux rendant le domicile inhabitable et la présence du bénéficiaire indispensable pour la sauvegarde de ses intérêts.
 - d. Retour anticipé en cas de disparition d'un enfant mineur de moins de 16 ans, pour autant qu'il ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police ou éventuellement Child Focus).
- La garantie de retour anticipé n'est octroyée que sur présentation des pièces justificatives de dépenses et d'une attestation justifiant le retour anticipé [acte de décès, déclaration de sinistre, etc.].

4.1.7 RETOUR DES ENFANTS

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants bénéficiaires de moins de 18 ans et pour autant qu'aucun autre accompagnant à l'origine 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 ces enfants de moins de 18 ans.

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

4.1.8 VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger d'une durée 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 en train 2e classe, soit en avion en classe économique, soit par avion charter, au départ de la Belgique.

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, Touring rembourse sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant) sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2e classe. Les frais de séjour de ce visiteur dans un hôtel à l'étranger sont pris en charge (logement + petit-déjeuner), à concurrence de maximum € 65 par jour, l'intervention étant limitée à maximum € 500. Si le bénéficiaire hospitalisé a moins de 18 ans, la limite des 5 jours n'est plus d'application.

4.1.9 ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS)

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

4.1.10 RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE

En cas de décès à l'étranger du bénéficiaire, Touring organise et prend en charge le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, ainsi que les frais d'embaumement et les frais de formalités administratives à l'étranger. Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de maximum € 745. Touring organise et prend en charge le retour en Belgique des autres membres de la famille assurés et d'un compagnon de voyage assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage.

Si le bénéficiaire décédé à l'étranger est inhumé ou incinéré sur place, Touring intervient à concurrence de € 1.500 maximum dans les prestations définies ci-après:

- les frais de mise en bière et d'embaumement;
- les frais de cercueil ou d'urne;
- Les frais de transport sur place de la dépouille mortelle;
- Les frais de rapatriement de l'urne;
- Un titre de transport aller et retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place;
- Les formalités administratives à l'étranger.

Les frais d'inhumation, d'incinération et de cérémonie ne sont pas couverts.

4.1.11 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE

Touring organise et prend en charge les frais de recherche et de sauvetage en cas d'accident ou de disparition facturés par un service de secours officiel à concurrence de maximum € 5.000 pour tous les bénéficiaires.

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

4.1.12 FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION

Touring prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais de télécommunication pour atteindre la centrale Touring (au numéro +32 2 286 31 28), à la condition que le premier appel soit suivi d'une prestation d'assistance garantie. La centrale Touring acceptera sous ces conditions les demandes de communication en PCV (payé par le destinataire).

4.1.13 MESSAGES URGENTS

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

4.1.14 FRAIS D'INTERPRÈTE

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

4.1.15 ENVOI DE BAGAGES

Si les bagages du bénéficiaire sont volés, Touring organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. La valise doit être remise à Touring par une personne désignée par le bénéficiaire. Le bénéficiaire est tenu de déclarer le vol auprès des autorités compétentes du pays.

4.1.16 AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES

Pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans ou handicapés voyageant à l'étranger, Touring peut organiser, sur simple demande :

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

4.1.17 TRANSFERT DE FONDS

Touring peut organiser un transfert de fonds en cas de vol ou perte du portefeuille du bénéficiaire, pour autant qu'une plainte ait été déposée à la police.

Dans ce cas, le bénéficiaire est tenu de communiquer le nom et le numéro de téléphone d'une personne de son choix qui peut déposer la somme demandée et les frais de transfert dans l'agence de l'intermédiaire la plus proche indiqué par Touring. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire la plus proche de l'endroit où se trouve le bénéficiaire où la somme demandée pourra être retirée. Touring s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

4.1.18 CAUTION DE MISE EN LIBERTÉ

Si à la suite d'un accident de roulage à l'étranger, le bénéficiaire fait l'objet de poursuites, Touring lui avance le montant de la caution pénale exigée par les autorités judiciaires à concurrence de maximum € 12.500. Dans ce cas, Touring prend en charge les honoraires d'avocat à concurrence de maximum € 1.250.

4.2 Procédure à suivre pour faire appel à la garantie

Lorsqu'un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger, il doit être fait appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecins...) en cas d'urgence et prévenir la centrale

Touring dans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de la Centrale de Touring, les renseignements ci-dessous doivent être communiqués:

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

EN CAS D'HOSPITALISATION :

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

DÉMARCHES À SUIVRE À L'ÉTRANGER :

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

DÈS LE RETOUR EN BELGIQUE ET SI LA SÉCURITÉ SOCIALE ÉTRANGÈRE N'EST PAS INTERVENUE SUR PLACE :

- Photocopier tous les justificatifs des honoraires ou autres dépenses;
- Transmettre à Touring toutes les photocopies des justificatifs;
- Présenter le dossier de demande d'intervention à la mutuelle belge ou à la Sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux;
- Dès intervention de la mutuelle ou de la Sécurité sociale, transmettre à Touring le(s) décompte(s) des indemnités accordées par la mutuelle ou par la Sécurité sociale, en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut, les photocopies des justificatifs.

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

5. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

5.1 Dépannage et remorquage en Belgique

[valable en Belgique comme défini à l'article 3.2]

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par Touring à l'endroit où le véhicule couvert est immobilisé à la suite d'un incident, que ce soit à domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique. Les pièces de rechange, le carburant, les huiles, etc., restent à charge du bénéficiaire.

Les frais de réparation, main-d'œuvre et fourniture de pièces restent à charge du bénéficiaire. Touring ne peut en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste. Si la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible, ou si les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation, ou si les réparations prennent trop longtemps, Touring organise et prend en charge le remorquage dudit véhicule vers le garage le plus proche du domicile en Belgique. 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.

5.2 Dépannage et remorquage à l'étranger

Touring organise et prend en charge le dépannage sur route par un des 12.000 patrouilleurs des clubs automobiles affiliés à la Fédération Internationale de l'Automobile (F.I.A.). Touring organise (sauf législations contraires) et prend en charge le remorquage vers le garage le plus proche. En l'absence d'un patrouilleur d'un club affilié à la F.I.A., Touring organise et prend en charge, à concurrence de € 375 au maximum, le dépannage sur route et/ou le remorquage du véhicule couvert, sur simple présentation de la facture acquittée.

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

5.3 Rapatriement du véhicule couvert et prise en charge des frais de retour des personnes

5.3.1 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE COUVERT

Si le véhicule couvert, bien que raisonnablement réparable, se trouve dans un état tel qu'il est pratiquement impossible de lui faire regagner la Belgique par ses propres moyens, et ce à la suite d'un incident grave non réparable dans les 5 jours ouvrables consécutifs, Touring organise dans les meilleurs délais et prend en charge le rapatriement du véhicule couvert jusqu'au garage de la marque en Belgique désigné par le bénéficiaire.

Cette garantie est également octroyée en cas de vol, si le véhicule est retrouvé endommagé après le retour en Belgique du bénéficiaire.

Le bénéficiaire ne peut jamais, sous peine de forclusion de plein droit, rapatrier le véhicule de sa propre initiative. Le rapatriement est pris en charge par Touring si la valeur résiduelle ou la valeur catalogue du véhicule (selon la cotation Eurotax «achat») est supérieure au coût du rapatriement. Dans le cas contraire, le véhicule couvert sera abandonné (voir point 5.5).

Touring est dégagé de toute responsabilité pour les éventuels dégâts causés au véhicule transporté ou remorqué, ainsi qu'en cas de disparition ou détérioration du contenu du véhicule.

Touring s'engage à rapatrier le véhicule couvert dans les meilleurs délais et conditions possibles. Les délais communiqués sont cependant donnés à titre indicatif. Des retards éventuels dans l'exécution du rapatriement ne pourront donner lieu à aucune indemnisation.

Touring intervient dans les frais de gardiennage à concurrence de maximum € 15/jour pour une durée maximum de 15 jours à condition que la demande de rapatriement lui soit adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule.

Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le véhicule n'est plus sous séquestre. Le bénéficiaire autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite qu'il jugerait utile tant contre lui-même que contre quiconque. Il y a lieu de consulter le service technique de Touring qui examinera en particulier le dossier en cas de contestation.

Ces prestations ne sont valables que si le véhicule couvert se trouve dans la zone de territorialité de l'assistance aux véhicules comme définie à l'article 3.2.

5.3.2 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 bénéficiaires en Belgique et ce, à partir du lieu d'interruption du voyage.

Cette disposition est également d'application en cas de vol du véhicule couvert à l'étranger. La déclaration de vol auprès de la police locale doit être présentée par le bénéficiaire. Le voyage s'effectue en train 2e classe, par avion en classe économique ou par avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage. Si le retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, Touring rembourse les frais réels encourus (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs nécessaires.

Si le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement selon la procédure mentionnée à l'article 5.9.2 Touring prend en charge les frais de location (à l'exclusion du carburant et des péages) pour une durée de maximum 3 jours, avec pour limite le prix du voyage retour en train. Les frais éventuels de renvoi de ce véhicule vers l'étranger restent à la charge du bénéficiaire. Touring décide seul du moyen de transport le plus adapté.

Pour toute demande de remboursement, les titres de transport originaux doivent être remis à Touring.

5.4 Assistance aux bénéficiaires dans l'attente des réparations

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

- 1) Soit les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'au lieu de destination et retour au garage où le véhicule couvert a été déposé pour réparation, à concurrence de maximum € 500. La prise en charge des frais de continuation de voyage reste acquise au bénéficiaire même s'il s'avère par la suite que le véhicule couvert n'a pu être réparé sur place et a dû être rapatrié par Touring conformément au point 5.3.1. Dans le cas où le bénéficiaire poursuit son voyage jusqu'au lieu de destination et Touring organise le rapatriement du véhicule couvert, le retour des bénéficiaires vers la Belgique est pris en charge par Touring à partir du lieu où le bénéficiaire se trouve, pour autant qu'il reste dans le pays où le véhicule a été immobilisé. Le voyage s'effectue soit en train 2e classe, soit en avion de ligne en classe économique, et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage. Si le voyage de retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs. Si cependant le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement selon la procédure indiquée au point 5.9.2, Touring prend les frais de location en charge (carburant et péages exclus) pour une durée de maximum 3 jours, à concurrence des frais de retour en train. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule à l'étranger restent à charge du bénéficiaire. Touring est seul juge de

l'opportunité du choix de ce mode de transport. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement ;

- 2) Soit la location d'un véhicule de remplacement selon les modalités mentionnées à l'article 5.9.2 des présentes conditions générales, uniquement pour la durée de l'immobilisation du véhicule couvert et pour une durée de maximum 5 jours consécutifs. Cette intervention est limitée à un montant de maximum € 500 ;
- 3) Soit les frais d'hôtel (logement + petit-déjeuner) ou de prolongation du séjour, à concurrence de € 65 maximum par nuit et par bénéficiaire, avec un plafond global de maximum € 500, pour autant que le bénéficiaire ne se trouve pas sur son lieu de séjour, ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu dans l'attente des réparations au véhicule couvert. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque) et ce, 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,... doivent être fournies sur simple demande de Touring. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement.

5.5 Abandon du véhicule couvert

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

Dans ce cas, seuls les bagages de voyage (objets personnels qu'on emporte avec soi en voyage) seront rapatriés avec les bénéficiaires.

Un certificat de cession ou de destruction du véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité locale et signé par le garagiste ou le ferrailleur, est exigé.

Sous peine de se voir refuser toute intervention, le bénéficiaire s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance du fait et à se conformer aux instructions qui lui sont données par Touring.

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

5.6 Chauffeur de remplacement

Si, à la suite d'un accident ou d'un malaise inopiné du conducteur assuré, le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de poursuivre sa route et qu'aucun autre passager n'est autorisé à prendre le volant, Touring organise et prend en charge, après un contact médical avec un médecin sur place, l'envoi d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule couvert et éventuellement ses autres passagers couverts vers leur domicile.

Les frais de carburant, péages et autres frais éventuellement exposés pour ramener le véhicule restent à charge du bénéficiaire.

Touring peut être déchargé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité. En cas d'urgence ou de convenance personnelle, le bénéficiaire peut engager un chauffeur de son choix.

Dans cette éventualité, Touring, après contact médical avec un médecin sur place, prend en charge :

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

5.7 Envoi de pièces de rechange

S'il est impossible de se procurer endéans les 3 jours ouvrables dans le pays étranger les pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du véhicule couvert, Touring organise et prend en charge, sur appel téléphonique confirmé par écrit, l'envoi desdites pièces par le moyen de transport le plus approprié en fonction de la réglementation, des possibilités et du lieu de l'interruption du voyage, cet envoi est soumis aux législations locales et internationales. L'envoi d'un moteur est exclu.

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

Touring est exonéré de son obligation en cas de force majeure, telle que:

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

5.8 Consultation technique

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

5.9 Procédure à suivre

5.9.1 CONTACTER TOURING EN CAS DE SINISTRE

En cas d'incident ou d'accident survenu lors de votre déplacement à l'étranger, il doit être fait appel à Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Afin d'accélérer les prestations d'assistance, il y a lieu de préparer les informations suivantes:

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

5.9.2 PROCÉDURE EN CAS D'UTILISATION D'UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT MIS À DISPOSITION PAR TOURING

Avant qu'un véhicule de remplacement ne soit accordé, Touring doit effectuer un diagnostic de la panne.

Touring décide seul du moyen de transport adéquat.

L'attribution d'un véhicule de remplacement est garantie dans les limites de la disponibilité locale et le bénéficiaire accepte de respecter les conditions de location générales comme indiqué dans le contrat de location présenté par le 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 de location générales du loueur seront présentées au bénéficiaire pour signature avant mise à disposition du véhicule de remplacement.

Le bénéficiaire qui reçoit un véhicule de remplacement s'engage à remettre le véhicule à la fin de la période de mise à disposition explicitement mentionnée dans le contrat de location au lieu, jour et heure indiqués par Touring. En cas de remise tardive du véhicule, toute journée entamée depuis plus de deux heures sera considérée comme une journée complète et sera facturée comme telle au bénéficiaire. Le véhicule doit être remis avec le réservoir de carburant rempli.

Le véhicule de remplacement est assuré en responsabilité civile et dommages matériels selon les conditions stipulées dans le contrat de location du loueur.

Les frais de carburant et de péages sont à charge du bénéficiaire.

Touring prend en charge les frais de déplacement encourus pour réception et la remise du véhicule de location à concurrence de maximum € 75.

A la réception du véhicule de remplacement, le bénéficiaire devra payer une caution conformément aux conditions fixées dans le contrat de location du loueur. Le bénéficiaire doit pour ce faire disposer d'une carte de crédit car celle-ci sera demandée par le loueur pour la caution.

Cette caution ne sera restituée au bénéficiaire que si le véhicule est restitué sans dommage à la fin de la période mentionnée dans le contrat de location et si le bénéficiaire s'est conformé à toutes les obligations mentionnées dans le contrat de location. Lors de l'enlèvement et de la restitution du véhicule de remplacement, l'état du véhicule sera inspecté via un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par le bénéficiaire et le délégué du loueur.

6. EXCLUSIONS

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

6.1 Exclusions générales

- Tout événement connu lors de la souscription du contrat d'assistance et/ou le départ à l'étranger;
- La procédure à suivre n'a pas été respectée;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur, ou à un comportement en contradiction au principe de la gestion «en bon père de famille»;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité;
- Tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger;
- Les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou subissant des actes de terrorisme, d'émeutes ou de grèves violentes, dans la mesure où la presse belge ou internationale en ait fait l'écho dans les 6 mois précédant le départ ou que le Service Public Fédéral des Affaires étrangères ait fait diffuser dans les médias un appel à éviter le pays en question;
- Les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'utilisation d'armes à feu;
- Toute prestation non demandée ou refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, ou non organisée ou non autorisée par Touring;
- Les voyages par les airs sauf comme passager payant d'un appareil multimoteur agréé pour le transport public de passagers;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'usage d'embarcations sauf comme passager payant d'une embarcation agréée pour le transport public de passagers;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui relèvent de la responsabilité contractuelle ou de la responsabilité envers les membres de la famille du bénéficiaire;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement du comportement irresponsable, d'événements causés intentionnellement ou d'actes malveillants ou illégaux;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession;
- Les blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage;

- Tous dommages constitués directement ou indirectement de frais résultant de poursuites judiciaires;
- Les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie;
- Les frais d'annulation de séjour;
- Les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone, etc.), d'hôpital (chambre simple, etc.) ou d'aéroport (surpoids de bagages, etc.);
- Les sports aériens, les sports motorisés, le bobsleigh, l'alpinisme, l'escalade, la randonnée en montagne par voie non frayée (sauf si le bénéficiaire est accompagné d'un guide de montagne agréé), le kitesurf, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie, les sports de combat, la chasse de gibier et tous les sports pratiqués dans le cadre d'une compétition ou d'une épreuve de vitesse, à titre gratuit ou non (liste non exhaustive);
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de la pratique des sports d'hiver;
- Et, en général, tous les frais non explicitement prévus dans les présentes conditions générales. Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute, barrages routiers inattendus, insurrection, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.

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

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

6.2 Exclusions particulières

6.2.1 POUR LES PRESTATIONS AUX PERSONNES

- Les états dépressifs, les maladies mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation;
- Les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connus avant le départ;
- Les frais d'hôtel (sauf dans les cas autorisés dans les conditions générales);
- Les frais de restaurant et de boissons;
- Le rapatriement de bénéficiaires atteints de maladie 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 kinésithérapie et de vaccination;
- Les hospitalisations ou opérations à l'étranger prévues avant le départ;
- Les grossesses de plus de 28 semaines (dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître), les accouchements et leurs conséquences et les interruptions volontaires de grossesse;
- Les maladies en phase terminale;
- Les maladies innées évolutives;
- Les maladies graves chroniques;
- Les cas d'oxygène-dépendance;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèses en général;
- Les traitements non reconnus par l'I.N.A.M.I.;
- Les frais médicaux exposés en Belgique, même si ceux-ci sont consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger (à l'exception des cas prévus dans les conditions générales);

- Les tentatives criminelles ou suicidaires et les actes intentionnels posés par le bénéficiaire;
- Les frais de bilan de santé;
- Les traitements esthétiques, diététiques, homéopathiques et d'acupuncture;
- Les examens périodiques de contrôle ou d'observation.

6.2.2 POUR LES PRESTATIONS AUX VÉHICULES

- Les véhicules de location à court terme;
- Les caravanes résidentielles;
- Les véhicules ancêtres;
- Les véhicules destinés à l'exportation;
- Les véhicules immatriculés soit à l'étranger (sauf si les bénéficiaires ont un domicile légal en Belgique), soit d'une plaque marchande, soit d'une plaque de transit;
- Les véhicules de services de messagerie;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de chaînes à neige;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou toute autre catastrophe climatique);
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie;
- Les frais d'entretien du véhicule;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol;
- Les dépannages et les remorquages pour cause de surcharge du véhicule ou de la remorque;
- Les amendes en tout genre.

MERCI DE COMPLÉTER LES INFORMATIONS CI-DESSOUS

➔ NOM ET ADRESSE

➔ NUMÉRO DE CLIENT

EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE

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

➔ VOTRE LOCALISATION

(adresse exacte, si possible, point de repère...)

COMMENT NOUS JOINDRE ?

UN PROBLÈME À L'ÉTRANGER ?

+32 (0)2 286 31 28

DES QUESTIONS ADMINISTRATIVES ?

+32 (0)2 233 22 02

WWW.TOURING.BE

À VOTRE SERVICE

Nous sommes rapidement à vos côtés,

24 heures sur 24,

7 jours sur 7,

365 jours sur 365.

Vous pouvez nous appeler au numéro ci-dessous :

ASSISTANCE À L'ÉTRANGER

| **+32 (0)2 286 31 28**

partner of | **ARC**
Europe

 **TOURING**