



# Assistance voyage (formule de base)

## Conditions générales

# PRÉAMBULE

## Structure du contrat

Le contrat se compose de deux parties :

1. Les conditions générales décrivent les engagements réciproques et le contenu des garanties et des exclusions.
2. Le document de confirmation [voir Définitions]. Il complète les conditions générales auxquelles il renvoie et y déroge dans la mesure où il leur serait contraire.

## Comment consulter les conditions générales du contrat ?

La table des matières donne une vue d'ensemble des conditions générales du contrat et permet de retrouver facilement un article spécifique.

## Information ou sinistre

En cas de questions, remarques ou problèmes relatifs au contrat ou à un sinistre, l'assuré peut toujours s'adresser à Protections qui mettra tout en œuvre pour apporter le meilleur service.

## Adresses de correspondance

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent, sauf mention contraire, être adressées à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgique).

Celles qui sont destinées aux assurés sont valablement faites, même à l'égard d'héritiers ou ayants cause, à l'adresse indiquée dans le document de confirmation ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui aurait été communiquée.

## Une plainte

Sans préjudice de son droit d'exercer un recours en justice, l'assuré peut adresser une plainte par écrit à :

Protections

Sleutelplasstraat 6,

1700 Dilbeek (Belgique).

E-mail : [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

Si la solution proposée ne lui donne pas satisfaction, il peut soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Website : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

## Législation applicable et délai de prescription

La législation belge s'applique au présent contrat et en particulier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances qui stipule notamment que le délai de prescription est de trois ans pour toute action découlant du contrat d'assurance [articles 88 et 89]. La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

Les prestations décrites dans le présent document ne sont d'application que si la garantie a été valablement souscrite et est en vigueur au moment du sinistre.

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	2
GARANTIES .....	5
DISPOSITIONS GENERALES .....	6
1. Définitions.....	6
1.1. L'Assisteur.....	6
1.2. L'Assuré.....	6
1.3. L'Assureur.....	6
1.4. L'Agent.....	6
1.5. Le preneur d'assurance.....	6
1.6. Le document de confirmation.....	6
1.7. Catastrophe naturelle.....	7
2. Validité.....	7
3. Début et durée.....	7
4. Etendue territoriale.....	7
5. Montants assurés.....	7
6. Subrogation.....	7
7. Restitution de prime.....	7
8. Expertise médicale.....	8
9. Exclusions générales.....	8
10. Données personnelles.....	8
ASSISTANCE PERSONNES .....	10
1. Définitions.....	10
1.1. Compagnon de voyage.....	10
1.2. Les membres de la famille.....	10
1.3. Les membres de la famille jusqu'au 2ème degré.....	10
1.4. Maladie.....	10
1.5. Accident.....	10
2. Ski & surf, adventure.....	10
3. Frais médicaux et frais dentaires.....	11
4. Avance des frais encourus à l'occasion d'une hospitalisation.....	11
5. Détermination de l'indemnisation.....	11

6. Rapatriement à la suite d'une maladie ou un accident de l'assuré.....	11
7. Décès de l'assuré.....	12
8. Assistance familiale à l'étranger.....	12
9. Prolongation du voyage pour des raisons médicales.....	12
10. Assistance judiciaire circulation.....	12
11. Avance de la caution pénale.....	12
12. Exclusions.....	13
13. Circonstances exceptionnelles.....	13
14. Obligations de l'assuré.....	13
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE.....</b>	<b>14</b>
1. Définitions.....	14
1.1. Assurés.....	14
1.2. Tiers.....	14
1.3. Sinistre.....	14
2. Garantie.....	14
3. Exclusions.....	14
4. Fixation de l'indemnisation.....	14
5. Obligations de l'assuré.....	15
<b>BAGAGES 1ER RISQUE.....</b>	<b>16</b>
1. Garantie.....	16
2. Fixation de l'indemnisation.....	16
3. Exclusions.....	16
4. Obligations de l'assuré.....	17
<b>NUMERO DE LA CENTRALE D'ALARME.....</b>	<b>18</b>
<b>OBLIGATION DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE.....</b>	<b>18</b>
<b>COMMENT GAGNER DU TEMPS ?.....</b>	<b>18</b>

## GARANTIES

### ASSISTANCE PERSONNES

Frais médicaux (franchise €100)	€200.000
Frais dentaires urgents	€250
Frais dentaires suite à un accident de voyage	€500

Rapatriement en cas de maladie, accident ou décès

Assistance familiale à l'étranger

Prolongation du séjour pour des raisons médicales

Assistance d'un avocat €1.250

Avance de la caution pénale €12.500

### RESPONSABILITÉ CIVILE

Dommages corporels (franchise €250) €200.000

Dégâts matériels (franchise €250) €200.000

### BAGAGES 1er RISQUE

Dégâts, vol ou non livraison (franchise €100) €1.250

# DISPOSITIONS GENERALES

## 1. Définitions

### 1.1. L'Assisteur

Touring SA, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0403.471.401, dénommée « Touring » dans les présentes conditions générales.

Il agit comme prestataire de services pour le compte de l'Assureur. Il reçoit les appels, organise l'assistance et rembourse les frais prévus par les garanties.

Toutes les communications ayant trait à un sinistre dans une des garanties citées ci-dessus doivent être adressées à l'Assisteur dont les coordonnées sont reprises ci-dessus.

L'Assureur se réserve le droit de changer d'Assisteur en cours de contrat.

### 1.2. L'Assuré

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans le document de confirmation, qui ont le même domicile ou qui réservent un voyage commun, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen.

### 1.3. L'Assureur

- AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles TVA BE 0404.494.849 - Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles désigné par « l'Assureur » ou par « nous » dans les conditions générales.
- Il prend en charge financièrement les prestations prévues par le présent contrat dans les limites et conditions qui y sont prévues.
- Il gère les sinistres de la garantie Responsabilité civile.

### 1.4. L'Agent

L'Assureur est représenté par Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique [RPM Bruxelles 0881.262.717]. Protections SRL est un intermédiaire d'assurance [agent] agréée par la FSMA [sise 12/14 Rue du Congrès, 1000 Bruxelles, Belgique].

Dans les conditions générales, Protections est désignée par le terme « agent ».

### 1.5. Le preneur d'assurance

Protections SRL, dont le siège social est établi 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgique [RPM Bruxelles 0881.262.717].

Dans les conditions générales, le preneur d'assurance est désigné par « le preneur d'assurance ».

### 1.6. Le document de confirmation

E-mail ou un autre document [par exemple le contrat de voyage] remis par l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages qui reprend les principales informations relatives au voyage et aux assurances souscrites [les coordonnées des assurés, les garanties souscrites, un renvoi vers les conditions générales et les fiches IPID de ces garanties, la prime, les dates de début et de fin du voyage].

## 1.7. 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 à la suite de précipitations atmosphériques, un ruissellement d'eau résultant du manque d'absorption du sol à la suite de 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 ouragan, un tsunami, une éruption volcanique, ou un tremblement de terre d'origine naturelle.

## 2. Validité

L'assurance voyage doit être conclue avant le départ.

## 3. Début et durée

Les garanties sont accordées dès que l'assuré quitte son domicile jusqu'à son retour au domicile.

Par conséquent, la durée minimale de l'assurance doit toujours être égale à la durée totale du voyage, c'est-à-dire à partir du jour du départ du pays d'origine jusqu'au jour du retour dans le pays d'origine inclus.

Dans le cas où l'assuré doit prolonger son séjour pour des raisons médicales ou si la durée de validité est dépassée en raison d'un retard imprévu de nature technique lié au voyage, l'assurance reste en vigueur sans qu'une prime supplémentaire ne soit due et ce, jusqu'à la première occasion possible de retour avec un maximum de trente jours.

La couverture est acquise après le paiement de la prime à Touring ou à l'agent.

La durée des garanties ne peut jamais dépasser 364 jours.

## 4. Etendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

## 5. Montants assurés

Les montants assurés représentent l'intervention totale maximale par assuré au cours de la période d'assurance.

## 6. Subrogation

A hauteur des indemnités, Touring est subrogée dans les droits de l'assuré à l'égard de tiers responsables.

Conformément à l'article 5.174 du Code civil, l'assuré cède à Touring la créance dont il dispose contre les compagnies aériennes sur base de la réglementation en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers.

Si, par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de Touring, Touring peut réclamer l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

## 7. Restitution de prime

Une restitution de prime ne peut être consentie qu'en cas de résiliation avant la date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire la date du départ en voyage.

## 8. Expertise médicale

Touring peut nommer un médecin conseil pour effectuer un examen corporel, vérifier le diagnostic et ses conséquences médicales.

## 9. Exclusions générales

Les sinistres suivants sont exclus de l'assurance :

- les sinistres qui se produisent en état d'ivresse, en raison de troubles mentaux ou de troubles causés par l'influence de stupéfiants ;
- les sinistres occasionnés par des actes intentionnels de l'assuré ou avec sa complicité ;
- les sinistres occasionnés à la suite d'un suicide ou d'une tentative volontaire de suicide ;
- les sinistres occasionnés par des catastrophes naturelles ou par des épidémies à l'exception des cas de force majeure pendant le voyage ;
- les sinistres occasionnés par d'autres rayonnements ionisants que ceux qui sont nécessités par un traitement médical pour un sinistre garanti ;
- les sinistres occasionnés à la suite de faits de guerre, des actions terroristes et de toutes sortes d'attentats (la garantie reste cependant accordée à l'assuré au cours d'une période maximale de 14 jours à compter du début des hostilités lorsqu'il se trouve surpris pendant le voyage par de tels événements dans un pays qui n'était pas en guerre et pour autant qu'il prouve qu'il n'a pas participé activement à ces événements) ;
- les sinistres occasionnés en raison de situations, d'infirmités ou de défauts préexistants sauf si une attestation médicale peut être apportée et prouver le fait qu'une cause extérieure soudaine a donné lieu à une modification du syndrome ou s'il n'existe pas de lien de cause à effet entre la situation préexistante et le sinistre.

## 10. Données personnelles

Les données à caractère personnel liées à un contrat d'assurance d'AG Insurance SA, souscrit auprès de Protections SRL, peuvent être traitées par AG Insurance SA en tant que responsable de traitement et/ou par Protections SRL en tant que responsable de traitement ou sous-traitant d'AG Insurance SA.

### 1) En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par AG

Lorsque AG Insurance, dont le siège est sis Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles et portant le numéro d'entreprise 0404.494.849 (ci-après « AG ») agit en tant que responsable de traitement, elle le fait conformément au 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, ainsi qu'à la Notice Vie privée d'AG [disponible via le bouton « Privacy » sur le site web [www.ag.be](http://www.ag.be)].

AG traite ces données à caractère personnel en particulier pour les finalités suivantes :

- la gestion et l'exécution des services d'assurance, en ce compris la gestion des relations avec les clients communs des deux entités, et ce sur la base de l'exécution du contrat ;
- la réalisation de toutes les finalités imposées à AG par une disposition légale, réglementaire ou administrative, et ce sur la base de ladite disposition ;
- l'analyse des données, l'établissement de statistiques, de modèles et de profils, la détection et la prévention des abus et de la fraude, la constitution de preuves, la sécurité des réseaux et systèmes informatiques d'AG, la sécurité des biens et des personnes, l'optimisation des processus (par exemple d'évaluation et d'acceptation des risques, des processus internes, etc.), le développement de nouveaux produits, ainsi que, le cas échéant, le profilage et la prise de décisions sur base d'un profil pour les finalités mentionnées ci-avant, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'AG.

Dans certains cas, vos données peuvent également être traitées avec votre consentement.

Le cas échéant, ces données pourront être communiquées à votre intermédiaire d'assurance (Protections SRL), à d'autres compagnies d'assurances intervenantes, à leurs représentants en Belgique, à leurs correspondants à l'étranger, aux entreprises de réassurance concernées, à des bureaux de règlement de sinistres, à un expert, à un avocat, à

un conseiller technique ou à une autre personne ou instance agissant purement en tant que sous-traitant d'AG et conformément à ses instructions. En outre, ces données peuvent être transmises à toute autre personne ou instance en vertu d'une obligation légale ou d'une décision administrative ou judiciaire.

AG est susceptible de transmettre vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays qui n'assure pas un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Dans ce cas, AG offre des garanties appropriées en renforçant la sécurité informatique et en exigeant contractuellement un niveau de sécurité renforcé de la part de ses contreparties internationales. En ce qui concerne spécifiquement l'assistance en dehors de l'EEE, si AG ne pouvait proposer de telles garanties appropriées, les données à caractère personnel nécessaires seront occasionnellement fournies à nos partenaires dans le pays concerné où vous avez besoin d'assistance, et ce, sur la base de la stricte nécessité pour l'exécution de votre contrat.

Les données traitées sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables.

Dans les limites fixées par la réglementation applicable, vous avez le droit de prendre connaissance de vos données et, le cas échéant, de les faire rectifier ou d'en demander la communication à des tiers. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, le droit de demander la limitation du traitement de celles-ci ainsi que le droit à leur effacement. Dans ces cas, il se pourrait qu'AG se trouve dans l'impossibilité de poursuivre la relation contractuelle.

Vous pouvez exercer vos droits au moyen d'une demande datée et signée, accompagnée d'un document d'identification ou d'un autre moyen d'identification, à envoyer par courrier à AG, Data Protection Officer, Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles ou par e-mail à : [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be).

Vous pouvez obtenir davantage d'informations via la même adresse, ainsi que dans la Notice Vie privée d'AG, disponible via le bouton « Privacy » sur le site web [www.ag.be](http://www.ag.be)].

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

## 2] En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par Protections

Les données à caractère personnel sont également traitées par Protections SRL, dont le siège est sis Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek et portant le numéro d'entreprise 0881.262.717 [ci-après « Protections »] en tant que sous-traitant lorsqu'elle agit comme intermédiaire d'assurance pour AG. Dans ce cas, Protections agit exclusivement selon les instructions d'AG.

En outre, Protections traite vos données à caractère personnel en tant que responsable de traitement pour ses propres finalités de traitement en tant qu'intermédiaires d'assurance. Pour ce faire, Protections traite chacune de vos données à caractère personnel conformément au 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, ainsi que conformément à sa [Privacy Policy](#) [disponible via le bouton « Privacy policy » en bas de page du site web [www.protections.be](http://www.protections.be)].

Comme indiqué dans cette [Privacy Policy de Protections](#), vous pouvez exercer les droits qui y sont énumérés en envoyant une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de pièce d'identité, par courrier à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek ; ou par e-mail à [privacy@protections.be](mailto:privacy@protections.be).

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

# ASSISTANCE PERSONNES

## 1. Définitions

### 1.1. Compagnon de voyage

La personne qui réserve avec l'assuré un voyage en commun et dont la présence est nécessaire au bon déroulement de ce voyage.

### 1.2. Les membres de la famille

Toute personne qui vit ordinairement avec l'assuré et qui lui est lié par un lien de parenté.

### 1.3. Les membres de la famille jusqu'au 2ème degré

L'époux ou l'épouse, la personne avec laquelle l'assuré vit de façon durable de fait ou de droit, tout autre personne qui fait partie de la famille, parents ou beaux-parents, enfants, frères ou beaux-frères, soeurs ou belles-soeurs, grands-parents et petits-enfants.

### 1.4. Maladie

Une détérioration de la santé qui a été attestée par un médecin agréé et survenue après la mise en vigueur du contrat.

### 1.5. Accident

Un événement soudain dont la cause est extérieure à l'assuré et qui cause un dommage corporel constaté par un médecin agréé.

## 2. Ski & surf, adventure

Les activités suivantes sont toujours assurées :

- le ski de fond, le ski alpin et le snowboard sur les pistes prévues pour cet usage..

Les activités suivantes sont toujours assurées à condition qu'elles soient organisées et accompagnées par une organisation professionnelle et reconnue :

- les activités sports d'hiver pratiquées en dehors des pistes prévues à cet effet et le snowrafting ;
- la plongée sous-marine avec un appareil respiratoire autonome, l'alpinisme, le canyoning, la spéléologie, les sauts à l'élastique, le rafting en mer et en eaux vives, l'hydrospeed, l'off-road (4x4, enduro, quad), la moto > 50cc, le VTT, la montgolfière, l'ULM, le vol delta, les sauts en parachute, le parapente et le vol à voile.

Les sports suivants restent toujours exclus :

- les sports qui sont pratiqués pour des raisons professionnelles, moyennant une rémunération ou en compétition ;
- le bobsleigh, les sauts à ski, les sports de combat et la chasse aux animaux sauvages.

Tout autre sport non repris ci-dessus est assuré automatiquement.

### 3. Frais médicaux et frais dentaires

Touring rembourse les frais suivants en cas de maladie ou d'accident d'une nature inattendue et sans antécédents connus, qui se produirait à l'étranger :

- les honoraires des médecins et des chirurgiens ;
- les médicaments prescrits par le médecin traitant ;
- les frais encourus au moment de l'admission à l'hôpital ;
- les frais de déplacement sur les lieux (en ambulance si cela s'avère nécessaire pour des raisons médicales) chez le médecin ou à l'hôpital le plus proche ;
- les frais de transport locaux des compagnons de voyage, afin de visiter l'assuré hospitalisé, pour un maximum de €75 ;
- les frais urgents de dentisterie pour un maximum de €250 ;
- les frais de dentisterie qui seraient occasionnés à la suite d'un accident avec un maximum de €500.

### 4. Avance des frais encourus à l'occasion d'une hospitalisation

En cas d'hospitalisation, Touring peut faire l'avance des frais médicaux. Ces frais ne sont jamais avancés pour un montant inférieur à €125.

### 5. Détermination de l'indemnisation

L'indemnisation a lieu après déduction des indemnités auxquelles l'assuré a droit auprès de la Sécurité Sociale.

Par la suite, Touring paie le solde des frais médicaux, de dentisterie et des frais ultérieurs après l'intervention de la mutuelle, sur présentation de leurs décomptes ainsi que d'une photocopie des factures.

Dans le cas où la mutuelle refuserait d'accorder son intervention, Touring demande à l'assuré de lui fournir une attestation de ce refus ainsi que les originaux des factures. En cas d'avance des frais par Touring, les prestations de la mutuelle doivent être payées directement à Touring.

Franchise: €100 par sinistre et par personne.

### 6. Rapatriement à la suite d'une maladie ou un accident de l'assuré

Pour chaque transport ou rapatriement pour des raisons médicales, une autorisation préalable de Touring est exigée en accord avec le médecin local. L'attestation médicale du médecin qui a soigné l'assuré sur les lieux ne suffit pas.

La compagnie règle et paie le transport de l'assuré avec accompagnement médical si l'état de santé de l'assuré l'exige, jusqu'au domicile de l'assuré dans le pays d'origine ou jusqu'à un hôpital dans les environs de ce domicile.

Le transport est organisé par avion sanitaire, par un vol ordinaire en classe économique, par train en première classe, par ambulance ou par tout autre moyen de transport approprié.

Afin de déterminer le choix du moyen de transport et le lieu des soins, Touring prendra seulement en considération les intérêts médicaux de l'assuré.

Touring règle et paie également le voyage de retour par un vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe de :

- soit du compagnon de voyage qui voyage en compagnie de l'assuré jusqu'à la destination prévue ainsi que du compagnon de voyage qui reste et qui devrait poursuivre son voyage seul ;
- soit des membres de la famille de l'assuré et du compagnon de voyage si ce dernier devait poursuivre son voyage seul [ou bien Touring paie les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, avec pour maximum le montant qui serait accordé en cas de rapatriement].

## 7. Décès de l'assuré

En cas d'enterrement dans le pays d'origine, Touring règle et paie le transport de la dépouille mortelle depuis le lieu du décès jusqu'au pays d'origine.

Par la même occasion, Touring paie les frais du traitement post mortem ainsi que le cercueil ou l'urne jusqu'à €1.500.

Les autres frais, en ce qui concerne la cérémonie funèbre et l'inhumation ou la crémation, ne sont pas pris en charge par Touring.

Si l'assuré est enterré sur les lieux à l'étranger, les frais suivants sont payés par Touring (avec pour maximum le montant dû en conformité avec les paragraphes précédents) :

- le traitement post mortem et le cercueil ou l'urne, jusqu'à €1.500 ;
- le transport sur les lieux de la dépouille mortelle ;
- l'enterrement ou la crémation, à l'exclusion des frais de cérémonie ;
- le rapatriement de l'urne ;
- un titre de transport aller et retour pour un membre de la famille jusqu'au deuxième degré.

Touring règle et paie de la même manière le voyage de retour par vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe des membres de la famille de l'assuré jusqu'au deuxième degré et d'un compagnon de voyage si ce dernier devait poursuivre son voyage seul.

## 8. Assistance familiale à l'étranger

Si, au cours de son séjour à l'étranger, l'assuré doit être hospitalisé à la suite d'une maladie ou d'un grave accident survenu de façon soudaine et si son état de santé l'exige, Touring règle et paie le voyage aller et retour d'un maximum de deux membres de la famille de l'assuré jusqu'au deuxième degré, par un vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe ainsi que les frais d'hôtel avec un maximum de €75 par personne et par nuit. Les frais d'hôtel sont remboursés jusqu'à un maximum de €600 par personne.

## 9. Prolongation du voyage pour des raisons médicales

Si l'assuré ne peut pas entreprendre le voyage de retour prévu pour des raisons médicales, Touring prend à sa charge les frais d'hôtel de l'assuré, des membres de la famille de l'assuré ou d'un compagnon de voyage, pour un maximum de €75 par personne et par nuit. Les frais d'hôtel sont remboursés jusqu'à un maximum de €600 par personne.

De plus, Touring règle et paie le voyage de retour par un vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe de l'assuré, des membres de la famille de l'assuré ou d'un compagnon de voyage.

## 10. Assistance judiciaire circulation

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, Touring règle et paie les honoraires d'un avocat jusqu'à un maximum de €1.250.

Les poursuites judiciaires ultérieures dans le pays d'origine ne sont pas prises en charge par Touring.

Cette couverture est limitée aux circonstances décrites dans le premier alinéa et est accessoire à l'assistance.

## 11. Avance de la caution pénale

Dans le cas où l'assuré, à la suite d'un accident de la circulation survenu à l'étranger, serait tenu de verser une caution pénale en vertu d'une décision des autorités locales, Touring avancerait le montant de cette caution jusqu'à un maximum de €12.500.

Cette couverture est limitée aux circonstances décrites dans le premier alinéa et est accessoire à l'assistance.

En ce qui concerne le remboursement de cette caution, Touring accepte un délai de trois mois au maximum à compter du jour au cours duquel l'avance de cette caution a été consentie. Si les autorités locales remboursent plus tôt la caution, l'assuré est tenu de verser tout de suite cette somme à Touring.

## 12. Exclusions

Les cas de sinistres suivants sont exclus de l'assurance :

- les sinistres prévus dans les exclusions générales ;
- les sinistres imputables à une maladie ou à un accident préexistant avant ou au moment de l'entrée en vigueur du contrat ;
- les sinistres qui ont pour cause directe ou indirecte des maladies mentales ou nerveuses, des névroses, des psychoses, des cures de repos ou des maladies professionnelles ;
- les sinistres dont la cause consiste en des accidents ou des troubles de grossesse ainsi que leurs complications ou qui ont une nature similaire à partir du début du septième mois de la grossesse ;
- les sinistres imputables aux maladies tropicales [sauf en cas d'hospitalisation urgente suite à une première manifestation et pour autant que les médicaments/vaccinations ont été pris], les maladies vénériennes et les maladies sexuellement transmissibles ;
- les frais occasionnés pour des bilans de santé ;
- les frais occasionnés à l'occasion d'une assistance accordée concernant des affections ou des blessures légères qui pourraient être traitées sur les lieux et qui n'empêcheraient pas l'assuré de poursuivre son voyage, à l'exception des frais médicaux ;
- les dommages occasionnés à l'occasion de travaux effectués par l'assuré, pour autant que des risques spéciaux de nature professionnelle ou d'exploitation y soient liés ;
- les sinistres survenus à l'occasion de paris et de défis, lors de la participation à des compétitions, des courses et des épreuves de vitesse ;
- les sinistres survenus dans le cadre de la participation à des actes délictueux ou à des attentats ;
- les sinistres survenus à l'occasion de voyages aériens pendant lesquels l'assuré fait partie de l'équipage et qu'au cours du vol, il exerce des activités professionnelles en rapport avec l'appareil qui assure le vol ;
- les sinistres qui ont un rapport avec des prothèses [y compris les lunettes, les lentilles de contact, les prothèses dentaires, les appareils médicaux, etc.] ;
- les sinistres qui ont un rapport avec la médecine préventive, la chirurgie plastique et les cures thermales ;
- les sinistres survenus à la suite de traitements prodigués par des homéopathes, des acupuncteurs ou des spécialistes de l'esthétique et de la diététique ;
- les sinistres imputables à un traitement médical prodigué dans le pays dont l'assuré possède la nationalité ;
- les prestations qui n'ont pas été demandées à Touring ou qui n'ont pas été fournies par ses soins ou avec son consentement, à l'exception des frais médicaux encourus dans le cadre d'un traitement ambulatoire.

## 13. Circonstances exceptionnelles

Ni Touring ni l'Assureur ne peuvent être tenus responsables de la non-exécution de l'assistance ni des manques ou des retards constatés à l'occasion de ces prestations, en cas de circonstances qui seraient indépendantes de leur volonté ou en cas de force majeure comme, par exemple, une guerre civile ou une guerre internationale, une émeute, une grève, des mesures de représailles, une limitation de la liberté de mouvement, la radioactivité, les catastrophes naturelles, etc.

## 14. Obligations de l'assuré

L'assuré s'engage expressément :

- à prendre contact le plus rapidement possible avec Touring, afin de permettre la mise en oeuvre de l'assistance de la façon la plus efficace possible ;
- à se mettre en contact avec Touring avant de prendre des initiatives personnelles en ce qui concerne l'obtention d'une assistance ;
- à fournir à Touring ou à ses agents tous les renseignements, documents ou justificatifs qui pourraient être demandés ;
- à signaler à Touring les autres assurances éventuelles qui couvrent le même risque que le présent contrat ;
- à remettre à Touring les titres de transport qui n'ont pas été utilisés, si Touring a pris les frais de transport à sa charge ;
- à collaborer à son rétablissement rapide.

# RESPONSABILITÉ CIVILE

## 1. Définitions

### 1.1. Assurés

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué dans le document de confirmation, qui ont le même domicile ou qui réservent un voyage commun, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen.

### 1.2. Tiers

Toute personne physique ou morale, à l'exception d'un assuré.

### 1.3. Sinistre

Tout événement dommageable qui peut avoir comme conséquence l'application des clauses de ce contrat.

## 2. Garantie

L'assureur garantit les personnes assurées dans le monde entier à concurrence des montants assurés contre les conséquences financières de la responsabilité civile qui pourraient leur être imputées en vertu des articles 1382 à 1386 bis du Code civil belge ou de dispositions de la même sorte de droit étranger, de lois locales ou de la jurisprudence en raison de dommages corporels et/ou de dommages matériels qui auraient été occasionnés à des tiers au cours du voyage garanti.

## 3. Exclusions

Les sinistres suivants sont exclus de l'assurance :

- les dommages qui sont occasionnés à la suite de l'utilisation d'un véhicule à moteur soumis à l'assurance RC obligatoire, d'un bateau à voiles (> 200 kg) ou d'un bateau à moteur, d'un aéronef ou d'une monture dont l'assuré ou les personnes dont il est légalement responsable détiennent la propriété ou la gestion ou dont ils ont la surveillance ;
- les sinistres qui sont occasionnés à la suite de l'usage de drogues, d'alcool, de stupéfiants et de médicaments qui n'ont pas été prescrits par un médecin à moins que l'assuré puisse apporter la preuve qu'il n'existe aucun lien de cause à effet entre la survenance du sinistre et ces faits ;
- les sinistres qui sont occasionnés à la suite de la participation active d'un assuré à des guerres civiles, des émeutes, des grèves, des attentats ou des actes de terrorisme ;
- les sinistres qui se produisent à la suite de la pratique des sports dangereux suivants : les sports d'hiver en dehors des pistes ou des endroits qui sont prévus à cet effet, la chasse aux animaux sauvages.

## 4. Fixation de l'indemnisation

L'indemnisation ne pourra jamais dépasser les montants assurés.

Franchise : €250 par sinistre et par personne, aussi bien en ce qui concerne la garantie relative aux dommages corporels que celle qui a pour objet les dommages matériels.

## 5. Obligations de l'assuré

L'assuré ou le bénéficiaire s'engage expressément :

- à se mettre en contact avec Touring au plus tard dans les 48 heures qui suivent son retour dans le pays d'origine ;
- à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter la survenance de sinistres ou d'en limiter les conséquences ;
- à fournir à Touring ou à ses agents tous les renseignements, documents ou justificatifs qui pourraient être demandés ;
- à signaler à Touring les autres assurances éventuelles qui couvrent le même risque que le présent contrat.

# BAGAGES 1er RISQUE

## 1. Garantie

L'assureur couvre les objets que l'assuré emporte au cours du voyage pour son usage personnel, contre :

- l'endommagement partiel ou complet, le vol, le défaut de livraison ou le retard de livraison sur le lieu de vacances [minimum 12 heures] des bagages qui ont été confiés à une entreprise de transport ;
- l'endommagement partiel ou complet ou le vol, avec des traces d'effraction, des bagages qui se trouvent dans une chambre d'hôtel ou une habitation de vacances ;
- l'endommagement partiel ou complet ou le vol commis avec violence physique, des bagages qui se trouvent sous la surveillance de l'assuré, ou des objets portés sur le corps.

## 2. Fixation de l'indemnisation

Touring paie, dans les limites du montant assuré, une indemnisation qui est calculée d'après le prix d'achat des bagages endommagés, volés ou qui ne sont pas livrés, en procédant à la déduction de la dépréciation causée en raison de la vieillesse ou de l'usure. Au cours de la première année qui suit l'achat des objets, l'indemnisation pourra représenter au maximum 75 % du prix d'achat. A partir de la deuxième année qui suit l'achat des objets, leur valeur sera minorée de 10 % par an.

En cas d'endommagement partiel, seuls les frais de remise en état sont remboursés avec comme maximum le montant qui a été fixé dans le paragraphe précédent à l'exception des frais de transport et d'expertise.

Chaque objet séparément, avec tous les accessoires possibles, est assuré jusqu'à un maximum de 25 % du capital assuré par personne.

Le matériel et l'équipement sportif sont assurés dans leur totalité jusqu'à un maximum de 30 % du capital assuré par personne. Le bris de skis ou de snowboard qui sont la propriété de l'assuré est couvert jusqu'à maximum €250 par assuré.

Les objets de valeur tels que les bijoux, les pierres précieuses, les objets d'horlogerie, les manteaux de fourrure, les vêtements en cuir, les jumelles, les appareils photographiques, les caméras vidéo, tous les autres appareils d'enregistrement et de reproduction du son et de l'image, etc., sont assurés dans leur totalité jusqu'à un maximum de 50 % du capital assuré par personne.

Franchise : €100 par sinistre et par assuré.

## 3. Exclusions

Les cas de sinistres suivants sont exclus de l'assurance :

- les sinistres prévus dans les exclusions générales ;
- les sinistres qui sont en rapport avec les objets suivants :
  - les prothèses et les appareils médicaux ;
  - les lunettes, les lunettes de soleil et les lentilles de contact ;
  - les tentes de camping et les accessoires de camping ;
  - les moyens de transport (y compris les voitures, les motorhomes, les remorques, les caravanes, les motos, les vélos, les voitures d'enfant, les chaises roulantes, etc., ainsi que tous leurs accessoires et leurs pièces détachées ;
  - les instruments de musique, les objets d'art, les antiquités, les tapis, les meubles, les objets de collection ;
  - les objets fragiles en verre, porcelaine, marbre, etc. ;
  - les machines informatiques et les logiciels, les téléphones GSM ;
  - les produits de beauté et les articles de toilette ;
  - le matériel qui est prévu à des fins professionnelles, la marchandise et le matériel de démonstration ;
  - les monnaies, les billets de banque, les chèques, les cartes de crédit, les titres, les titres de transport, les documents personnels (y compris les papiers d'identité), les photos, les timbres, les clefs ;

- les sinistres occasionnés dans les circonstances suivantes :
  - la perte et les dégâts qui constituent les conséquences de l'usure normale, de la vieillesse, d'une défectuosité propre à l'objet en question, ou qui sont imputables aux conditions atmosphériques, aux dégâts occasionnés par les mites ou par la vermine ou par une méthode de nettoyage, de remise en état ou de restauration des objets ou par la mauvaise manipulation de l'objet par l'assuré ou par une autre personne, les perturbations électriques, électroniques ou mécaniques ;
  - les dégâts occasionnés à la suite d'une confiscation, d'une saisie ou d'une destruction des objets sur ordre d'une autorité administrative ;
  - la fuite des récipients qui sont contenus dans les bagages ;
  - le vol des bagages qui auraient été laissés dans le coffre d'un véhicule même si ce véhicule est pourvu d'une alarme au cours de la journée (entre 7 heures et 22 heures), sauf en cas d'effraction avec des traces clairement visibles d'effraction ou en cas de vol ou d'incendie complet du véhicule. Le vol d'objets de valeur reste toutefois exclu en toute circonstance ;
  - le vol des bagages qui auraient été laissés dans un véhicule au cours de la nuit (entre 22 heures et 7 heures) ;
  - les dégâts au matériel et à l'équipement sportif pendant la pratique du sport (sauf le bris de skis ou de snowboard qui sont la propriété de l'assuré) ;
  - le vol de skis ou de snowboard ;
  - le vol des bagages qui auraient été laissés dans une tente de camping ;
  - les griffes et les déformations aux valises, sacs de voyage et emballages durant le transport ;
  - les objets spéciaux et les objets de valeur qui ont été confiés à une entreprise de transport ;
  - l'oubli et la perte des bagages ainsi que l'endommagement ou le vol des bagages laissés sans surveillance.

## 4. Obligations de l'assuré

L'assuré ou le bénéficiaire s'engage expressément :

- à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher l'endommagement ou le vol de leurs bagages ;
- à conserver les objets de valeur dans un coffre-fort ou dans une armoire protégée contre l'incendie si ces objets ne sont pas portés sur le corps ;
- en cas de sinistre :
  - en cas d'endommagement partiel ou total des objets, faire tout de suite dresser un procès verbal par les autorités compétentes ou par la personne responsable ;
  - en cas de vol, faire dresser tout de suite un procès-verbal par les autorités judiciaires du lieu où le vol a été commis et faire constater les traces d'effraction ou les traces de violence physique ;
  - en cas d'endommagement partiel ou total des objets, de vol, de non-livraison ou de livraison tardive des objets par une entreprise de transport, imputer tout de suite la responsabilité au transporteur et faire procéder à une constatation contradictoire ;
- à se mettre en contact avec Touring au plus tard dans les 48 heures qui suivent son retour dans le pays d'origine ;
- à fournir à Touring ou à ses agents tous les renseignements, les originaux des documents ou des justificatifs (factures d'achat, preuves de paiement, preuves de garantie, ...) qui pourraient être demandés ;
- à la demande de Touring, l'assuré est tenu de faire parvenir à ses frais l'objet endommagé à Touring.

## NUMERO DE LA CENTRALE D'ALARME

En cas de sinistre à l'étranger, l'assuré doit contacter uniquement Touring :

- Par téléphone: +32 2 286 31 47 [24h/7]

Dans les autres situations, l'assuré doit contacter l'agent [Service Client Protections]:

- Par téléphone: +32 2 463 50 00
- Par fax: +32 2 463 55 55
- Par e-mail: [claims@protections.be](mailto:claims@protections.be)

## OBLIGATION DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE

- Avertir l'agent ou Touring immédiatement de la survenance du sinistre [éventuellement après réception des premiers soins médicaux d'urgence];
- Se conformer aux instructions de l'agent ou de Touring et lui fournir toutes les pièces et documents [notamment originaux] jugés utiles ou nécessaires;
- Prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre;
- Fournir sans délai, en tout cas dans les 30 jours, à l'agent ou à Touring toutes les informations nécessaires et répondre aux questions posées pour lui permettre de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre;
- Signaler les autres garanties éventuelles souscrites pour le même risque auprès d'autres assureurs et 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 l'agent ou par Touring.

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour Touring, l'Assureur ou l'Agent, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il subit.

Si le manquement par l'assuré à l'une des obligations précitées résulte d'une intention frauduleuse, Touring peut refuser toute intervention ou récupérer l'indemnité déjà payée.

## COMMENT GAGNER DU TEMPS ?

Préparez un maximum de données telles que :

- votre nom
- votre numéro de dossier
- votre date de départ et destination
- l'adresse sur place et le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- votre organisation de voyage [touroopérateur, agence de voyages]