



**ASSURANCE VOYAGE  
TRAVEL INSURANCE**



**COUVERTURE ÉTENDUE  
EXTENDED COVERAGE**

# ASSURANCE ASSISTANCE

## Document d'information sur le produit d'assurance

AG

Assistance voyage [formule étendue]

Entreprise d'assurance belge agréée sous le numéro 0079



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

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

Cette assurance Assistance voyage est un contrat d'assurance temporaire qui permet aux assurés de bénéficier d'une large gamme de prestations (aides pratiques et/ou interventions financières) lorsqu'en raison de certains événements, ils rencontrent à l'étranger des problèmes de santé ou autres, à l'occasion d'un voyage assuré.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

L'Assistance voyage intervient notamment pour :

#### Assistance aux personnes

- ✓ Le remboursement jusqu'à €1.000.000, des frais médicaux, chirurgicaux et hospitaliers en cas d'hospitalisation à l'étranger ;
- ✓ Les frais de traitement ultérieur prescrit dans le pays d'origine jusqu'à €2.500 ;
- ✓ Les frais de rapatriement en cas de maladie ou d'accident ;
- ✓ Les frais de prolongation de séjour pour raison médicale ;
- ✓ Frais de recherche et de sauvetage jusqu'à €12.500 ;
- ✓ Remboursement du skipas jusqu'à €150 ;
- ✓ L'envoi de médicaments ou prothèses ;
- ✓ Assistance familiale à l'étranger.

#### Bagages jusqu'à €1.850

- ✓ Le vol avec effraction ou avec agression constatée ;
- ✓ La perte, l'endommagement, le vol, la non livraison pendant l'acheminement par une société de transport ;
- ✓ Le retard de livraison d'au moins 12 heures à l'endroit de destination [voyage aller] ;
- ✓ Remboursement de 50 % des achats de 1ère nécessité avec un max. de €375 en cas de livraison tardive.

#### Responsabilité civile

- ✓ Intervention en cas de dommages matériels ou corporels causés à des tiers jusqu'à €1.500.000.

#### Capital Accident de voyage

- ✓ Décès à la suite d'un accident : €7500 ;
- ✓ Invalidité permanente à la suite d'un accident : jusqu'à €15.000.

#### Voyage de compensation

- ✓ En cas d'interruption de voyage à la suite d'un rapatriement : jusqu'à €1.250 sous forme d'un bon de valeur.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Exclusions communes à toutes les garanties

- ✗ Tout événement connu lors de la souscription du contrat et/ou le départ à l'étranger ;
- ✗ Tout sinistre survenu en dehors de la période d'assurance ;
- ✗ Les sinistres occasionnés par des actes intentionnels de l'assuré ou avec sa complicité.

Exclusions concernant l'Assistance aux personnes

- ✗ Les frais occasionnés pour des bilans de santé ;
- ✗ 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.

Exclusions concernant les bagages

- ✗ 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 instruments de musique, les objets d'art, les antiquités, les tapis, les meubles, les objets de collection et les GSM ;
- ✗ Les ordinateurs, logiciels.

Exclusions concernant la Responsabilité civile

- ✗ 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.

Exclusions concernant le Capital accident de voyage

- ✗ Tous les sports qui sont pratiqués à titre professionnel ;
- ✗ Les sinistres survenus à l'occasion de paris et de défis ;
- ✗ Participation à des courses, compétitions, ou concours de vitesse.



### Y a-t-il des restrictions à la couverture ?

Restrictions à la couverture Assistance aux personnes

- ! Application d'une franchise de €50 en frais médicaux ;
- ! Les coûts des soins dentaires urgents sont couverts jusqu'à €250, jusqu'à €500 en cas d'accident ;
- ! Les frais d'hôtel en cas de prolongation de séjour pour raisons médicales sont limités à €600.

Restrictions à la couverture Bagages

- ! Couverture en 1er risque jusqu'à €1.875 ;
- ! Une franchise de €100 est appliquée par assuré et par sinistre.

Restrictions à la couverture Responsabilité civile

- ! Dommages matériels et corporels jusqu'à max. €1.500.000 ;
- ! Franchise : €200.

Restriction à la couverture Capital accident de voyage

- ! En cas de décès ou d'invalidité permanente suite à un accident de voyage survenu pendant la pratique de sports dangereux, les capitaux assurés seront limités à 50 %.

Restriction à la couverture Voyage de compensation

- ! Le bon de valeur est divisé par 2, si le rapatriement a lieu après l'écoulement des 2/3 de la durée totale du voyage.



## Où suis-je couvert(e) ?

✓ Le monde entier hormis le pays de domicile de l'assuré.



## Quelles sont mes obligations ?

- Lors de la conclusion du contrat, vous devez nous informer de manière complète et exacte sur le risque à assurer.
- En cas de modification apportée en cours de contrat (p.e. changement de composition de famille), vous devez nous le déclarer.
- Vous devez prendre toutes les précautions d'usage pour éviter la survenance d'un sinistre.
- Vous devez déclarer un sinistre et ses circonstances dès que possible. Vous devez également prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences du sinistre.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée lors de la souscription du contrat, après réception de l'invitation à payer.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties souscrites prennent effet à la date fixée dans le document de confirmation, au plus tôt le jour qui suit l'achat du voyage à condition que la prime ait été payée.

La durée des couvertures est fixée dans le document de confirmation.

Les garanties prennent fin à la date de retour tel que spécifié notamment dans le document de confirmation. La durée des garanties ne peut jamais dépasser 364 jours.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat prend fin de plein droit à son échéance sans notification nécessaire de l'assuré.



# Assistance voyage (formule étendue)

## 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.....	8
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. Soins consécutifs.....	11
5. Avance des frais encourus à l'occasion d'une hospitalisation.....	11
6. Détermination de l'indemnisation.....	11
7. Rapatriement à la suite d'une maladie ou un accident de l'assuré.....	11
8. Décès de l'assuré.....	12
9. Retour anticipé de l'assuré.....	12
10. Catastrophes naturelles, épidémies.....	12
11. Assistance familiale à l'étranger.....	13

12. Prolongation du voyage pour des raisons médicales.....	13
13. Retour et accompagnement des enfants âgés de moins de 16 ans.....	13
14. Chauffeur de remplacement.....	13
15. Remboursement du ski-pass.....	13
16. Frais de recherche et de sauvetage.....	14
17. Assistance judiciaire circulation.....	14
18. Avance de la caution pénale.....	14
19. Envoi de messages urgents.....	14
20. Vol ou perte des papiers d'identité et des titres de transport.....	14
21. Expédition de médicaments ou de prothèses.....	15
22. Frais de télécommunication.....	15
23. Exclusions.....	15
24. Circonstances exceptionnelles.....	16
25. Obligations de l'assuré.....	16
<b>CAPITAL ACCIDENTS DE VOYAGE.....</b>	<b>17</b>
1. Accident.....	17
2. Décès.....	17
3. Invalidité permanente.....	17
4. Ski & surf, adventure.....	17
5. Exclusions.....	18
6. Obligations de l'assuré.....	18
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE.....</b>	<b>19</b>
1. Définitions.....	19
1.1. Assurés.....	19
1.2. Tiers.....	19
1.3. Sinistre.....	19
2. Garantie.....	19
3. Exclusions.....	19
4. Fixation de l'indemnisation.....	19
5. Obligations de l'assuré.....	20
<b>BAGAGES 1ER RISQUE.....</b>	<b>21</b>
1. Garantie.....	21
2. Fixation de l'indemnisation.....	21
3. Exclusions.....	21
4. Obligations de l'assuré.....	22
<b>VOYAGE DE COMPENSATION EN CAS D'INTERRUPTION DE VACANCES.....</b>	<b>23</b>
1. Définitions.....	23
2. Garantie.....	23
3. Fixation de l'indemnisation.....	23
<b>NUMERO DE LA CENTRALE D'ALARME.....</b>	<b>24</b>
<b>OBLIGATION DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE.....</b>	<b>24</b>
<b>COMMENT GAGNER DU TEMPS ?.....</b>	<b>24</b>

## GARANTIES

### ASSISTANCE PERSONNES

Frais médicaux (franchise €50)	€1.000.000
Soins consécutifs suite à un accident à l'étranger	€2.500
Frais dentaires urgents	€250
Frais dentaires suite à un accident de voyage	€500
Rapatriement en cas de maladie, accident ou décès	
Retour urgent suite à :	
• maladie, accident ou décès d'un membre de la famille	
• dommages matériels aux biens immobiliers	
• catastrophes naturelles, épidémies	
Assistance familiale à l'étranger	
Prolongation du séjour pour des raisons médicales	
Retour et accompagnement des enfants de < 16 ans	
Chauffeur de remplacement	
Remboursement du ski-pass	€150
Frais de recherche et de sauvetage	€12.500
Assistance d'un avocat	€1.250
Avance de la caution pénale	€12.500
Envoi de messages urgents	
Vol ou perte des papiers d'identité & tickets	remplacement docs de voyage jusqu'à €125
Expédition de médicaments ou prothèses	
Frais de télécommunication	

### CAPITAL ACCIDENTS DE VOYAGE

Décès suite à un accident	€7.500
Invalidité permanente suite à un accident	€15.000

### RESPONSABILITÉ CIVILE

Dommages corporels et dégâts matériels (franchise €200)	€1.500.000
---	------------

### BAGAGES 1er RISQUE

Dégâts, vol ou non livraison (franchise €100)	€1.875
Livraison tardive (min. 12 h), remboursement de 50 % des premiers achats	€375

### VOYAGE DE COMPENSATION

Bon de valeur calculé sur le montant du voyage en cas de rupture de vacances suite à un rapatriement	€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 Berlaimont 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 et de la garantie Capital accidents de voyage.

### 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 hormis pour la garantie Capital accidents de voyage.

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. Soins consécutifs

Dans le cas où l'assuré serait victime d'un accident à l'étranger ayant occasionné des dommages corporels pour lequel un médecin aurait été consulté sur les lieux, les frais de traitement ultérieur qui seraient prescrits dans le pays d'origine jusqu'à 12 mois après la date de l'accident en question, seraient remboursés.

Les frais de kinésithérapie encourus à la suite d'un accident assuré sont remboursés pour un maximum de €500. Cette indemnisation ne s'applique pas aux frais de traitements ultérieurs qui sont prescrits dans le pays d'origine à la suite d'une maladie survenue au cours du voyage à l'étranger.

### 5. 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.

### 6. 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.

### 7. 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.

Touring 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 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, on 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).

## 8. 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.

## 9. Retour anticipé de l'assuré

Si l'assuré doit interrompre son séjour à l'étranger en raison des faits suivants :

- décès, hospitalisation d'une durée supérieure à 48 heures à la suite d'une maladie ou d'un grave accident survenu de façon soudaine et accompagné de danger de mort d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré ;
- des dommages matériels graves qui seraient occasionnés au cours du voyage aux biens immobiliers de l'assuré ou qui seraient loués par lui et en raison desquels la présence de l'assuré est exigée et ne peut pas être différée.

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

- soit le voyage de retour de l'assuré, des membres de la famille de l'assuré et d'un compagnon de voyage si ce dernier devait poursuivre son voyage seul ;
- soit le voyage aller et retour de l'assuré dont le voyage de retour doit avoir lieu dans les huit jours qui suivent le voyage aller et avant la fin du contrat de voyage.

## 10. Catastrophes naturelles, épidémies

Si l'assuré doit interrompre son séjour à l'étranger en raison d'une catastrophe naturelle ou d'une épidémie, Touring règle et paie le voyage de retour de l'assuré par un vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe.

Si l'assuré ne peut pas entreprendre le voyage de retour prévu suite à une catastrophe naturelle ou une épidémie, Touring prend à sa charge les frais d'hôtel pour un maximum de €75 par personne et par nuit. De plus, Touring règle et paie le voyage de retour de l'assuré par un vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe.

Le total des frais d'hôtel et du voyage de retour est dans tous les cas couvert jusqu'à maximum €500 par personne.

L'autorisation de Touring est toujours exigée.

## 11. 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.

## 12. 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.

## 13. Retour et accompagnement des enfants âgés de moins de 16 ans

Cette garantie est valable pour les enfants assurés dont l'âge est inférieur à 16 ans et qui accompagnent l'assuré. Elle est d'application quand l'assuré, pour des raisons médicales, ne peut pas s'occuper des enfants et qu'un autre assuré ne peut le remplacer.

Touring règle et paie :

- le voyage aller et retour par un vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe d'une personne désignée par la famille afin de s'occuper des enfants et de les accompagner pendant leur rapatriement ;
- le voyage de retour par un vol ordinaire en classe économique ou par train en première classe des enfants assurés ;
- la compagnie prend en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur pour un maximum de €75 par nuit, jusqu'à un maximum de €150.

## 14. Chauffeur de remplacement

Si l'assuré doit être rapatrié selon les dispositions des articles 7, 8 et 9, et qu'aucun autre passager ne peut conduire le véhicule, Touring règle et paie le salaire et les frais de déplacement du chauffeur qui est chargé de ramener le véhicule par le chemin le plus court. Les autres frais (carburant, péages, etc.) restent à la charge de l'assuré. Le véhicule doit être en état de rouler et respecter les prescriptions légales.

## 15. Remboursement du ski-pass

Touring prévoit une indemnité forfaitaire du ski-pass de €15 par jour non-profité jusqu'à un maximum de €150 par personne :

- soit si l'assuré a dû interrompre son voyage de façon prématurée et doit être rapatrié par Touring ou par une autre compagnie d'assistance ;
- soit si l'assuré, au cours d'une durée supérieure à 48 heures, doit être hospitalisé en raison d'une maladie ou d'un accident.

Cette garantie n'est en aucun cas cumulable avec l'indemnisation de la rubrique « voyage de compensation en cas d'interruption de vacances » si le ski-pass est inclus dans le montant assuré.

## 16. Frais de recherche et de sauvetage

Touring indemnise les frais de recherche et de sauvetage occasionnés par les services de secours officiels à l'étranger, après concertation et avec l'accord de Touring, afin de mettre en sécurité la vie et l'intégrité physique de l'assuré à l'occasion d'un accident ou d'une disparition. Le montant assuré représente l'intervention maximale pour toutes les personnes concernées.

## 17. 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.

## 18. 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.

## 19. Envoi de messages urgents

Touring veille à la transmission des messages urgents en rapport avec un événement grave survenu dans le cadre des rubriques assurées. Touring ne peut jamais être tenue responsable du contenu du message.

## 20. Vol ou perte des papiers d'identité et des titres de transport

En cas de perte ou de vol de papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.), l'assuré est tenu tout d'abord de remplir les formalités nécessaires à l'étranger (déclaration faite aux autorités compétentes: police, ambassade, consulat, etc.). Touring peut fournir l'adresse et le numéro de téléphone de ces autorités. Par ailleurs, Touring rembourse les frais administratifs en ce qui concerne le remplacement des documents jusqu'à un maximum de €125.

En cas de perte ou de vol de chèques, de cartes bancaires ou de cartes de crédit, Touring entrera en contact avec les organismes financiers concernés de manière à ce que les mesures de sécurité nécessaires puissent être prises.

En cas de perte ou de vol de titres de transport, Touring fournit à l'assuré les billets de remplacement nécessaires afin de pouvoir poursuivre le voyage. L'assuré s'engage à rembourser tout de suite après son voyage les sommes qui auraient été avancées par Touring.

## 21. Expédition de médicaments ou de prothèses

Touring procure à l'assuré, à l'étranger, les médicaments ou les prothèses indispensables qui sont prescrits par un médecin si ces médicaments ou ces prothèses ne sont pas disponibles sur place mais bien dans le pays d'origine. Les frais d'expédition sont pris en charge par Touring mais l'assuré sera tenu de rembourser Touring le prix d'achat lors de son retour. L'autorisation de Touring est toujours exigée.

## 22. Frais de télécommunication

Lorsque l'assuré a, à l'étranger, des frais de télécommunication dans le but de contacter Touring, ces frais sont pris en charge par Touring, à la condition que l'appel soit suivi de l'octroi d'une assistance. A cet effet, les originaux des justificatifs nécessaires doivent être fournis.

## 23. 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.] sauf dans les cas qui sont prévus à l'article 21 ;
- 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.

## 24. 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.

## 25. 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.

# CAPITAL ACCIDENTS DE VOYAGE

## 1. Accident

On considère comme un accident : un événement soudain dont la cause est extérieure à l'organisme de l'assuré et qui cause un dommage corporel constaté par un médecin agréé.

Sont assimilés à des accidents :

- les troubles de santé qui constituent une suite directe et exclusive d'un accident couvert ;
- l'inhalation de gaz et de vapeurs et l'absorption de substances nocives ou acides ;
- les dislocations, torsions, foulures, déchirures musculaires, causées par un effort brusque ;
- les troubles occasionnés par la noyade, le gel, un soleil trop fort ou une forte chaleur, à l'exception des coups de soleil.

## 2. Décès

Si l'assuré décède dans un délai de deux ans à la suite d'un accident couvert par l'assurance, le montant assuré est accordé à son conjoint pourvu qu'ils ne soient pas séparés, que ce soit en raison d'une dissolution du mariage ou de fait.

A défaut, le montant est accordé aux héritiers légaux de l'assuré, à l'exception de l'Etat, étant entendu que les créanciers, y compris le fisc, n'ont aucun droit sur cette indemnisation.

En cas de décès de personnes dont l'âge est inférieur à seize ans, l'indemnisation prévue en cas de décès est remplacée par le remboursement des frais d'enterrement, jusqu'à un maximum de €2.000.

## 3. Invalidité permanente

Si, dans un délai de deux ans à compter de la date de l'accident, une invalidité physiologique reconnue comme définitive se produit, Touring paie à l'assuré un capital qui sera calculé d'après la somme garantie au prorata du degré d'invalidité constaté selon le barème officiel belge des invalidités qui est en vigueur à la date de l'accident.

Si plusieurs invalidités permanentes découlent d'un même accident, l'indemnisation totale ne pourra pas dépasser le capital assuré qui était prévu.

Les lésions occasionnées à des membres ou à des organes qui faisaient déjà l'objet d'une infirmité ou d'une incapacité fonctionnelle sont seulement indemnisées pour la différence entre la situation avant et après l'accident.

L'évaluation des lésions d'un membre ou d'un organe ne peut pas être augmentée en raison de l'infirmité préexistante d'un autre membre ou d'un autre organe.

Les indemnités perçues en raison de décès et d'invalidité permanente ne peuvent jamais être cumulées.

## 4. Ski & surf, adventure

En cas de décès ou d'invalidité permanente suite à un accident de voyage survenu pendant la pratique des activités mentionnées dans l'article 2 de la rubrique « assistance personnes », les capitaux assurés seront limités à 50 %.

## 5. Exclusions

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

- les sinistres prévus sous les exclusions générales ;
- 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.

## 6. Obligations de l'assuré

L'assuré ou le bénéficiaire s'engage expressément :

- à faire constater tout de suite un accident par un médecin ;
- à tenir Touring au courant, dans les 48 heures qui suivent la survenue d'un accident mortel ;
- à fournir à Touring ou à ses agents tous les renseignements, documents ou justificatifs qui pourraient être demandés ;
- à permettre à Touring ou à ses agents un libre accès à la victime ;
- dans le cas où Touring le demanderait, permettre l'autopsie.

# 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.

Livraison tardive: Si les bagages sont livrés par l'entreprise de transport avec un retard d'un minimum de 12 heures sur le lieu des vacances, la compagnie indemnise 50 % des achats de première nécessité strictement indispensables étant donné que ces objets restent en possession de l'assuré. Cette indemnisation est limitée cependant à maximum 20 % du capital assuré par assuré. S'il apparaît que les bagages sont définitivement perdus, cette indemnisation sera déduite de l'indemnisation que l'assuré va recevoir en ce qui concerne les bagages qui n'ont pas été livrés. L'indemnisation est calculé sur base des factures des biens achetés sur place.

## 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, sauf dans les cas prévus à l'article 20 de la rubrique « assistance personnes »;
- 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.

# VOYAGE DE COMPENSATION EN CAS D'INTERRUPTION DE VACANCES

## 1. Définitions

Montant assuré: le montant total du voyage mentionné sur le document de confirmation à l'exception des primes d'assurances et tous les frais administratifs [par exemple les frais de dossier et d'expédition].

## 2. Garantie

Dans le cas où l'assuré doit être rapatrié par Touring ou par une autre compagnie d'assistance, à la suite d'une maladie ou d'un accident dont il aurait été victime, selon les dispositions de l'article 7 de la rubrique « assistance personnes », Touring lui offre un voyage de compensation sous la forme d'un bon de valeur valable pour une durée d'un an auprès du même agent de voyages et du même organisateur de voyages.

Ce voyage de compensation est également offert aux compagnons de voyage qui, à la suite de ces événements, ont aussi dû être rapatriés.

## 3. Fixation de l'indemnisation

La valeur de ce bon est déterminée de la façon suivante :

- 100 % du montant assuré si le rapatriement a lieu avant l'écoulement des 2/3 de la durée totale du voyage ;
- 50 % du montant assuré si le rapatriement a lieu après l'écoulement des 2/3 de la durée totale du voyage.

Si l'assuré doit être rapatrié par Touring ou par une autre compagnie d'assistance pour une autre raison, Touring lui offre un voyage de compensation sur base du montant assuré sous la forme d'une indemnité au prorata des nuits non prestées, à partir du jour du rapatriement ou à partir du jour de l'hospitalisation à l'étranger.

Dans le cas d'un « vol sec », le voyage de compensation est toujours égal à la moitié [1/2] du prix du ticket. Cette garantie n'est pas accordée si Touring règle et paie aussi bien le voyage aller que le voyage de retour selon l'article 9 de la rubrique « assistance personnes ».

## 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 vous joindre
- votre organisation de voyage (tour-opérateur, agence de voyages)

# TRAVEL ASSISTANCE INSURANCE

## Insurance Product Information Document

AG

Travel assistance [extended]

Belgian insurance company licensed under code 0079



The purpose of this product information document is to summarise the main covers and exclusions featured in this insurance policy. It has not been individually tailored to meet your specific needs, and the information contained herein is not intended to be exhaustive. The exact scope of coverage and the maximum caps will be specified in the general terms and conditions of the policy. For additional details about the selected insurance product as well as your obligations, please review the pre-contractual and contractual information provided in the policy documentation.

### What kind of insurance is this?

This is a temporary Travel Assistance insurance policy entitling the insured to a wide range of services [practical and/or financial assistance] when, due to certain incidents, they experience health or other problems abroad during a covered trip.



### What exactly is covered?

In particular, Travel Assistance covers:

#### Emergency Personal Assistance

- ✓ Reimbursement, capped at €1,000,000, of medical, surgical and hospital expenses in the event of a hospital stay abroad;
- ✓ The cost of further treatment prescribed in the country of origin, up to a maximum of €2,500;
- ✓ The cost of repatriation in the event of an illness or accident;
- ✓ The cost of extending the insured's stay for medical reasons;
- ✓ Search and rescue costs up to €12,500;
- ✓ Ski pass refund up to €150;
- ✓ Dispatching of medication or prosthetics;
- ✓ Family assistance abroad.

#### Luggage, capped at €1,850

- ✓ Burglary or violent robbery reported to the authorities;
- ✓ Loss, damage, theft or non-delivery during transit by a transport company;
- ✓ Delay of at least 12 hours in delivering the luggage to the destination [outbound trip];
- ✓ Reimbursement of 50% of essential purchases up to a maximum of €375 in the event of late delivery.

#### Third-Party Liability

- ✓ Compensation in the event of material damage or bodily injury caused to third parties: capped at €1,500,000.

#### Sum Insured for Travel Accidents

- ✓ Accidental death: €7,500;
- ✓ Permanent disability resulting from an accident: capped at €15,000.

#### Compensation Trip

- ✓ If the insured is repatriated and the trip is curtailed: up to €1,250 in the form of a voucher.



### What is not covered?

#### Common exclusions for all covers

- ✗ Any event known when the insurance policy was taken out or prior to departure;
- ✗ Any loss event arising outside the coverage period;
- ✗ Loss events caused by wilful acts committed by the insured or with his/her complicity.

#### Exclusions applicable to Emergency Personal Assistance

- ✗ The cost of health check-ups;
- ✗ Loss events caused directly or indirectly by a mental or nervous disorder, neurosis, psychosis, rest cure or occupational disease.

#### Exclusions applicable to Luggage

- ✗ Prosthetics and medical devices, eyeglasses, sunglasses and contact lenses, camping tents and accessories, musical instruments, works of art, antiques, carpets, furniture and collectors' items and mobile phones;
- ✗ Computers, software.

#### Third-Party Liability exclusions

- ✗ Loss events arising from an insured's active participation in a civil war, riot, strike, attack or act of terrorism;
- ✗ Loss events arising from the practice of the following dangerous sports: winter sports off-piste or outside designated areas, wild animal hunting.

#### Exclusions applicable to payouts for Travel Accidents

- ✗ All sports that are practised professionally;
- ✗ Loss events arising from bets and dares;
- ✗ Participation in races, competitions, or speed contests.



### Are there any restrictions?

#### Restrictions applicable to Emergency Personal

- ! A deductible of €50 will apply to medical expenses;
- ! Coverage for urgent dental treatment will be provided up to €250, and up to €500 in the event of an accident;
- ! Hotel expenses for extended stays for medical reasons will be capped at €600.

#### Restrictions applicable to Luggage coverage

- ! 1st risk coverage up to €1,875;
- ! A deductible of €100 will apply per insured and per claim.

#### Restrictions applicable to Third-Party Liability coverage

- ! Material damage and bodily injury up to €1,500,000;
- ! Deductible: €200.

#### Restrictions applicable to payouts for Travel Accidents

- ! In the event of death or permanent disability resulting from a travel accident which happened while practising a dangerous sport, the policy proceeds will be reduced to 50% of the Sum Insured.

#### Restriction applicable to Compensation Trip coverage

- ! The value of the voucher will be halved if the insured is repatriated after two-thirds of the total duration of the trip has elapsed.



## Where can coverage be claimed?

- ✓ Anywhere in the world except for the insured's country of residence.



## What are the obligations?

- When drafting the policy, you must provide us with complete and accurate information about the risk to be insured.
- You must notify us of any changes (such as a change in household composition) made during the lifetime of the policy.
- You must take all standard precautions to prevent the occurrence of a loss event.
- You must report all loss events and their circumstances as soon as possible. You must also take all reasonable measures to minimise the consequences of the loss event.



## How and when to pay?

The premium must be paid when the policy is taken out, upon receiving the request for payment.



## When does the coverage start and end?

The coverage will take effect on the date specified in the confirmation document, at the earliest on the day following the purchase of the trip, provided that the premium has been paid.

The coverage period will be specified in the confirmation document.

The coverage will end on the return date, as specified in the confirmation document. The coverage period can never exceed 364 days.



## How can the policy be cancelled?

The contract will automatically end on its expiration date, with no formal notice given to the insured.



# Travel Assistance (Extended Package)

## General Terms and Conditions

This English translation has been provided as a convenience and should be used for reference purposes only. In the event of a dispute, the French and Dutch versions remain the authoritative texts.

# INTRODUCTION

## Policy Structure

This policy is divided into two parts:

1. The general terms and conditions describe the mutual duties and obligations as well as the content of the covers and exclusions.
2. The confirmation document [see Glossary of Terms]. It supplements the applicable general terms and conditions and supersedes any conflicting provisions contained therein.

## How Are the General Terms and Conditions of the Policy Organised?

The table of contents gives an overview of the general terms and conditions of the policy, making it easy to find a specific article.

## Information or Claim

If you have any questions, comments or problems relating to your policy or a claim, feel free to contact Protections, which will do everything in its power to provide the best possible service.

## Correspondence

Unless otherwise stated, communications to us must be addressed to: Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek [Belgium] in order to be valid.

All communication and notices sent to the insured will be considered legally binding, even for the heirs or rightful claimants, if sent to the address indicate in the confirmation document or to any other address, including e-mail addresses, that we have in our records.

## Complaints

Without prejudice to his/her right to take legal action, the insured may submit a complaint in writing to:

Protections

Sleutelplasstraat 6

1700 Dilbeek [Belgium]

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

If you remain dissatisfied with the company's final response to your complaint, you can ask the Insurance Ombudsman to formally review your case:

Insurance Ombudsman

35 Square de Meeûs

1000 Brussels

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

## Governing Law and Statute of Limitations

This policy will be governed and construed in accordance with the laws of Belgium, particularly the Law of 4 April 2014 on insurance which specifies, among other stipulations, that the statute of limitations for any legal action deriving from the insurance contract is three years [Articles 88 and 89]. The limitation period for minor-age children, banned persons and other beneficiaries rated as legally incompetent does not run until the day they come of age or the day their incapacity is lifted.

The benefits described in this document only apply if coverage has been validly taken out and is in force at the time of the claim.

## TABLE OF CONTENTS

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>2</b>
<b>COVERS</b> .....	<b>5</b>
<b>GENERAL PROVISIONS</b> .....	<b>6</b>
1. Glossary of Terms.....	6
1.1. The Assistance Provider.....	6
1.2. The Insured.....	6
1.3. The Insurer.....	6
1.4. The Agent.....	6
1.5. The Policyholder.....	6
1.6. The confirmation document.....	6
1.7. Natural Disaster.....	7
2. Validity.....	7
3. Start and Duration.....	7
4. Geographical Scope.....	7
5. Insured Amounts.....	7
6. Subrogation.....	7
7. Premium Refund.....	8
8. Medical Assessment.....	8
9. General Exclusions.....	8
10. Personal Data.....	8
<b>EMERGENCY PERSONAL ASSISTANCE</b> .....	<b>10</b>
1. Glossary of Terms.....	10
1.1. Travel Companion.....	10
1.2. Family Members.....	10
1.3. Relatives up to 2nd Degree.....	10
1.4. Illness.....	10
1.5. Accident.....	10
2. Ski & Surf, Adventure.....	10
3. Medical and Dental Expenses.....	11
4. Aftercare.....	11
5. Advance Payment of Costs Incurred During Hospitalisation.....	11
6. Reimbursement Rules.....	11
7. Repatriation Following the Insured's Illness or Accident.....	11
8. Death of the Insured.....	12
9. Early Return of the Insured.....	12
10. Natural Disasters, Epidemics.....	12

11. Family Care Abroad.....	13
12. Trip Extension for Medical Reasons.....	13
13. Return and Escort of Children Under 16.....	13
14. Replacement Driver.....	13
15. Ski Pass Refund.....	13
16. Search and Rescue Costs.....	14
17. Legal Expenses Cover for Road Traffic Accident.....	14
18. Bail Money Advance.....	14
19. Urgent Message Dispatching.....	14
20. Theft or Loss of Identity Papers and Travel Tickets.....	14
21. Shipment of Medication or Prosthetics.....	15
22. Telecommunication Costs.....	15
23. Exclusions.....	15
24. Extraordinary Circumstances.....	16
25. Obligations of the Insured.....	16
<b>TRAVEL ACCIDENT BENEFITS.....</b>	<b>17</b>
1. Accident.....	17
2. Death.....	17
3. Permanent Disability.....	17
4. Ski & Surf, Adventure.....	17
5. Exclusions.....	18
6. Obligations of the Insured.....	18
<b>THIRD-PARTY LIABILITY.....</b>	<b>19</b>
1. Glossary of Terms.....	19
1.1. Insured.....	19
1.2. Third Party.....	19
1.3. Claim or Loss Event.....	19
2. Coverage.....	19
3. Exclusions.....	19
4. Reimbursement Rules.....	19
5. Obligations of the Insured.....	20
<b>1ST RISK LUGGAGE.....</b>	<b>21</b>
1. Coverage.....	21
2. Reimbursement Rules.....	21
3. Exclusions.....	21
4. Obligations of the Insured.....	22
<b>COMPENSATION TRIP IN CASE OF CURTAILMENT.....</b>	<b>23</b>
1. Glossary of Terms.....	23
2. Object.....	23
3. Reimbursement Rules.....	23
<b>HOTLINE NUMBER.....</b>	<b>24</b>
<b>OBLIGATION OF THE INSURED IN THE EVENT OF A CLAIM.....</b>	<b>24</b>
<b>HOW CAN YOU SAVE TIME?.....</b>	<b>24</b>

## COVERS

### EMERGENCY PERSONAL ASSISTANCE

Medical expenses (exemption = €50)	€1,000,000
Aftercare following an accident abroad	€2,500
Emergency dental expenses	€250
Dental expenses following a travel accident	€500
Repatriation in the event of illness, accident or death	
Urgent return following:	
• illness, accident or death of a relative	
• material damage to real estate	
• natural disasters, epidemics Family care abroad	
Extended stay for medical reasons	
Return and escort of children under 16	
Replacement driver	
Ski pass refund	€150
Search and rescue costs	€12,500
Legal aid	€1,250
Bail money advance	€12,500
Urgent message dispatching	
Theft or loss of identity papers & tickets	Replacement of travel documents up to €125
Shipment of medication or prosthetics	
Telecommunication costs	

### TRAVEL ACCIDENT BENEFITS

Accidental death	€7,500
Permanent disability following an accident	€15,000

### THIRD-PARTY LIABILITY

Personal injury and property damage (exemption = €200)	€1,500,000
--	------------

### 1ST RISK LUGGAGE

Damage, theft or non-delivery (exemption = €100)	€1,875
Late delivery (min. 12 h), 50% refund on first purchases	€375

### COMPENSATION TRIP

Voucher calculated on the basis of the trip value in the event of the trip being curtailed due to repatriation	€1,250
--	--------

# GENERAL PROVISIONS

## 1. Glossary of Terms

### 1.1. The Assistance Provider

Touring SA/NV, 4 boulevard Roi Albert II, box 12, 1000 Brussels, RPM/RPR Brussels VAT BE 0403.471.401, referred to as "Touring" in these general terms and conditions.

The Assistance Provider provides services to the Insured on behalf of the Insurer. It receives calls and refunds the costs covered by the policy.

All communications relating to a claim under one of the above covers must be addressed to the Assistance Provider, whose contact details are given above.

The Insurer reserves the right to switch to a different Assistance Provider during the lifetime of the policy.

### 1.2. The Insured

The insured persons are the natural persons named in the confirmation document, and who live in the same household or book a trip together provided that their home is located in a Member State of the European Economic Area [EEA].

### 1.3. The Insurer

- AG Insurance [a.k.a. AG] SA/NV - 53 boulevard E. Jacqmain, 1000 Brussels - RPM/RPR Brussels VAT BE 0404.494.849 - Belgian insurance company licensed under code 0079, under the supervision of the National Bank of Belgium, 14 boulevard de Berlaimont 1000 Brussels referred to as "the Insurer" or "we" in the general terms and conditions.
- It takes financial responsibility for the benefits stipulated in this policy within the limits and conditions provided for therein.
- It manages claims pertaining to Third-Party Liability and Travel Accident Benefits.

### 1.4. The Agent

The Insurer is represented by Protections SRL/BV, headquartered at 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgium [RPM/RPR Brussels 0881.262.717]. Protections SRL/BV is an insurance intermediary [agent] accredited by the Financial Services and Markets Authority [FSMA - located at 12-14 rue du Congrès, 1000 Brussels, Belgium].

In the general terms and conditions, Protections is referred to as the "agent".

### 1.5. The Policyholder

Protections SRL/BV, headquartered at 6 Sleutelplasstraat, 1700 Dilbeek, Belgium [RPM/RPR Brussels 0881.262.717]. In the general terms and conditions, the policyholder is referred to as "the policyholder".

### 1.6. The confirmation document

E-mail or other document [e.g. the travel contract] issued by the tour operator or the travel agent which includes the main details of the trip and the insurance policies taken out [contact details of the insured, the cover taken out, a reference to the general terms and conditions and Insurance Product Information Documents [IPIDs] for the risks covered, the premium, the start and end dates of the trip].

## 1.7. Natural Disaster

A "natural disaster" is a disaster resulting from a natural event such as:

- flooding, i.e. the overflowing of waterways, canals, lakes, ponds or seas due to extreme precipitation, surface runoff if the soil has been infiltrated to full capacity due to rainfall, melting snow, ice or sleet, dike breaches or tidal waves as well as any resulting landslides or subsidence;
- a hurricane, tsunami, volcanic eruption or naturally occurring earthquake.

## 2. Validity

Travel insurance must be taken out before departure.

## 3. Start and Duration

Coverage is provided from the moment the insured leaves home until s/he returns home.

Consequently, the minimum coverage duration must always be equal to the total duration of the trip, i.e. from the day of departure from the country of origin up to and including the day of return to the country of origin.

If the insured has to extend his/her stay for medical reasons or if the period of validity is exceeded due to an unforeseen delay of a technical nature linked to the trip, the insurance remains in force without the need to pay an additional premium until the first possible opportunity to return, up to a maximum of thirty days.

Coverage is acquired once the premium has been paid to Touring or the agent. The coverage period may never exceed 364 days.

## 4. Geographical Scope

The insurance is valid worldwide.

## 5. Insured Amounts

The insured amounts represent the maximum total contribution per insured person during the coverage period.

## 6. Subrogation

Touring is subrogated to the rights of the insured against liable third parties up to the payout amount, except for the Travel Accident Benefits cover.

In accordance with Article 5.174 of the Belgian Civil Code, the insured assigns to Touring the claim s/he has against the airlines on the basis of the regulations on compensation and assistance to passengers.

If, due to an act of the insured, subrogation can no longer take effect in favour of Touring, the latter may claim back the payout proportionately to the damage incurred.

## 7. Premium Refund

A premium refund may only be granted where cancellation takes place before the effective date, i.e. the trip departure date.

## 8. Medical Assessment

Touring may appoint an advisory physician to carry out a physical examination, verify the diagnosis and its medical consequences.

## 9. General Exclusions

The following claims are excluded from the insurance:

- claims arising from a state of alcohol intoxication, mental disorder or disorder caused by the influence of narcotics;
- claims caused by wilful acts on the part of the insured or with his/her complicity;
- claims arising from suicide or attempted suicide;
- claims caused by natural disasters or epidemics, except in cases of force majeure during the trip;
- claims caused by ionising radiation other than that required by medical treatment for a covered claim;
- claims caused as a result of acts of war, terrorist actions and all kinds of attacks [the coverage remains however granted to the insured during a maximum period of 14 days from the start of hostilities when s/he is caught in such events during the trip in a country which was not at war and insofar as s/he proves that he did not actively participate in these events];
- claims caused by pre-existing conditions, infirmities or defects unless medical evidence can be provided to prove that a sudden external cause gave rise to a change in the syndrome or if there is no causal link between the pre-existing condition and the claim.

## 10. Personal Data

Personal data relating to an AG Insurance SA/NV insurance policy taken out with Protections SRL/BV may be processed by AG Insurance SA/NV as the data controller and/or by Protections SRL/BV as the data processor or subcontractor of AG Insurance SA/NV.

### 1) With regard to personal data processed by AG

When AG Insurance, headquartered at 53 boulevard Emile Jacqmain, 1000 Brussels and with company number 0404.494.849 [hereinafter "AG"] acts as the data controller, it does so in accordance with the Regulation [EU] 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, as well as the Privacy Notice of AG [accessible via the "Privacy" button on the website [www.ag.be](http://www.ag.be), in French and Dutch only].

AG processes this personal data for the following purposes in particular:

- the management and performance of insurance services, including the management of relations with mutual customers of the two entities, based on the execution of the policy;
- the achievement of all the purposes imposed on AG by a legal, regulatory or administrative provision, and this on the basis of said provision;
- data analysis, compilation of statistics, models and profiles, abuse and fraud detection and prevention, compilation of evidence, security of AG's networks and IT systems, security of property and people, process optimisation [e.g. risk assessment and acceptance, internal processes, etc.], new product development, as well as, where appropriate, profiling and decision-making on the basis of a profile for the purposes mentioned above, and this on the basis of AG's legitimate interest.

In certain cases, your data may also be processed subject to your consent.

If necessary, this data may be communicated to your insurance intermediary (Protections SRL/BV), to other intervening insurance companies, to their representatives in Belgium, to their correspondents abroad, to the reinsurance companies concerned, to claims offices, an adjuster, a lawyer, a technical adviser or other person or body acting purely as a processor of AG and in accordance with its instructions. Moreover, this data may be forwarded to any other person or body by virtue of a statutory obligation or an administrative or judicial decision.

AG is likely to transmit your data outside the European Economic Area (EEA), to a country which does not ensure an adequate level of protection of personal data. In such a case, AG offers appropriate guarantees by reinforcing IT security and by contractually requiring an increased level of security from its international counterparts. Specifically in relation to assistance outside the EEA, if AG is unable to provide such appropriate safeguards, the necessary personal data will occasionally be provided to our partners in the relevant country where you require assistance on a need-to-know basis for the performance of your policy.

The data processed is kept for the entire duration of the insurance policy, the statute of limitations and any other retention period that may be imposed by applicable legislation and regulations.

Within the limits set by applicable regulations, you have the right to view your data and, if necessary, to have it rectified or to request that it be communicated to third parties. You have the right to oppose the processing of your data, the right to request the limitation of the processing of this data, as well as the right to its erasure. In these cases, AG may find it impossible to maintain the contractual relationship.

You can exercise your rights by means of a dated and signed request, accompanied by an identification document or other means of identification, to be sent by post to AG, Data Protection Officer, 53 boulevard Emile Jacquain, 1000 Brussels (Belgium) or by e-mail to: [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be).

You can obtain more information from the same address, as well as in AG's [Privacy Notice](#), available via the "Privacy" button on the [www.ag.be](http://www.ag.be) website, in French and Dutch only.

A complaint may be lodged with the Data Protection Authority.

## 2] With regard to personal data processed by Protections

Personal data is also processed by Protections SRL/BV, headquartered at Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgium) and with company number 0881.262.717 (hereinafter "Protections") as a subcontractor when acting as insurance intermediary for AG. In this case, Protections acts exclusively in accordance with AG's instructions.

In addition, Protections processes your personal data as data controller for its own processing purposes as insurance intermediaries. To this end, Protections processes each of your personal data in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, as well as in accordance with its Privacy Policy (available via the "Privacy policy" button at the bottom of the [www.protections.be](http://www.protections.be) website).

As indicated in this Protections Privacy Policy, you may exercise the rights listed therein by sending a dated and signed request, together with a copy of your identity document, by post to: Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek (Belgium); or by e-mail to [privacy@protections.be](mailto:privacy@protections.be).

A complaint may be lodged with the Data Protection Authority.

# EMERGENCY PERSONAL ASSISTANCE

## 1. Glossary of Terms

### 1.1. Travel Companion

The person who books a trip jointly with the insured and whose presence is necessary for the trip to run smoothly.

### 1.2. Family Members

Any person who officially lives with the insured and is related to him or her.

### 1.3. Relatives up to 2nd Degree

Husband/wife, the person with whom the insured, de facto or de jure, is officially residing, any other person who is part of the family, parents [-in-law], children, brothers [-in-law], sisters [-in-law], grandparents and grandchildren.

### 1.4. Illness

A deterioration in health certified by an approved physician and which occurred after the policy came into effect.

### 1.5. Accident

A sudden event whose cause is external to the insured and which causes a personal injury certified by an approved physician.

## 2. Ski & Surf, Adventure

The following activities are always covered:

- cross-country skiing, downhill skiing and snowboarding on slopes (pistes) specifically intended for such purpose.

The following activities are always covered provided they are organised and guided by a recognised professional organisation:

- off-piste winter sports activities and snowrafting;
- scuba diving with self-contained breathing apparatus, mountaineering, canyoning, caving, bungee jumping, sea and white-water rafting, hydrospeed, off-road (4x4, enduro, quad), motorcycling > 50cc, mountain biking, hot-air ballooning, microlighting, hang-gliding, parachute jumping, paragliding and gliding.

The following sports are still excluded:

- sports practised for professional reasons, for financial gain or competitively;
- bobsleighbing, ski jumping, combat sports and wild animal hunting.

Any other sport not listed above is automatically covered.

### 3. Medical and Dental Expenses

Touring reimburses the following costs should an unexpected illness or accident with no known pre-existing condition occur abroad:

- physicians' and surgeons' fees;
- medication prescribed by the attending physician;
- costs incurred upon hospital admission;
- local travel costs [by ambulance if necessary for medical reasons] to the nearest doctor or hospital;
- local transport costs for travel companions to visit the hospitalised insured person, up to a maximum of €75;
- urgent dental treatment expenses up to a maximum of €250;
- dental expenses incurred as a result of an accident, up to a maximum of €500.

### 4. Aftercare

If the insured is the victim of an accident abroad resulting in personal injury which required consulting a physician locally, the costs of subsequent treatment prescribed in the country of origin up to 12 months following the relevant accident date will be reimbursed.

Physiotherapy expenses incurred following an accident covered by the insurance are reimbursed up to a maximum of €500. This payout does not apply to the cost of subsequent treatment prescribed in the country of origin following an illness which occurred during the trip abroad.

### 5. Advance Payment of Costs Incurred During Hospitalisation

In the case of the insured's hospitalisation, Touring may advance the medical expenses. These costs are never advanced for less than €125.

### 6. Reimbursement Rules

The payout takes place after deducting any benefits to which the insured is entitled under the Social Security system.

Touring will then pay the balance of the medical, dental and subsequent expenses following the contribution of the mutual insurance company, upon presentation of their statements and a photocopy of the invoices.

Should the mutual insurance company refuse to grant its contribution, Touring would ask the insured to provide it with proof of this refusal as well as with the original invoices.

If Touring has to pay medical expenses in advance, the benefits granted by the mutual insurance must be paid directly to Touring. Deductible: €100 per claim and per person.

### 7. Repatriation Following the Insured's Illness or Accident

Prior authorisation from Touring in agreement with the local physician is required for each transport or repatriation for medical reasons. A medical certificate from the insured's attending physician locally is not sufficient.

Touring will arrange and pay for the insured's transport, with medical escort if the insured's health condition so requires, to the insured's home address or to a hospital in the vicinity of that home.

Transport is organised by air ambulance, ordinary economy class flight, first class train, ambulance or any other appropriate means of transport.

Only the insured's medical interests will be taken into account when selecting the means of transport and the place of treatment.

Touring will also pay for the return trip by ordinary economy class flight or first class train of:

- either the travel companion who is travelling with the insured to the planned destination, and of the travel companion who is staying behind and would have to continue the journey alone;
- or relatives of the insured and travel companion if the latter had to continue their journey alone (or Touring will cover the additional costs necessary to enable them to continue their journey, up to the amount that would be granted in the event of repatriation as a maximum).

## 8. Death of the Insured

If the insured is to be buried in his/her country of origin, Touring will arrange and pay for the transport of the mortal remains from the place of death to the country of origin.

At the same time, Touring will cover the costs of post-mortem treatment and the coffin or urn up to €1,500.

Touring will not cover any other costs, such as the funeral ceremony, burial or cremation.

If the insured is buried locally abroad, the following costs will be covered by Touring (up to the set maximum amount due in accordance with the preceding paragraphs):

- post-mortem treatment and coffin or urn, up to €1,500;
- transport to the place where the remains are kept;
- burial or cremation, excluding the cost of the ceremony;
- repatriation of the urn;
- a return ticket for a relative up to the second degree.

Touring will also pay for the return journey by ordinary economy class flight or first class train of the insured's relatives up to the second degree and of a travel companion if the latter had to continue the trip alone.

## 9. Early Return of the Insured

If the insured has to curtail his/her stay abroad for any of the following reasons:

- death, hospitalisation for more than 48 hours as a result of sudden and life-threatening illness or serious accident of a relative up to the second degree;
- during the trip, serious material damage to property owned or rented by the insured, as a result of which the insured's presence is required and cannot be postponed.

Touring will arrange and pay for the trip by ordinary economy class flight or first class train of:

- either the return trip of the insured, relatives of the insured and a travel companion if the latter had to continue the trip alone;
- or the insured's outward and return trip, on the condition that the return trip takes place within eight days of the outward trip and before the end of the travel contract.

## 10. Natural Disasters, Epidemics

If the insured has to curtail his/her stay abroad due to a natural disaster or an epidemic, Touring will arrange and pay for the insured's return journey by ordinary economy class flight or first class train.

If the insured cannot undertake the planned return trip due to a natural disaster or an epidemic, Touring will bear the hotel costs up to a maximum of €75 per person and per night. Furthermore, Touring will arrange and pay for the insured's return trip by ordinary economy class flight or first class train.

In any case, total hotel and return travel costs are covered up to a maximum of €500 per person. Touring's authorisation is required in all situations.

## 11. Family Care Abroad

If, during his/her stay abroad, the insured has to be hospitalised following a sudden illness or serious accident and if his/her health condition so requires, Touring will arrange and pay for the outward and return trips of a maximum of two of the insured's relatives up to the second degree, by ordinary economy class flight or first class train, as well as the hotel costs up to a maximum of €75 per person per night. Hotel expenses are reimbursed up to a maximum of €600 per person.

## 12. Trip Extension for Medical Reasons

If the insured is unable to make the planned return trip for medical reasons, Touring will bear the hotel costs of the insured, the insured's relatives or a travel companion, up to a maximum of €75 per person per night. Hotel expenses are reimbursed up to a maximum of €600 per person.

Moreover, Touring will arrange and pay for the return trip by ordinary economy class flight or first class train of the insured, the insured's relatives and a travel companion.

## 13. Return and Escort of Children Under 16

This cover applies to insured children under the age of 16 who are travelling with the insured. It applies when the insured person, for medical reasons, cannot look after the children and another insured person cannot replace him/her.

Touring arranges and pays for:

- the outward and return trip by ordinary economy class flight or first class train of a person appointed by the family to look after the children and escort them during their repatriation;
- the return trip by ordinary economy class flight or first class train of the insured children;
- Touring bears the accompanying person's hotel expenses up to €75 per night, up to a maximum of €150.

## 14. Replacement Driver

If the insured has to be repatriated in accordance with the provisions of Articles 7, 8 and 9, and no other passenger is able to drive the vehicle, Touring will arrange and pay the salary and travel expenses of the driver responsible for bringing the vehicle back by the shortest route. The other expenses (fuel, tolls, etc.) will be billed to the insured. The vehicle must be roadworthy and comply with all legal requirements.

## 15. Ski Pass Refund

Touring will pay out a fixed compensation for the ski pass of €15 per unused day up to a maximum of €150 per person:

- either if the insured had to curtail his/her trip and has to be repatriated by Touring or another travel assistance company;
- or if the insured has to be hospitalised for more than 48 hours as a result of an illness or accident.

Under no circumstances can this cover be combined with compensation under the heading "Compensation trip in case of curtailment" if the ski pass is included in the insured amounts.

## **16. Search and Rescue Costs**

Touring will compensate the search and rescue costs incurred by the official rescue services abroad, after consultation and with the agreement of Touring, in order to save the life and assure the physical integrity of the insured if s/he is the victim of an accident or disappearance. The insured amount represents the maximum benefit for all persons involved.

## **17. Legal Expenses Cover for Road Traffic Accident**

If the insured is the subject of legal proceedings abroad following a road traffic accident, Touring will settle and pay the fees of a lawyer up to a maximum of €1,250.

Touring does not cover any subsequent legal proceedings in the country of origin.

This coverage is limited to the circumstances described in the first paragraph and is ancillary to the assistance.

## **18. Bail Money Advance**

If, following a road traffic accident abroad, the insured is required to post bail by virtue of a decision by the local authorities, Touring will advance the amount of this bail money up to a maximum of €12,500.

This cover is limited to the circumstances described in the first paragraph and is ancillary to the assistance.

With regard to the repayment of this bail money, Touring will allow three months at most from the day on which the bail money advance was granted. If the local authorities reimburse the bail money earlier, the insured is obliged to pay this amount to Touring immediately.

## **19. Urgent Message Dispatching**

Touring ensures the transmission of urgent messages relating to a serious event occurring within the scope of the policy coverage. Touring can never be held liable for the content of a message.

## **20. Theft or Loss of Identity Papers and Travel Tickets**

In the event of loss or theft of identity papers (ID card, passport, driving licence, etc.), the insured is required to first complete the necessary formalities abroad (report made to competent authorities: police, embassy, consulate, etc.). Touring can provide the addresses and telephone numbers of these authorities. Furthermore, Touring will reimburse the administrative costs for replacing documents up to a maximum of €125.

In the event of loss or theft of cheques, bank cards or credit cards, Touring will contact the financial institutions concerned so that the necessary security measures can be taken.

In the event of loss or theft of travel tickets, Touring will provide the insured with the replacement tickets necessary to continue the trip. The insured agrees to reimburse any amounts advanced by Touring immediately after the trip.

## 21. Shipment of Medication or Prosthetics

Touring will provide the insured abroad with essential medication or prosthetics prescribed by a doctor if such medication or prosthetics are not available locally but can be obtained in the country of origin. While Touring will bear the shipping costs, the insured will be required to reimburse Touring the purchase price upon his/her return. Touring's authorisation is required in all situations.

## 22. Telecommunication Costs

If the insured incurs telecommunication costs abroad in order to contact Touring, these costs will be borne by Touring, provided that the call is followed by the granting of assistance. Original supporting documents must be provided to that effect.

## 23. Exclusions

The following claims are excluded from the insurance:

- claims falling under the general exclusions;
- claims attributable to a pre-existing medical condition or accident before or at the time the policy came into effect;
- claims caused directly or indirectly by mental or nervous illnesses, neuroses, psychoses, rest cures or occupational diseases;
- claims caused by accidents or disorders of pregnancy and their complications or of a similar nature from the beginning of the seventh month of pregnancy;
- claims attributable to tropical diseases [except in the event of emergency hospitalisation following an initial outbreak and provided that medication/vaccinations were administered], venereal diseases and sexually transmitted diseases;
- the cost of health checks;
- costs incurred in providing assistance for minor ailments or injuries that could be treated on the spot and that would not prevent the insured from continuing his/her trip, with the exception of medical costs;
- damage caused during work carried out by the insured, insofar as special risks of a professional or operational nature are linked thereto;
- claims arising from bets and challenges, while participating in competitions, races and speed events;
- claims arising from participation in criminal acts or attacks;
- claims arising from air travel during which the insured is a member of the crew and, during the flight, carries out professional activities in connection with the aircraft used for the flight;
- claims relating to prosthetics [including spectacles, contact lenses, dental prosthetics, medical devices, etc.], except in cases falling under Article 21;
- claims relating to preventive medicine, plastic surgery and spa treatments;
- claims arising from treatment by homeopaths, acupuncturists or beauty and dietetic specialists;
- claims arising from medical treatment given in the country of which the insured is a national;
- services which were not requested from Touring or which were not provided by Touring or with its consent, with the exception of medical costs incurred in the course of outpatient treatment.

## 24. Extraordinary Circumstances

Neither Touring nor the Insurer can be held liable for the non-execution of the assistance or for shortcomings or delays noted during these services, in the event of circumstances beyond their control or in the event of force majeure such as, for example, civil war or international war, riots, strikes, reprisals, restrictions on freedom of movement, radioactivity, natural disasters, etc.

## 25. Obligations of the Insured

The insured or the beneficiary expressly agrees:

- to contact Touring as soon as possible so that assistance can be provided as efficiently as possible;
- to contact Touring before taking any personal initiative with regard to obtaining assistance;
- to provide Touring or its agents with any information, documents or supporting evidence that may be requested;
- to inform Touring of any other insurance policies covering the same risk as this policy;
- to return to Touring any tickets that have not been used, if Touring has covered the transport costs;
- to contribute to his/her rapid recovery.

# TRAVEL ACCIDENT BENEFITS

## 1. Accident

Is deemed an accident: a sudden event whose cause is external to the insured and which causes a personal injury certified by an approved physician.

Are considered as accidents:

- health problems that are a direct and exclusive consequence of an accident covered by the policy;
- inhaling gases and vapours and ingesting noxious or acidic substances;
- joint dislocations, twists, sprains, muscle tears, caused by sudden exertion;
- disorders caused by drowning, frost, strong sunlight or extreme heat, with the exception of sunburn.

## 2. Death

If the insured dies within two years as a result of an accident covered by the insurance, the insured amount will be paid out to his or her spouse, provided they are not separated, whether as a result of a legal or de facto dissolution of their marriage.

Failing this, the amount will be awarded to the insured's legal heirs, with the exception of the State, since creditors, including the tax authorities, have no right to this compensation.

Where the deceased is under the age of sixteen, the benefits granted in the event of death are replaced with the reimbursement of funeral expenses, up to a maximum of €2,000.

## 3. Permanent Disability

If, within a period of two years from the date of the accident, the insured develops a physiological impairment that is recognised as a permanent disability, Touring will pay the insured a benefit which will be calculated on the basis of the amount guaranteed in proportion to the disability level established in accordance with the official Belgian disability scale in force at the date of the accident.

If several permanent impairments result from the same accident, the total compensation may not exceed the insured amount.

Injuries to limbs or organs that were already the subject of a disability or functional incapacity will only be compensated for the difference between the situation before and after the accident.

The rating for limb or organ damage cannot be increased due to the pre-existing impairment of another limb or organ.

Compensation for death and permanent disability may never be combined.

## 4. Ski & Surf, Adventure

In the event of death or permanent disability resulting from a travel accident which occurred while practising the activities listed in Article 2 of the "emergency personal assistance" section, the benefits will be reduced to 50%.

## 5. Exclusions

The following claims are excluded from the insurance:

- claims falling under the general exclusions;
- damage caused during work carried out by the insured, insofar as special risks of a professional or operational nature are linked thereto;
- claims arising from bets and challenges, while participating in competitions, races and speed events;
- claims arising from participation in criminal acts or attacks;
- claims arising from air travel during which the insured is a member of the crew and, during the flight, carries out professional activities in connection with the aircraft used for the flight;

## 6. Obligations of the Insured

The insured or the beneficiary expressly agrees:

- to have an accident recorded immediately by a physician;
- to keep Touring informed within 48 hours of a fatal accident;
- to provide Touring or its agents with any information, documents or supporting evidence that may be requested;
- to allow Touring or its agents free access to the victim;
- to allow an autopsy if requested by Touring.

# THIRD-PARTY LIABILITY

## 1. Glossary of Terms

### 1.1. Insured

The insured persons are the natural persons named in the confirmation document, and who live in the same household or book a trip together provided that their home is located in a Member State of the European Economic Area [EEA].

### 1.2. Third Party

Any natural or legal person, with the exception of an insured.

### 1.3. Claim or Loss Event

Any harmful event that may result in the application of the clauses of this policy.

## 2. Coverage

The insurer covers the insured persons worldwide up to the insured amounts against the financial consequences of third-party liability for which they could be charged by virtue of Articles 1382 to 1386 bis of the Belgian Civil Code or similar provisions in foreign law, local laws or case law due to personal injury and/or property damage caused to third parties during the insured trip.

## 3. Exclusions

The following claims are excluded from the insurance:

- damage caused as a result of the use of a motor vehicle subject to compulsory Third-Party Liability insurance, a sailing boat [> 200 kg] or a motor boat, an aircraft or a horse owned, managed or supervised by the insured or the persons for whom the insured is legally responsible;
- claims caused by the use of drugs, alcohol, narcotics or medication not prescribed by a doctor, unless the insured can prove that there is no causal link between the occurrence of the claim and these facts;
- claims arising from an insured's active participation in civil wars, riots, strikes, attacks or terrorist actions;
- claims arising from the practice of the following dangerous sports: winter sports off-piste or outside designated areas, wild animal hunting.

## 4. Reimbursement Rules

The payout can never exceed the insured amounts.

Exemption: €250 per claim and per person, for both personal injury and property damage coverage.

## 5. Obligations of the Insured

The insured or the beneficiary expressly agrees:

- to contact Touring within 48 hours of returning to the country of origin;
- to take all necessary measures to avoid the occurrence of claims or to limit their consequences;
- to provide Touring or its agents with any information, documents or supporting evidence that may be requested;
- to inform Touring of any other insurance policies covering the same risk as this policy;

# 1ST RISK LUGGAGE

## 1. Coverage

The insurer covers items that the insured takes on the trip for personal use, against:

- partial or complete damage, theft, non-delivery or delay in delivery to the holiday destination (minimum 12 hours) of luggage entrusted to a transport company;
- partial or complete damage or theft, with traces of tampering, of luggage that is in a hotel room or holiday home;
- partial or complete damage or violent robbery of luggage under the insured's supervision, or objects worn by the insured.

## 2. Reimbursement Rules

Touring will pay out, within the limits of the insured amount, compensation calculated on the basis of the purchase price of damaged, stolen or undelivered luggage, deducting the depreciation caused by old age or wear. During the first year following the purchase of the objects, the payout may represent 75% of the purchase price at most. From the second year following the purchase of the items, their value will be reduced by 10% each year.

In the event of partial damage, only the repair costs will be reimbursed within the maximum amount set in the previous paragraph, with the exception of transport and adjustment expenses.

Each item separately, with all possible accessories, is insured up to a maximum of 25% of the insured amount per person.

Sports equipment and gear are insured in full up to a maximum of 30% of the insured amount per person. Broken skis or snowboards owned by the insured are covered up to a maximum of €250 per insured.

Valuables such as jewellery, precious stones, timepieces, fur coats, leather clothing, binoculars, cameras, video cameras, all other sound and image recording and reproduction equipment, etc., are insured in their entirety up to a maximum of 50% of the insured amount per person.

Exemption : €100 per claim and per insured person.

Late delivery: If the luggage is delivered by the transport company to the holiday destination with a minimum delay of 12 hours, Touring will compensate 50% of strictly essential purchases, provided that these items remain in the insured's possession. However, this compensation is limited to a maximum of 20% of the insured amount per insured person. If it turns out that the luggage is definitively lost, the compensation for lost luggage will be deducted from the compensation that the insured will receive for the non-delivered luggage. Payout is calculated on the basis of invoices for goods purchased locally.

## 3. Exclusions

The following claims are excluded from the insurance:

- claims falling under the general exclusions;
- claims relating to the following items:
  - prosthetics and medical devices;
  - glasses, sunglasses and contact lenses;
  - camping tents and accessories;
  - means of transport (including cars, motorhomes, trailers, caravans,
  - motorcycles, bicycles, prams, wheelchairs, etc.), and all their accessories and spare parts;
  - musical instruments, works of art, antiques, carpets, furniture and collectors' items;
  - fragile objects made of glass, porcelain, marble, etc.;
  - computer hardware and software, mobile telephones;
  - beauty products and toiletries;

- equipment intended for professional use, merchandise and demonstration equipment;
- coins, banknotes, cheques, credit cards, securities, travel tickets, personal documents (including identity papers), photographs, stamps, keys, except in the cases covered under Article 20 of the “emergency personal assistance” section;
- claims arising in the following circumstances:
  - loss and damage that are the consequence of normal wear and tear, old age, a defect specific to the item in question, or that are attributable to atmospheric conditions, damage caused by moths or vermin or by a method used to clean, repair or restore the items or by the item’s mishandling by the insured or by another person, electrical, electronic or mechanical disturbances;
  - damage caused as a result of the items being impounded, seized or destroyed by order of an administrative authority;
  - leakage from containers contained in the luggage;
  - theft during daytime (between 7 a.m. and 10 p.m.) of luggage left in the boot of a vehicle even if the vehicle is fitted with an alarm, except in the event of a break-in with clearly visible traces of tampering or in the event of theft or complete destruction by fire of the vehicle. However, theft of valuables is excluded in all circumstances;
  - theft of luggage left in a vehicle overnight (between 10 p.m. and 7 a.m.);
  - damage to sports equipment and gear during the practice of that sport (except for broken skis or snowboards, which are the property of the insured);
  - theft of skis or snowboards;
  - theft of luggage left in a camping tent;
  - scratches and deformations sustained by suitcases, travel bags and packaging during transport;
  - special items and valuables entrusted to a transport company;
  - forgotten or lost luggage, or damage or theft of luggage left unattended.

## 4. Obligations of the Insured

The insured or the beneficiary expressly agrees:

- to take all necessary measures to prevent damage or theft of their luggage;
- to keep valuables in a safe or a fireproof cabinet if they are not worn on their body;
- in the case of a claim:
  - in the event of partial or total damage to the items, to have a report drawn up immediately by the competent authorities or by the person responsible;
  - in the event of theft, to have a report drawn up immediately by the judicial authorities of the place where the theft was committed and have them record any signs of tampering or physical violence;
  - in the event of partial or total damage to the items, theft, non-delivery or late delivery of the items by a transport company, to immediately attribute responsibility to the carrier and have a report drawn up by both parties;
  - to contact Touring within 48 hours of returning to the country of origin;
  - to provide Touring or its agents with all information, original documents or supporting documents (purchase invoices, proof of payment, proof of warranty, etc.) that may be requested;
  - at Touring’s request, the insured must send the damaged item to Touring at his/her own expense.

# COMPENSATION TRIP IN CASE OF CURTAILMENT

## 1. Glossary of Terms

### Insured amount:

the total amount of the trip stated on the confirmation document, excluding insurance premiums and all administrative costs (e.g. handling fees and shipping costs).

## 2. Object

If, following an illness or accident, the insured has to be repatriated by Touring or by another travel assistance company, in accordance with the provisions of Article 7 of the “emergency personal assistance” section, Touring will present the insured with a compensation trip in the form of a voucher, valid for a period of one year and redeemable with the same travel agent and the same tour operator..

This compensation trip is also offered to travel companions who also had to be repatriated following these events.

## 3. Reimbursement Rules

The value of this voucher is determined as follows:

- 100% of the insured amount if repatriation takes place before 2/3 of the total duration of the trip has elapsed;
- 50% of the insured amount if repatriation takes place after 2/3 of the total duration of the trip has elapsed.

If the insured has to be repatriated by Touring or by another assistance company for another reason, Touring will offer him/her a compensation trip based on the insured amount in the form of a payout proportional to the unused nights , from the day of repatriation or from the day of hospitalisation abroad.

In the case of a “flight only trip”, the compensation trip is always equal to half (1/2) the ticket price. This payout is not granted if Touring arranges and pays for both the outward and return trips in accordance with Article 9 of the “emergency personal assistance” section.

## HOTLINE NUMBER

The insured must contact only Touring if a claim or loss event occurs abroad:

- By telephone: +32 2 286 31 47 [24/7]

In all other situations, the insured must contact the agent [Protections Customer Service]:

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

## OBLIGATION OF THE INSURED IN THE EVENT OF A CLAIM

- Notify the agent or Touring immediately of the occurrence of the claim (possibly after receiving emergency medical treatment);
- Follow the instructions of the agent or Touring and provide them with all information and documents (particularly originals) considered useful or necessary;
- Take all reasonable measures to avert or minimise the consequences of the claim;
- Provide Touring with all the necessary information without delay, and within 30 days in any case, and answer any questions asked to allow Touring to determine the circumstances and scope of the claim;
- Report the existence of any other insurance coverage taken out for the same risk with other insurers, and name this or these insurers indicating the relevant policy numbers.

Expenses incurred and the provision of assistance or services will not entitle the insured to any compensation unless they have been authorised in advance by the agent or by Touring.

If the insured does not fulfil one of the aforementioned obligations and this results in damage to Touring, the Insurer or the Agent, the latter is entitled to claim a reduction in the benefit up to the damage suffered.

If the insured's failure to fulfil one of the above obligations is the result of fraudulent intent, Touring may refuse to provide any services or may recover compensation already paid.

## HOW CAN YOU SAVE TIME?

Prepare as much data as possible, such as:

- your name
- your file number
- your departure date and destination
- the local address and telephone number where you can be reached
- your travel organiser (tour operator, travel agency)