

**CONDITIONS GENERALES**



## **CONDITIONS GENERALES**

<b><u>1. DISPOSITIONS GENERALES.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
1.1. VALIDITÉ DU CONTRAT : .....	4
1.2. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE .....	4
1.3. DÉCLARATION FRAUDULEUSE.....	4
1.4. INDEMNITÉ CONVENTIONNELLE .....	5
1.5. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES .....	5
1.6. ABUS OU NÉGLIGENCE.....	5
1.7. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE.....	5
1.8. REFUS DE CONTRACTER ET DÉNONCIATION DE L’AFFILIATION.....	5
1.9. SUBROGATION .....	5
<b><u>2. PRESTATIONS GARANTIES EN BELGIQUE, AUX PAYS-BAS ET AU LUXEMBOURG ET JUSQU’À 50 KM HORS DES FRONTIÈRES EN ALLEMAGNE ET EN FRANCE .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
2.1. DÉFINITIONS .....	6
2.1.1. TOURING BUSINESS SOLUTIONS .....	6
2.1.2. SOUSCRIPTEURS .....	6
2.1.3. BÉNÉFICIAIRES.....	6
2.1.4. VÉHICULE COUVERT .....	6
2.1.5. INCIDENT .....	7
2.1.6. DOMICILE.....	7
2.2. GARANTIES.....	7
2.2.1. PRESTATIONS GARANTIES .....	7
2.2.2. ETENDUE TERRITORIALE .....	8
2.2.3. DÉPANNAGE.....	8
2.2.4. REMORQUAGE LOCAL ET RAPATRIEMENT.....	8
2.2.5. VÉHICULE DE REMPLACEMENT.....	8
a. Pour les affiliations T.B.S. Cover (à charge du souscripteur): .....	8
b. Pour les affiliations T.B.S. Full Cover et Full Cover Van : .....	9
Affiliation à T.B.S. Full Cover : .....	12
2.2.6. RETOUR À DOMICILE (NON CUMULABLE AVEC VÉHICULE DE REMPLACEMENT POUR LES AFFILIATIONS T.B.S. FULL COVER ET T.B.S. FULL COVER VAN) .....	12
2.2.7. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT.....	12
2.3. SERVICE D’INFORMATIONS .....	12
<b><u>3. PRESTATIONS GARANTIES A L’ETRANGER .....</u></b>	<b><u>14</u></b>
3.1. DEFINITIONS .....	14
3.1.1. ASSUREUR .....	14
3.1.2. TOURING BUSINESS SOLUTIONS .....	14
3.1.3. LOI APPLICABLE.....	14
3.1.4. SOUSCRIPTEURS .....	14
3.1.5. BÉNÉFICIAIRE .....	14
3.1.6. VÉHICULE COUVERT .....	15
3.1.7. INCIDENT .....	15
3.1.8. DOMICILE.....	16
3.2. GARANTIES.....	16
3.2.1. PRESTATIONS GARANTIES À L’ÉTRANGER .....	16
3.2.2. CONDITIONS D’APPLICATION : .....	16

3.2.3. TERRITORIALITÉ .....	16
-----------------------------	----

#### **4. ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER..... 18**

<b>4.1. GARANTIES .....</b>	<b>18</b>
4.1.1. RAPATRIEMENT EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT .....	18
4.1.2. RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE EN ATTENTE DE TRANSPLANTATION .....	18
4.1.3. INTERVENTION EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT.....	19
4.1.4. LIGNE « INFO DOCTEUR» .....	19
4.1.5. ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES OU LUNETTES.....	20
4.1.6. RETOUR ANTICIPÉ .....	20
4.1.7. RETOUR DES ENFANTS.....	21
4.1.8. VISITE AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER .....	21
4.1.9. ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS ET CHATS) .....	21
4.1.10. RAPATRIEMENT FUNÉRAIRE .....	21
4.1.11. FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION .....	22
4.1.12. MESSAGES URGENTS .....	22
4.1.13. FRAIS D'INTERPRÈTE .....	22
4.1.14. ENVOI DE BAGAGES.....	22
4.1.15. ENVOI DE DOCUMENTS PROFESSIONNELS .....	22
4.1.16. SERVICE D'AIDE AUX SENIORS ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES .....	22
4.1.17. GARANTIES POUR LES SPORTS D'HIVER .....	23
4.1.18. TRANSFERT DE FONDS .....	24
4.1.19. CAUTION MISE EN LIBERTÉ.....	24
4.1.20. PROCÉDURE À SUIVRE POUR FAIRE APPEL À LA GARANTIE :.....	24

#### **5. ASSISTANCE AUX VEHICULES A L'ETRANGER ..... 26**

<b>5.1. DÉPANNAGE SUR ROUTE, REMORQUAGE .....</b>	<b>26</b>
<b>5.2. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE COUVERT .....</b>	<b>26</b>
<b>5.3. PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE RETOUR .....</b>	<b>27</b>
<b>5.4. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT.....</b>	<b>27</b>
<b>5.5. ABANDON DU VÉHICULE COUVERT .....</b>	<b>27</b>
<b>5.6. FRAIS D'HÔTEL OU DE CONTINUATION DE VOYAGE .....</b>	<b>28</b>
<b>5.7. ENVOI DE PIÈCES DE RECHANGE .....</b>	<b>28</b>
<b>5.8. CONSULTATION TECHNIQUE .....</b>	<b>28</b>
<b>5.9. VÉHICULE DE REMPLACEMENT .....</b>	<b>29</b>
5.9.1. SOUSCRIPTION T.B.S. EURO TECHNIC ET T.B.S. INTERNATIONAL COVER (À CHARGE DU BÉNÉFICIAIRE):	29
5.9.2. SOUSCRIPTION T.B.S. FULL INTERNATIONAL COVER ET COMBINAISON DES SOUSCRIPTIONS FULL COVER ET EURO TECHNIC.....	29
5.9.3. UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT NE SERA PAS OCTROYÉ DANS LES CAS SUIVANTS :.....	30

#### **6. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES..... 31**

<b>6.1. EXCLUSIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>31</b>
<b>6.2. EXCLUSIONS PARTICULIÈRES.....</b>	<b>31</b>
6.2.1. POUR LES PRESTATIONS AUX PERSONNES .....	31
6.2.2. POUR LES PRESTATIONS AUX VÉHICULES .....	32



## 1. DISPOSITIONS GENERALES

### 1.1. Validité du contrat :

La période de validité des contrats d'assistance est fixée contractuellement et prend court à dater du jour ouvrable qui suit ou à la date mentionnée dans le contrat d'assistance. Elle est généralement d'une durée de 12 mois, mais ne peut être inférieure à 4 mois. Les contrats d'assistance conclus en cours d'année seront facturés au prorata mensuel de l'échéance.

Afin d'éviter toute interruption d'affiliation, le principe de la tacite reconduction est applicable, ce qui signifie qu'à son échéance, tout contrat d'assistance se renouvelle pour des périodes consécutives d'un an, sauf résiliation d'une des parties à tout moment, moyennant préavis d'un mois notifié, par lettre recommandée.

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

La cotisation est indivisible et reste acquise à Touring Business Solutions. La cotisation est due dans son intégralité dès réception de la facture.

En cours d'année les cotisations ne sont jamais remboursées, sauf en cas de preuve de radiation émise par les services de la DIV. Le montant du remboursement de la cotisation a dans ce cas uniquement trait au prorata de mois complets restants entre l'échéance initialement prévue de la cotisation et la date de communication par le bénéficiaire de la preuve de radiation par les services de la DIV. Le remboursement ne se fera que s'il reste minimum 3 mois complets avant l'échéance.

Les couvertures à l'étranger ne sont jamais remboursées. (World Traveller, Euro-Technic, International Cover et Full International Traveller)

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

### 1.2. Protection de la vie privée

Touring Business Solutions utilise les données personnelles des bénéficiaires pour leur communiquer des informations relatives aux services offerts par Touring Business Solutions. Sauf avis contraire de leur part, Touring Business Solutions se réserve le droit d'utiliser les données personnelles pour les tenir informés d'autres services.

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 de Touring Business Solutions dont il est le maître.

### 1.3. Déclaration frauduleuse

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

#### **1.4. Indemnité conventionnelle**

A défaut de paiement de toutes les sommes dues à Touring Business Solutions dans les 30 jours de la demande de paiement, des dommages et intérêts conventionnels fixés forfaitairement et transactionnellement à titre de clause pénale de 12% du montant de la dite demande de remboursement (avec un minimum de € 90) deviendront exigibles de plein droit et ce sans mise en demeure préalable.

#### **1.5. Circonstances exceptionnelles**

Touring Business Solutions 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, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme de la nature.

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.

#### **1.6. Abus ou négligence**

Touring Business Solutions se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties, s'il est constaté négligence, fraude 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 toutes autres matières stupéfiantes.

Touring Business Solutions 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 Business Solutions et qui sont relatives à des événements antérieurs.

#### **1.7. Attribution de compétence**

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

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

Touring Business Solutions se réserve le droit absolu de résilier l'affiliation par lettre recommandée adressée dans les 15 jours de sa souscription et notamment à raison de défauts de paiement antérieurs ou de comportements antérieurs contraires à la bonne foi.

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

Touring Business Solutions se réserve le droit absolu de résilier le contrat d'assistance par lettre recommandée adressée 1 mois avant l'échéance du contrat d'assistance.

#### **1.9. Subrogation**

Les bénéficiaires s'engagent à subroger Touring Business Solutions dans tous leurs droits contre tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude, ou contre un réparateur, carrossier, concessionnaire, revendeur, s'il est établi que la panne découle d'une malfaçon lors d'une réparation précédente.

Les bénéficiaires subrogent également dans leurs droits Touring Business Solutions vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

## **2. PRESTATIONS GARANTIES EN BELGIQUE, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France**

### **2.1. Définitions**

#### **2.1.1. Touring Business Solutions**

Pour les prestations garanties en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France, « Touring Business Solutions », en abrégé «T.B.S. », désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique.

Les prestations garanties en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France sont effectuées par Touring Club Royal de Belgique, association sans but lucratif, sise 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles en Belgique, celle-ci ayant confié la réalisation d'une partie des prestations de dépannage, de remorquage et de mise à disposition de véhicules de remplacement en Belgique à Touring S.A., dont le siège social est établi en Belgique à 1040 Bruxelles, 44 rue de la Loi, RPM 0441.208.161, Bruxelles.

Pour certaines de ces prestations garanties à l'étranger, l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, a souscrit au profit de ses membres la police collective n° 100.013 auprès d'ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, entreprise d'assurance agréée par arrêté royal du 11/01/91 et 24/02/92 (Moniteur Belge du 13/02/91 et 14/03/92) pour pratiquer les opérations d'assurances dans la branche 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Commission Bancaire, des Finances et des Assurances sous le numéro 1015.

Pour gérer certaines de ces prestations pour le compte d'ATV S.A., l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique et Touring S.A. sont inscrits au registre des intermédiaires d'assurances non indépendants tenu par la CBFA, sous les numéros 011.210 cA et 011.211 cA.

#### **2.1.2. Souscripteurs**

Peuvent souscrire à Touring Business Solutions, les personnes physiques ou morales assujetties à la TVA, les entreprises relevant de l'Etat et les associations sans but lucratif. Touring Business Solutions considère que la ou les personnes physiques qui représentent la personne morale pour les affiliations T.B.S., peuvent valablement engager celle-ci conformément à ses statuts, et ce sans obligation pour T.B.S. d'en vérifier l'exactitude. Cette personne morale doit posséder un siège social ou siège d'exploitation en Belgique.

#### **2.1.3. Bénéficiaires**

Sont considérées comme bénéficiaires, les personnes physiques ou morales assujetties à la T.V.A., ayant souscrit l'affiliation et détenteur ou propriétaire du véhicule couvert, ainsi que tout conducteur autorisé par celle-ci et toute personne transportée à titre légal et **gratuit** se trouvant à bord du véhicule et ce dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.

#### **2.1.4. Véhicule couvert**

Est considéré comme véhicule couvert, tout véhicule (voiture, voiture mixte, moto, camionnette, minibus et motorhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, dont le poids n'excède pas 5,5 tonnes en charge et dont le numéro de la plaque d'immatriculation a été mentionné sur le document ad-hoc joint à l'offre d'affiliation acceptée et dûment signée par le souscripteur, concernée par l'appel aux garanties en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France. Le numéro de plaque d'immatriculation doit obligatoirement être en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné, sous réserve de ne pas être considéré comme véhicule couvert. Est également considérée comme véhicule couvert, la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonnes en charge, tractée par le véhicule couvert au moment de l'incident.

Ne sont pas considérés comme véhicules couverts, les véhicules destinés à l'exportation, les véhicules maraîchers, les véhicules immatriculés en transit.

Les véhicules immatriculés d'une plaque marchande, les véhicules de courriers express, ainsi que les véhicules servant au transport rémunéré de personnes peuvent être considérés comme couverts dans les limites prévues par l'article 2.2.5 à propos des affiliations pour les prestations en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France.

#### **2.1.5. Incident**

Est considérée 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.

Sont également couverts 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 par le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule.

Ne sont pas considérés comme incidents, les cas suivants : défaillances générées par le non respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur, bris ou détérioration de glace ou d'optiques, immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale, celle consécutive à une virée sur un terrain peu praticable (cross dans les bois, champs etc.), à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou toute autre catastrophe climatique), ou encore l'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie.

Ne sont également pas considérés comme incidents, les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manoeuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de toutes autres matières stupéfiantes.

#### **2.1.6. Domicile**

Est considéré comme domicile :

- pour la personne physique ayant souscrit l'affiliation : le lieu de résidence principal et habituel ou, à sa demande, le lieu d'exploitation principal de son activité, pour autant qu'il soit situé en Belgique.
- pour la personne morale ayant souscrit l'affiliation : le lieu du Siège Social de la société ou, à sa demande, le lieu du Siège d'exploitation principal ou tout autre lieu d'exploitation expressément désigné, pour autant qu'il soit situé en Belgique, ou le domicile du conducteur principal du véhicule couvert.

## **2.2. GARANTIES**

Les garanties peuvent être souscrites auprès de Touring Business Solutions en acquittant la cotisation correspondant au type d'affiliation souhaité. Une carte T.B.S. par véhicule couvert sera envoyée dès réception du paiement.

Touring Business Solutions, en abrégé T.B.S., offre trois types de services appelés respectivement **T.B.S. Cover** et **T.B.S. Full Cover** et **T.B.S. Full Cover Van**.

#### **2.2.1. Prestations garanties**

Touring Business Solutions met à la disposition des bénéficiaires, son organisation nationale d'assistance routière fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et à joindre par simple appel téléphonique au numéro 02/286.34.61.

L'affiliation à Touring Business Solutions donne droit à la délivrance gratuite des prestations garanties dans les limites du type d'affiliation souscrite pour le véhicule couvert.

Il est expressément entendu que, lors d'accidents, Touring Business Solutions ne peut se substituer aux organismes tels que police, gendarmerie, ambulance, pompiers, Croix-Rouge, sociétés d'assurances, etc.

Le remorquage fait par un tiers sur ordre de la police est pris en charge par Touring Business Solutions jusqu'à concurrence de €375.

### **2.2.2. Etendue territoriale**

Les prestations garanties dans le cadre des affiliations citées à l'article 2.2 sont acquises en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France. La distance est calculée à l'aide du routeur de Touring, chemin le plus court.

### **2.2.3. Dépannage**

Touring Business Solutions organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur Touring ou d'un mécanicien/dépanneur agréé par Touring sur le lieu même où le véhicule couvert est immobilisé à la suite d'un incident, que ce soit à domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et jusqu'à 50 km hors des frontières en Allemagne et en France. Les pièces de rechange, le carburant, les huiles,.. restent à charge du bénéficiaire.

Les frais de réparation, main d'œuvre et fournitures de pièces restent à charge du bénéficiaire, Touring Business Solutions ne pouvant en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

### **2.2.4. Remorquage local et rapatriement**

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

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

Lorsque le véhicule couvert bénéficie de la garantie Touring Business Solutions, le bénéficiaire dispose de la faculté de remplacer le remorquage local par le rapatriement vers la Belgique du véhicule immobilisé vers le lieu le plus approprié où la réparation pourra être effectuée ou vers le domicile du bénéficiaire si celui-ci souhaite y effectuer lui-même la réparation ou ne souhaite pas y procéder immédiatement.

Cette garantie de rapatriement n'est pas cumulable avec celle du remorquage local.

### **2.2.5. Véhicule de remplacement**

La garantie d'un véhicule de remplacement est exclue pour les véhicules immatriculés d'une plaque marchande, les véhicules de courriers express, ainsi que les véhicules servant au transport rémunéré de personnes.

#### **a. Pour les affiliations T.B.S. Cover (à charge du souscripteur):**

Un véhicule de remplacement (voiture ou camionnette) peut être mis à disposition du souscripteur, à la demande expresse du bénéficiaire, entièrement à charge du souscripteur et sous réserve de disponibilité (opérationnelle), à la souscription de l'affiliation **T.B.S. Cover**. La mise à disposition de la camionnette de remplacement est uniquement prévue sur le territoire belge.

La voiture de remplacement désigne un véhicule de toute marque et immatriculé en Belgique, d'une même catégorie que le véhicule couvert (suivant les disponibilités du moment et sans aucune garantie

de la part de Touring Business Solutions), d'une catégorie juste inférieure ou au minimum d'un véhicule de remplacement de catégorie B ou à défaut de catégorie A.

Une camionnette de remplacement désigne une camionnette de toute marque et immatriculée en Belgique si le véhicule immobilisé et couvert est également un véhicule de type mixte (« break ») ou une camionnette.

Le véhicule de remplacement est alors mis à disposition dans les six (6) heures ouvrables après l'immobilisation du véhicule couvert, pour la durée de la réparation, si celle-ci ne peut être effectuée dans la journée, ou en cas de vol dûment établi, ou pour une durée plus importante suivant l'accord entre le bénéficiaire et la société de location. Une camionnette est uniquement octroyée sur le territoire belge.

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

Le véhicule de remplacement (voiture ou camionnette) sera livré et devra être restitué en Belgique suivant les conditions générales prévues par la société de location. La consommation pendant les jours d'utilisation est entièrement à charge du bénéficiaire. Touring Business Solutions intervient en tant qu'intermédiaire et ne peut en aucun cas être tenu responsable de litiges éventuels découlant de l'exécution ou l'inexécution des obligations des parties à la conclusion du contrat de location.

Le véhicule de remplacement (voiture ou camionnette) ne sera pas octroyé dans les cas suivants :

- si le véhicule couvert est utilisé pour la pratique de sports mécaniques ou de compétitions automobiles ;
- si le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence d'alcool ou sous l'effet de narcotiques ;
- si le bénéficiaire ne dispose pas des pièces et documents exigés (permis de conduire B et carte d'identité) ;
- si le bénéficiaire ne peut se conformer aux conditions générales de location édictées par le loueur de véhicules.

#### **b. Pour les affiliations T.B.S. Full Cover et Full Cover Van :**

##### **Dispositions communes**

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

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

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

Le nombre de jours civils consécutifs de mise à disposition d'une voiture de remplacement sera déterminé par le patrouilleur Touring Business Solutions ou le mécanicien/dépanneur mandaté par Touring Business Solutions en fonction de la nature de la panne et de la durée moyenne de réparation prévue par les constructeurs automobiles. Touring Business Solutions accordera un code à chaque panne. La liste des codes pannes et le nombre de jours civils consécutifs de mise à disposition d'un véhicule de remplacement y correspondant (par exemple alternateur 1 jour, système d'accélérateur 2 jours, entraînement du distributeur 3 jours, boîte de vitesse manuelle 5 jours, etc...) pourront être obtenus auprès du secrétariat de Touring Business Solutions sur simple demande.

Touring Business Solutions se réserve le droit de changer et/ou de modifier la durée maximale de la mise à disposition garantie d'une voiture de remplacement liée à une panne.

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

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

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

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

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

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

Dans les deux cas, le bénéficiaire devra conclure une convention distincte avec le loueur pour le nombre de jours désiré et devra en supporter les charges.

La voiture de remplacement est assurée en responsabilité civile et en dégâts matériels selon les modalités stipulées dans la convention de location du loueur.

A la demande du bénéficiaire, dont le véhicule couvert était spécialement aménagé pour permettre la conduite par un conducteur moins valide, Touring Business Solutions organise et prend en charge la mise à disposition d'une voiture de remplacement spécialement aménagée pour faciliter la conduite aux automobilistes moins valides et ce en fonction des disponibilités et sans aucune garantie de l'adéquation de la voiture de remplacement au handicap du conducteur bénéficiaire. Ce service ne peut être proposé dans le cas de camionnettes de remplacement.

### **Affiliation T.B.S. Full Cover Van :**

Si le véhicule immobilisé et couvert est une voiture, alors le bénéficiaire a uniquement droit à une voiture de catégorie A ou B, de toute marque comme véhicule de remplacement. Si le véhicule immobilisé et couvert est un véhicule mixte (« break ») ou une camionnette, alors le bénéficiaire a le choix entre un véhicule de remplacement de catégorie A ou B ou une camionnette de remplacement. Le choix d'un véhicule de remplacement (voiture ou camionnette) dans le cas où une camionnette de remplacement est contractuellement prévue, ne donne droit à aucune forme de compensation (financière). Durant la période de mise à disposition du véhicule de remplacement (voiture ou camionnette), il est impossible de changer le type de véhicule.

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

La mise à disposition d'une camionnette de remplacement est uniquement prévue sur le territoire belge.

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

### **Affiliation à T.B.S. Full Cover :**

Ne donne en aucun cas droit à une camionnette de remplacement, même avec paiement d'une surprime.

#### **2.2.6. Retour à domicile (non cumulable avec véhicule de remplacement pour les affiliations T.B.S. Full Cover et T.B.S. Full Cover Van)**

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

Il peut s'agir du véhicule de service du patrouilleur, du camion de remorquage du dépanneur/mécanicien, d'un taxi ou tout autre moyen de transport en commun. Touring Business Solutions se charge de rembourser au bénéficiaire les frais de transport sur simple présentation des titres de transport.

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

#### **2.2.7. Chauffeur de remplacement**

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

### **2.3. SERVICE D'INFORMATIONS**

#### **2.3.1 Ligne info Touring**

Le service d'informations touristiques et routières à l'étranger est disponible en semaine pendant les heures de bureaux de 9h à 12h et de 14h à 17h au 0900/10.280 (max € 0,5/min).

Le service de renseignements/consultations juridiques, fiscaux et administratifs relatifs à l'utilisation et la possession d'un véhicule est disponible durant les jours ouvrables de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h au 0900/10.680 (max € 0,5/min).

La Mobiligne, le service d'informations routières en Belgique est disponible 7 jours sur 7, de 7 h à 21 h au 0902/121.21 (€0,75/min).

Toute information est exclusivement fournie par téléphone et ce dans un délai de réponse raisonnable. La responsabilité de Touring ne peut en aucun cas être engagée quant à l'usage qui sera réservée par les bénéficiaires à ces réponses.

### **3. PRESTATIONS GARANTIES A L'ETRANGER**

#### **3.1. DEFINITIONS**

##### **3.1.1. Assureur**

Dans les présentes conditions générales, l'Assureur désigne ATV S.A., dont le siège social est établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi 44, entreprise d'assurances agréée par arrêté royal du 11/01/91 et 24/02/92 (Moniteur belge du 13/02/91 et 14/03/92) pour pratiquer les opérations d'assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18 et agréée par la Commission Bancaire, des Finances et des Assurances sous le numéro 1015, RPM 0441.208.161, Bruxelles.

##### **3.1.2. TOURING BUSINESS SOLUTIONS**

ATV S.A. donne mandat à l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, qui est inscrite pour ce faire au registre des intermédiaires d'assurances non indépendants tenu par la Commission Bancaire, des Finances et des Assurances sous le numéro 11.209, d'effectuer pour son compte les prestations garanties.

Dans les présentes conditions générales, TOURING BUSINESS SOLUTIONS désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique, ayant son siège social en Belgique, à 1040 Bruxelles, rue de la Loi, 44, en sa qualité de gestionnaire des sinistres.

Toute demande d'intervention doit obligatoirement être adressée à Touring Business Solutions au moment même des événements justifiant l'intervention. ATV S.A. reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

##### **3.1.3. Loi applicable**

Les prestations garanties à l'étranger aux personnes et véhicules sont régies par la loi du 25 juin 1992 sur l'assurance terrestre (M.B. du 20/08/92). Toute plainte au sujet des prestations garanties aux personnes à l'étranger peut être adressée à l'asbl Services Ombudsman Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

##### **3.1.4. Souscripteurs**

Peuvent souscrire au Touring Business Solutions, les personnes physiques ou morales assujetties à la TVA, les entreprises relevant de l'Etat et les associations sans but lucratif. Touring Business Solutions considère que la ou les personnes physiques qui représentent la personne morale pour les garanties T.B.S., peuvent valablement engager celle-ci conformément à ses statuts et ce, sans obligation pour T.B.S. d'en vérifier l'exactitude. Cette personne morale doit posséder un siège social ou siège d'exploitation en Belgique.

##### **3.1.5. Bénéficiaire**

Sont considérés comme bénéficiaires, toutes personnes physiques ou morales expressément désignées par les documents ad-hoc joints à l'offre d'affiliation acceptée et dûment signée par le souscripteur, son conjoint de droit ou de fait cohabitant, ses enfants célibataires et ses ascendants en ligne directe, ayant tous le même domicile légal en Belgique et vivant tous sous le même toit.

Les étudiants et les enfants de parents divorcés, qui sont économiquement dépendants de leurs parents au moment de la souscription du contrat d'assistance, sont également considérés comme bénéficiaires pour autant qu'ils résident en Belgique.

De même, quatre tierces personnes au maximum, domiciliées légalement en Belgique, et accompagnant à titre légal et gratuit l'un des bénéficiaires lors d'un déplacement à l'étranger,

bénéficient des prestations garanties à l'étranger, et ce uniquement en cas d'incident au véhicule couvert. Le nombre de passagers ne peut dépasser le nombre maximal de personnes à transporter indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert.

Lors d'une souscription à T.B.S. Euro Technic ou T.B.S. International Cover ou T.B.S. Full International Cover est contractée par une personne morale, la personne désignée comme le conducteur principal du véhicule couvert auprès de la compagnie d'assurance qui garantit le véhicule en Responsabilité Civile, est assimilée à la personne physique ayant contracté la souscription. Si le nom du conducteur principal n'a pas été transmis à Touring Business Solutions, les garanties relatives à l'assistance personnes ne seront acquises qu'en cas de blessures résultant d'un accident avec le véhicule couvert.

### **3.1.6. Véhicule couvert**

Est considéré comme véhicule couvert, tout véhicule (voiture, voiture mixte, moto, camionnette, minibus et motorhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, dont le poids n'excède pas 5,5 tonnes en charge et dont le numéro de la plaque d'immatriculation a été mentionné sur le document ad-hoc joint à l'offre de souscription dûment acceptée et signée par le contractant, concernée par l'appel aux garanties à l'étranger. Le numéro de plaque d'immatriculation doit obligatoirement être en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné, sous réserve de ne pas être considéré comme véhicule couvert.

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

Ne sont pas considérés comme véhicules couverts, les véhicules destinés à l'exportation, les véhicules maraîchers, les véhicules immatriculés d'une plaque transit.

Les véhicules immatriculés d'une plaque marchande, les véhicules de courriers express, les véhicules de location à court terme ainsi que les véhicules servant au transport rémunéré de personnes peuvent être considérés comme couverts. Cependant, les garanties d'un véhicule de remplacement et du rapatriement des passagers restent exclues pour ces véhicules.

### **3.1.7. Incident**

Est considérée comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert, qui engendre son immobilisation ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité.

Sont également couverts 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 par le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule.

Ne sont pas considérés comme incidents, les cas suivants : défaillances générées par le non respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur, enlèvement dans la neige à défaut de chaînes de neige, bris ou détérioration de glace ou d'optiques, immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale, ceux consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou toute autre catastrophe climatique) , ou encore l'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie.

Ne sont également pas considérés comme incidents, les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manoeuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de toutes autres matières stupéfiants.

### 3.1.8. Domicile

Est considéré comme domicile :

- pour la personne physique ayant souscrit le contrat d'assistance: le lieu de résidence principal et habituel ou, à sa demande, le lieu d'exploitation principal de son activité, pour autant qu'il soit situé en Belgique.
- pour la personne morale ayant souscrit le contrat d'assistance : le lieu du Siège Social de la société ou, à sa demande, le lieu du Siège d'exploitation principal ou tout autre lieu d'exploitation expressément désigné, pour autant qu'il soit situé en Belgique, ou le domicile du conducteur principal du véhicule couvert.

## 3.2. GARANTIES

### 3.2.1. Prestations garanties à l'étranger

Touring Business Solutions, en abrégé T.B.S., offre quatre types de services appelés respectivement **T.B.S. Euro-Technic**, **T.B.S. World Traveller**, **T.B.S. International Cover** et **T.B.S. Full International Cover**.

Les garanties d'**assistance aux personnes et aux véhicules** à l'étranger sont acquises à la souscription de l'assistance **T.B.S. International Cover** ou **T.B.S. Full International Cover**.

Les garanties d'**assistance aux véhicules** à l'étranger sont acquises à la souscription de l'assistance **T.B.S. Euro Technic**

Les garanties d'**assistance aux personnes** à l'étranger sont acquises à la souscription de l'assistance **T.B.S. World Traveller**

#### **Modalités pour toute intervention immédiate :**

Touring Business Solutions 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 +32.2.286.34.61 précédé de l'indicatif international du pays visité. Une carte T.B.S. par véhicule et/ou par personne couvert(s) sera envoyée dès réception du paiement, pour autant qu'aucune carte n'ait déjà été attribuée pour une affiliation « Belgique, Pays-Bas et jusqu'à 50 Km hors des frontières en Allemagne et en France ».

La centrale Touring Business Solutions est également accessible par télécopieur au numéro +32.2.233.22.61 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [frontta@touring.be](mailto:frontta@touring.be).

### 3.2.2. Conditions d'application :

**En plus des dispositions générales communes reprises au premier chapitre du livret, les conditions spécifiques suivantes sont également d'application**

### 3.2.3. Territorialité

Les prestations garanties aux personnes dans le cadre de la souscription à T.B.S. World Traveller, T.B.S. International Cover et T.B.S. Full International Cover, sont acquises dans le monde entier, à l'exception de la Belgique. La souscription à T.B.S. World Traveller est personnelle et ne peut se substituer à une autre. Une annulation avant l'échéance ne prendra ses effets qu'au terme de la période de validité en cours et n'entraîne aucun remboursement.

Les prestations aux véhicules dans le cadre des souscriptions T.B.S. Euro-Technic, T.B.S. International Cover ou T.B.S. Full International Cover sont acquises dans les pays de l'Union européenne (sauf en Estonie, Lettonie, Lituanie et à Chypre), et également dans la Principauté de Monaco, en Andorre, en Bosnie-Herzégovine, en Croatie, en Islande, au Lichtenstein, en Macédoine, au Monténégro, en Norvège, à Saint Marin, Serbie, en Suisse et à la Cité du Vatican, à l'exception de la Belgique. Les prestations ne sont garanties que si elles font suite à un événement survenu dans les pays précités.

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

Les garanties à l'étranger ne sont pas octroyées dans les pays en état de guerre, de guerre civile, sous loi martiale ou subissant des actes de terrorisme, d'émeutes ou de grèves dans la mesure où la presse belge ou internationale en avait fait l'écho dans les six mois précédant le départ.

## **4. ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER**

### **4.1. 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, il y a lieu de prévenir immédiatement Touring Business Solutions.

Pour autant que le médecin de Touring Business Solutions ait confirmé que ce rapatriement est médicalement justifié, Touring Business Solutions organise le contact médical avec les médecins afin de déterminer sous quelles conditions le bénéficiaire peut être rapatrié.

Touring Business Solutions organise et prend en charge le transport du bénéficiaire par ambulance, wagons-lits, train, hélicoptère, avion de ligne, avion charter ou avion sanitaire ou tout autre moyen décidé par le médecin de Touring Business Solutions en fonction de l'état médical du bénéficiaire. Ce transport s'effectue, si besoin sous surveillance médicale ou paramédicale, du lieu d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à un hôpital proche du domicile du bénéficiaire dans lequel une place lui sera réservée ou jusqu'au domicile du bénéficiaire.

Si le médecin de Touring Business Solutions peut objectivement affirmer que le rapatriement n'est pas urgent et si le délai entre le retour anticipé et la date du ticket de départ original est de moins d'une demi-journée, alors Touring refusera un rapatriement anticipé.

Touring Business Solutions organise et prend en charge le retour d'un autre bénéficiaire voyageant avec le bénéficiaire rapatrié, pour l'accompagner vers sa destination en Belgique, si cet accompagnement est médicalement nécessaire et pour autant que ce bénéficiaire ne laisse pas dès lors un véhicule et d'autre(s) bénéficiaire(s) sans autre conducteur pour ramener le véhicule et les personnes restées sur place.

Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier. Touring Business Solutions 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 Business Solutions se réserve le choix du moyen et du moment du rapatriement dans un délai de 72 heures à compter de la sortie de l'hôpital. Touring Business Solutions décline toute responsabilité en ce qui concerne les suites médicales qui pourraient résulter du transport du bénéficiaire.

#### **4.1.2. Rapatriement du bénéficiaire en attente de transplantation**

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.

Pour le bénéficiaire en attente d'une transplantation d'organes (cœur, poumon, rein,...) et dûment mentionné sur la liste d'attente établie par l'un des centres EUROTRANSPLAN, Touring Business Solutions 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 T.B.S., minimum 5 jours avant le départ, (au +32 2 286.34.61) de son intention de se déplacer à l'étranger et qu'il ait obtenu l'accord explicite du médecin de T.B.S. quant au lieu de villégiature et ce préalablement au départ. Le médecin de T.B.S. et le bénéficiaire ont ainsi la possibilité de préparer l'éventuel rapatriement en cas de disponibilité inopinée d'un organe en Belgique. Le bénéficiaire

remplit également à cette fin, une fiche reprenant toutes les informations utiles en cas de nécessité et ce préalablement au départ.

Touring Business Solutions 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 Business Solutions 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 pharmaceutiques prescrits par un médecin;
- les frais de traitement dentaire urgent pratiqué par un dentiste diplômé à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë, à concurrence d'un montant équivalant à € 125 au maximum par bénéficiaire (prothèses exclues). Dans ce cadre, Touring Business Solutions 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 équivalant 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 du bénéficiaire malade ou accidenté ou, lorsqu'il s'agit d'un enfant, au père ou à la mère de celui-ci (intervention maximum: € 500, par personne et par événement). Touring Business Solutions se réserve le droit de demander au souscripteur une facture détaillée de ses frais. Touring Business Solutions intervient uniquement si l'hôtel - situé à plus de 100 km - est déjà réservé ;
- les frais du premier transport du bénéficiaire sont à charge de Touring Business Solutions;
- les autres frais de transport (compris les visites éventuelles à l'hôpital des autres bénéficiaires) sont pris en charge à concurrence de maximum € 500.

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

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

#### **4.1.4. Ligne « Info docteur »**

Les bénéficiaires d'une assistance à l'étranger peuvent poser leurs questions médicales avant et pendant leurs vacances. Ces questions portent sur des conseils généraux ou des informations mais pas sur un diagnostic.

A l'étranger, les personnes recherchant un centre hospitalier peuvent se renseigner auprès de la centrale Touring Business Solutions, qui leur indiquera un centre proche de l'endroit où ils se trouvent, sous réserve d'être dans une ville ou une province desservie par un ou plusieurs centre(s) médical(aux). Dans des régions désertiques, peu peuplées ou dans certains pays, cette recherche peut demander du temps, la réponse sera alors donnée après une recherche approfondie.

La centrale Touring Business Solutions ne peut être tenue responsable de la qualité offerte par ce centre médical ou hospitalier tant en Belgique qu'à l'étranger.

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

#### **4.1.5. Envoi de médicaments, prothèses ou lunettes**

Touring Business Solutions 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 Business Solutions organise et prend en charge les frais de voyage aller-retour d'un bénéficiaire qui désire revenir en Belgique pour l'un des cas cités ci-après et ensuite rejoindre son lieu de villégiature à l'étranger. En lieu et place d'un titre de transport aller-retour, 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 le compagnon de voyage couvert si celui-ci doit poursuivre son voyage seul.

Touring se réserve le droit d'utiliser, si possible, le titre de transport original de la personne à rapatrier.

Touring se réserve le choix du moyen et du moment du retour anticipé dans un délai de 72 heures à compter de l'événement, compte tenu de la situation d'urgence. Le voyage aller-retour doit être réalisé endéans les 7 jours qui suivent l'événement, soit en train 2ème classe, soit en avion de ligne classe économique, soit avec le véhicule couvert à l'étranger par T.B.S..

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule couvert à l'étranger par T.B.S., Touring Business Solutions rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroutes et carburant), sur présentation des justificatifs. La présente garantie n'est pas octroyée en cas de retour définitif en Belgique avec le véhicule couvert.

Si le voyage aller-retour ne s'effectue pas avec le véhicule couvert à l'étranger par T.B.S. et qu'aucun autre bénéficiaire ne peut le conduire, Touring Business Solutions organise et prend en charge le retour du véhicule couvert au domicile du bénéficiaire, au choix de T.B.S. quant au moment et au moyen disponible.

Cas de retour anticipé couverts:

- a) Retour anticipé en cas d'hospitalisation du conjoint, du (de la) concubin(e), père, mère, enfant(s) du bénéficiaire.
  - Si le médecin traitant certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours au moins, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence du bénéficiaire à son chevet, Touring organise et prend en charge l'aller-retour d'un seul bénéficiaire.
  - 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 d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré en Belgique.
- 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 et éventuellement Child Focus).

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

#### **4.1.7. Retour des enfants**

En cas d'hospitalisation ou de décès à l'étranger de l'accompagnant des enfants de moins de 18 ans et pour autant qu'aucun autre accompagnant présent ne puisse reprendre ce rôle, Touring Business Solutions organise et prend en charge l'envoi d'un accompagnant (membre de la famille ou hôtesse) chargé de rapatrier les bénéficiaires de moins de 18 ans

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

#### **4.1.8. Visite au bénéficiaire hospitalisé à l'étranger**

Lors d'une hospitalisation du bénéficiaire à l'étranger dont la durée est supérieure à 5 jours, Touring Business Solutions organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de la famille, au choix de T.B.S., soit par train au choix de Touring, soit par avion classe economy, au départ de la Belgique.

Si le voyage aller-retour s'effectue avec le véhicule personnel, Touring Business Solutions rembourse, sur présentation des justificatifs, les frais effectivement déboursés (péages d'autoroutes et carburant) sans toutefois dépasser le coût du voyage en train 2<sup>ème</sup> 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.

#### **4.1.9. Animaux domestiques (chiens et chats)**

En cas de rapatriement du bénéficiaire, Touring Business Solutions 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 ainsi qu'aux restrictions imposées par les compagnies de transport.

En cas d'accident survenu à un animal domestique ayant accompagné le bénéficiaire durant le voyage aller, Touring Business Solutions 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 Business Solutions organise et prend en charge le rapatriement de sa dépouille mortelle depuis l'hôpital ou le funérarium jusqu'au lieu en Belgique désigné par la famille, ainsi que les frais d'embaumement et les formalités administratives à l'étranger.

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

Touring Business Solutions organise et prend en charge le retour en Belgique des autres bénéficiaires

Touring Business Solutions organise et prend en charge le retour en Belgique d'un accompagnant assuré si ce dernier devait poursuivre seul le voyage.

Touring vérifiera toujours si les moyens de transport prévus à l'origine peuvent être utilisés pour le voyage de retour en Belgique.

Si le bénéficiaire décédé à l'étranger est inhumé ou incinéré sur place, Touring Business Solutions intervient à concurrence de € 745 maximum dans les prestations définies ci-après :

- les frais de mise en bière et d'embaumement;
- les frais de cercueil et d'urne;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle
- les frais de rapatriement de l'urne;
- un titre de transport A/R 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 télécommunication**

Touring Business Solutions prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais de télécommunication pour atteindre la centrale d'assistance de Touring Business Solutions, à la condition que le premier appel soit suivi d'une prestation d'assistance garantie. Touring Business Solutions acceptera, sous ces conditions, les demandes de communication en P.C.V. (payé par le destinataire).

#### **4.1.12. 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 Business Solutions fera le nécessaire pour transmettre ce message. De même, Touring Business Solutions fera tout son possible pour transmettre au bénéficiaire tout message urgent transmis par sa famille ou son environnement immédiat à Touring Business Solutions dans le cadre des garanties décrites. Touring Business Solutions ne peut être tenu responsable du contenu du message.

#### **4.1.13. Frais d'interprète**

Touring Business Solutions prend en charge, à concurrence de maximum € 125 et sur présentation des pièces justificatives, les frais d'interprète auquel le bénéficiaire a éventuellement recours dans le cadre des garanties normalement prévues.

#### **4.1.14. Envoi de bagages**

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

#### **4.1.15. Envoi de documents professionnels**

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

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

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

- la mise à disposition d'un fauteuil roulant à l'aéroport de départ et d'arrivée;
- le transport de ces bénéficiaires de leur 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. Garanties pour les sports d'hiver**

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

Touring Business Solutions organise et prend en charge, à concurrence de maximum € 5.000 pour l'ensemble des bénéficiaires, les frais de recherche en montagne résultant de la pratique du ski ou de la promenade en montagne ainsi que les frais de secours sur les pistes de ski, facturés par des organismes officiels de secours. Le ski hors-piste est également couvert si le bénéficiaire est accompagné d'un moniteur de ski agréé par l'ISIA (association internationale des moniteurs de ski).

La garantie est octroyée sur présentation de la facture des frais et d'une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité des bénéficiaires.

##### **"Remontées mécaniques" et "cours de ski"**

Touring Business Solutions prend en charge à concurrence de maximum € 200 chacun les forfaits "remontées mécaniques" et "cours de ski" de plus de 5 jours qui n'ont pu être utilisés du fait d'un accident survenu au bénéficiaire lors de la pratique du ski. Celui-ci est remboursable à partir du lendemain de l'accident et pour la durée du forfait restant à courir sur présentation du justificatif médical mentionnant l'inaptitude à la pratique du ski.

##### **Frais médicaux en Belgique suite à un accident de ski**

Les frais médicaux (visite médecin, frais de kiné et frais pharmaceutiques) et d'hospitalisation en Belgique, suite à un accident de ski survenu à l'étranger, sont garantis durant un an après la survenance de l'accident à concurrence de € 745 au maximum (les frais de massage et de physiothérapie étant limités à maximum € 125). Cette garantie est accordée à condition qu'un dossier ait déjà été ouvert auprès de la centrale Touring Business Solutions pendant le séjour à l'étranger et que des frais médicaux aient déjà été payés pour ce dossier, et sur base du décompte de la mutuelle.

##### **Bris de ski**

En cas de bris de skis et/ou de fixations appartenant au bénéficiaire (skis alpins, skis de fond, snowboards, monoskis et cross country skis), Touring Business Solutions prend en charge leurs frais de réparation ou de remplacement à concurrence de € 375 au maximum au prorata de leur vétusté fixée à 15% par année commencée.

Si seulement l'un des skis s'avère irréparable et qu'il est impossible de reconstituer la paire, Touring Business Solutions rembourse la paire, au prorata de la vétusté de celle-ci.

Toute demande d'indemnisation doit être accompagnée de la facture originale d'achat ou de réparation des skis et/ou fixations brisés. Les skis et/ou fixations doivent être déposés chez Touring Business Solutions.

##### **Vol de skis, bâtons, chaussures de ski**

En cas de vol de skis, bâtons et/ou chaussures de ski appartenant au bénéficiaire, Touring Business Solutions intervient à concurrence de € 250 au maximum au prorata de leur vétusté fixée à 15% par année commencée et avec une franchise de € 75, pour autant que le vol ait été commis avec effraction ou violence, dûment constatée.

La garantie n'est pas octroyée lorsque les skis, bâtons ou chaussures de ski ont été laissés sans surveillance.

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

## **Avance de frais de défense**

Touring Business Solutions avance les frais de défense jusqu'à concurrence de € 2.500 au maximum au bénéficiaire qui subit une perte résultant de la pratique du ski, en cas d'action en dommage et intérêts de la part d'un tiers.

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

### **4.1.18. Transfert de fonds**

Une avance de fonds peut être consentie par Touring Business Solutions 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 le plus proche indiquée par Touring Business Solutions. Cette agence transmettra l'argent dans les plus brefs délais à l'agence de l'intermédiaire le plus proche de l'endroit où se trouve le bénéficiaire où la somme demandée pourra être retirée. Touring Business Solutions s'occupera de contacter toutes les personnes concernées pour effectuer ce transfert.

### **4.1.19. Caution mise en liberté**

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

Dans ce cas, Touring Business Solutions prend en charge les honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de maximum € 1.250.

### **4.1.20. 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 d'assistance de Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure. Lors de l'ouverture d'un dossier auprès de la centrale Touring, les renseignements ci-dessous doivent être communiqués:

- le nom (éventuellement le nom de jeune fille), 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 effectuer à l'étranger :**

- demander un justificatif des honoraires et autres dépenses ainsi qu'un certificat d'hospitalisation d'urgence,
- pour les frais de prolongation de séjour dans un hôtel, réclamer un certificat médical au nom du bénéficiaire attestant la nécessité, le début et la fin de l'alitement ou de l'hospitalisation, la note d'hôtel acquittée, mentionnant la durée de votre séjour, 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 Business Solutions.

**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;
- conserver les photocopies des justificatifs;
- présenter le dossier de demande d'intervention à la mutuelle belge ou la sécurité sociale en joignant les justificatifs originaux;
- dès intervention de la mutuelle ou de la sécurité sociale, transmettre à Touring le(s) décompte(s) de ceux-ci en joignant les justificatifs originaux estampillés par la mutuelle ou à défaut les photocopies des justificatifs;
- T.B.S. rembourse le solde des honoraires et autres dépenses dans les limites reprises aux présentes conditions générales;

## **5. ASSISTANCE AUX VEHICULES A L'ETRANGER**

### **5.1. Dépannage sur route, remorquage**

Touring Business Solutions organise et prend en charge le dépannage sur route et/ou le remorquage vers le garage compétent le plus proche par un des 12.000 patrouilleurs des clubs automobiles membres affiliés et 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 Business Solutions organise et prend en charge, à concurrence de € 200 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 fournitures de pièces restent à charge du bénéficiaire, Touring Business Solutions 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.

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

### **5.2. Rapatriement du véhicule couvert**

Lorsque le véhicule couvert est immobilisé et ne peut être réparé endéans les 2 jours ouvrables consécutifs, Touring Business Solutions organise et prend en charge, dans les meilleurs délais, son rapatriement jusqu'à un garage au choix en Belgique.

Cette garantie est également octroyée en cas de vol, lorsque le véhicule est retrouvé endommagé ou lorsqu'il n'est retrouvé, même non endommagé, qu'après le retour du bénéficiaire en Belgique. Les frais de gardiennage sont pris en charge à partir du jour où le véhicule n'est plus sous séquestre.

Le bénéficiaire ne peut jamais, sous peine de forclusion de plein droit, rapatrier le véhicule de sa propre initiative.

Le rapatriement est pris en charge par Touring si la valeur résiduelle du véhicule ou la valeur catalogue (selon la cotation Eurotax « achat ») est supérieure au coût du rapatriement. Dans le cas contraire, le véhicule couvert sera abandonné.

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

Touring Business Solutions s'engage à rapatrier le véhicule couvert dans les meilleures conditions et délais possibles, ceux-ci restant au choix de Touring. Les délais sont toutefois renseignés à titre indicatif. Aucun retard ne peut faire l'objet d'un dédommagement.

Touring Business Solutions intervient dans les frais de gardiennage en cas de rapatriement à condition que la demande lui soit adressée dans les 48 heures qui suivent l'immobilisation du véhicule. Ce délai étant en l'occurrence un délai de forclusion. En cas d'abandon de l'épave ou de vol du véhicule, l'intervention de Touring Business Solutions dans ces frais est limitée à quinze jours.

Le bénéficiaire autorise Touring Business Solutions à prendre d'office toutes les mesures nécessaires à sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite qu'il jugerait utile tant contre lui-même que contre quiconque.

Il y a lieu de consulter le service technique de Touring Business Solutions qui examinera en particulier le dossier en cas de contestation.

### **5.3. Prise en charge des frais de retour**

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

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

Le voyage s'effectue soit par chemin de fer, soit par avion de ligne classe economy et est choisi par Touring Business Solutions 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 Business Solutions rembourse les frais effectivement déboursés (péages d'autoroute et carburant), sur présentation des justificatifs.

Si le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement, Touring Business Solutions prend les frais de location en charge (carburant et péages exclus) pour une durée de maximum 2 jours, à concurrence des frais de retour par chemin de fer 1<sup>ère</sup> classe. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule à l'étranger restent à charge du bénéficiaire. Seul Touring Business Solutions apprécie l'opportunité du choix de ce mode de transport.

Il convient, pour toute demande de remboursement, de transmettre à Touring Business Solutions les titres de transport originaux.

### **5.4. Chauffeur de remplacement**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie 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 Business Solutions 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 passagers vers son domicile, les frais de carburant et péages du véhicule restant à charge du bénéficiaire. Touring Business Solutions peut être dégagé de cet engagement si le véhicule présente des anomalies graves le mettant dans l'impossibilité de circuler en toute sécurité.

En cas d'urgence ou de convenance personnelle, le bénéficiaire peut engager un chauffeur de son choix.

Dans cette éventualité, Touring Business Solutions prend en charge:

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

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

2) les frais de retour du chauffeur en chemin de fer 2e classe.

### **5.5. Abandon du véhicule couvert**

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

La prise en charge des frais de retour des bénéficiaires, est également d'application en cas de sinistre total lorsque le véhicule n'est pas réimporté en Belgique et à la condition expresse que Touring Business Solutions ait entrepris les démarches douanières. Dans ce cas, seuls les bagages de voyage (objets personnels qu'on emporte avec soi en voyage) seront rapatriés avec les assurés.

Un certificat de cession ou de destruction du véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité locale et signé par le garage 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 Business Solutions 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.

Touring Business Solutions règle directement ces droits à l'administration douanière concernée. En cas de perte totale, la plaque officielle (plaque arrière) doit être enlevée.

En cas d'abandon de l'épave, l'intervention de Touring Business Solutions dans les frais de gardiennage est limitée à quinze jours maximum.

## **5.6. Frais d'hôtel ou de continuation de voyage**

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

- 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
- 2° soit les frais d'hôtel (logement + petit déjeuner): € 65 maximum par nuit et par bénéficiaire, à concurrence de maximum 2 nuitées ou maximum € 500 si plus de 2 bénéficiaires.

Durant la réparation du véhicule couvert et pour autant que le bénéficiaire n'avait pas encore atteint son lieu de villégiature à l'étranger, Touring Business Solutions prend en charge à concurrence de maximum € 250 les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane, ou remorque) et ce pour la durée des réparations.

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

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

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

## **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 Business Solutions organise et prend en charge, sur appel téléphonique, confirmé par écrit, l'envoi desdites pièces par le moyen le plus approprié sous réserve de la réglementation, des possibilités et du lieu de l'interruption. Cet envoi est soumis aux législations locales et internationales. L'envoi d'un moteur est exclu.

Le prix des pièces, la taxe de douane et les frais d'importation restent à charge du bénéficiaire. Touring Business Solutions est exonéré de son obligation en cas de force majeure, telle que:

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

## **5.8. Consultation technique**

Le bénéficiaire a droit, après accord préalable de Touring, à une consultation technique gratuite auprès du club correspondant de la F.I.A du pays visité, si un tel service existe dans ce club. Dans la négative, Touring Business Solutions prend en charge la consultation technique donnée par un expert agréé. Dans ce cas, le montant de cette dernière consultation est remboursé au bénéficiaire par Touring Business Solutions jusqu'à concurrence d'un maximum de € 250 contre remise de la note d'honoraires de l'expert.

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

## 5.9. Véhicule de remplacement

### 5.9.1. Souscription T.B.S. Euro Technic et T.B.S. International Cover (à charge du bénéficiaire):

Lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible et qu'un remorquage/transport dudit véhicule est effectué, à la demande du bénéficiaire dans les 24 heures et à sa charge ; suivant les disponibilités du moment et sans aucun engagement de la part de Touring Business Solutions ; Touring Business Solutions organise la recherche à l'étranger (dans les limites de l'étendue territoriale) d'un véhicule de location.

Ce véhicule peut être de toute marque, prioritairement d'une même catégorie que le véhicule couvert ou à défaut d'une catégorie inférieure (catégorie B ou A).

Ce véhicule sera mis à disposition dans les six (6) heures ouvrables après l'immobilisation du véhicule couvert, pour la durée de la réparation, si celle-ci ne peut être effectuée dans la journée ou pour une durée plus importante négociée par le bénéficiaire en accord avec la société de location, notamment en cas de vol dûment établi.

La location se fera dans le respect des conventions prévues entre la société de location et le bénéficiaire. Touring Business Solutions intervient en tant qu'intermédiaire et ne peut en aucun cas être tenu responsable de litiges éventuels découlant de l'exécution ou l'inexécution des obligations des parties à la conclusion du contrat de location.

La location et les frais de restitution du véhicule restent à charge du bénéficiaire. Des frais forfaitaires de recherche seront facturés par Touring Business Solutions pour autant qu'un véhicule ait été mis à la disposition du bénéficiaire.

La combinaison des garanties T.B.S. Full Cover et Euro Technic donne droit à un véhicule de remplacement dans les mêmes conditions reprises sous le paragraphe 5.9.2.

Une camionnette ne peut être octroyée en tant que véhicule de remplacement.

### 5.9.2. Souscription T.B.S. Full International Cover et combinaison des souscriptions Full Cover et Euro Technic

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

Les frais de restitution du véhicule restent à charge du bénéficiaire.

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

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

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

Une camionnette ne peut être octroyée en tant que véhicule de remplacement.

**5.9.3. Un véhicule de remplacement ne sera pas octroyé dans les cas suivants :**

- si le véhicule couvert est utilisé pour la pratique de sports mécaniques ou de compétitions automobiles ;
- si le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manoeuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence d'alcool ou sous l'effet de narcotiques ;
- si le bénéficiaire ne dispose pas des pièces et documents exigés (carte d'identité, permis de conduire, carte de crédit (obligatoire à l'étranger)).

## 6. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les prestations garanties à l'étranger prévues aux présentes conditions générales de(s) souscription(s) au Touring Business Solutions ne sont pas octroyées dans les circonstances suivantes:

### 6.1. Exclusions générales

- les événements survenus en-dehors de la période de validité;
- l'utilisation de stupéfiants (sauf prescription médicale), d'intoxication par l'alcool ou d'utilisation d'armes à feu;
- toute prestation non demandée au moment de l'événement, refusée par le bénéficiaire, non organisée ou non autorisée par Touring Business Solutions;
- tout événement survenu au-delà des 3 premiers mois du séjour à l'étranger;
- l'insolvabilité du tiers responsable ainsi que des blessures corporelles et dommages matériels, subis au cours de l'exercice d'une activité professionnelle ou qui sont la conséquence de celle-ci, touchant tout bénéficiaire employé en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage;
- tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent de la pratique de l'aviation, dans des circonstances autres qu'en tant que passager payant d'un appareil multi-moteurs de transport de passagers dûment licencié et dûment conçu pour ce transport;
- tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent de l'alpinisme, la compétition automobile, les rallyes, les raids, les épreuves de vitesse, l'escalade, le ski hors piste, le deltaplane, le parapente, le saut en parachute, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie)
- tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de la responsabilité contractuelle ou de la responsabilité civile envers les membres de la famille du bénéficiaire;
- tous dommages qui sont directement ou indirectement, le fait ou qui résultent d'actes volontaires, malveillants ou illégaux;
- tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui résultent de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'entreprises ou de l'exercice d'une profession;
- tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires;
- les événements couverts survenant dans les pays exclus de la garantie;
- les frais d'annulation de séjour;
- les frais supplémentaires d'hôtel (location de DVD, pay-TV, téléphone etc.), d'hôpital (chambre simple...) ou d'aéroport (surpoids de bagages...);
- et, en général, tous les frais non expressément prévus aux clauses et conditions.

### 6.2. Exclusions particulières

#### 6.2.1. Pour les prestations aux personnes

- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique connu avant le départ,
- les frais d'hôtel (sauf dans le cas autorisés aux conditions générales) ;
- les suites de la pratique de sports dangereux (tels que, liste non exhaustive, le bobsleigh, l'alpinisme, la compétition automobile, les rallyes, les raids, les épreuves de vitesse, l'escalade, le ski hors piste, le deltaplane, le parapente, le saut en parachute, la plongée sous-marine, le canyoning, le saut à l'élastique, la spéléologie) ;
- les frais de restaurant et de boissons ;
- le rapatriement de bénéficiaires atteints de maladie ou de lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas ces personnes de poursuivre leur séjour à l'étranger ;
- les frais de cure, de massage, de physiothérapie et de vaccination ;
- les frais de grossesse après la 28<sup>ème</sup> semaine (dans un souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître), les frais d'accouchement à terme et d'interruption volontaire de grossesse ;
- 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;
- 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 frais d'entretien du véhicule;
- les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol;