



CONDITIONS GENERALES

Assurance Annulation pour billets de train
achetés auprès de SNCB Europe

1. DÉFINITIONS

1.1 Assureur

Dans les présentes conditions générales, le terme "Touring" désigne la S.A. ATV, dont le siège social est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, RPM 0441.208.161, entreprise d'assurances autorisée par Arrêté Royal du 11/01/1991 et 24/02/1992 [Moniteur Belge du 13/02/1991 et 14/03/1992] à effectuer des opérations d'assurances dans les branches 9, 16, 17 et 18, et agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1015.

Toute demande d'intervention doit toujours être adressée à Touring au moment où les événements qui justifient l'intervention se produisent. Touring reste débiteur des prestations garanties et reste entièrement responsable de leur bonne exécution.

1.2 Preneur d'assurance et personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne qui souscrit le contrat d'assurance via le module de réservation direct sales de SNCB Europe (Call center, gare ou site web) ou via son agence de voyages, pour son propre compte ou pour le compte d'une autre ou plusieurs autre(s) personne(s) désignée(s) dans le contrat.

Les personnes assurées sont les personnes physiques dont le nom est indiqué sur la réservation du titre de transport de SNCB Europe. Dans le cas où la réservation se fait via une agence de voyage ou via le service «groupes» ou le service «business» de la SNCB, les personnes assurées sont celles en possession du titre de transport réservé par ce biais. Dans les conditions générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "les bénéficiaires".

1.3 Conjoint

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

1.4 Contrat de voyage

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

1.5 Domicile

Est considéré comme domicile, l'adresse indiquée dans la police par la personne ou les personnes physique(s) ou morale(s) qui souscri(ven)t la police. Ces personnes doivent être domiciliées dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse.

1.6 Déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre est le document qui est adressé par le preneur d'assurance à l'assureur afin de déclarer les circonstances du sinistre et de réclamer la garantie due. Cette déclaration, ainsi que tous les autres documents et justificatifs qui sont adressés à l'assureur doivent être rédigés dans la langue du contrat d'assurance, et ce, sauf avis contraire des parties.

1.7 Maladie

Une altération soudaine de l'état de santé due à une autre cause qu'un accident, constatée et diagnostiquée par un médecin. Une maladie est stable lorsque le traitement médical ou paramédical lié à cette maladie est resté inchangé, qu'il n'y a pas eu d'hospitalisation, ni de rechute et que le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage. Celle-ci doit être prouvée par un rapport médical du médecin traitant qui confirme cet état de stabilité.

1.8 Accident

Un événement soudain dû à une cause extérieure, indépendante de votre volonté, ayant pour conséquence un préjudice corporel constaté et diagnostiqué par un médecin.

1.9 Compagnon de voyage

La personne unique avec laquelle ou lequel le bénéficiaire a réservé un ticket de train et pour lequel ils se sont simultanément inscrits et dont la présence est indispensable à l'accomplissement du voyage.

2. CONDITIONS D'APPLICATION

2.1 Durée et fin du contrat

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation du billet de train.

Le contrat prend cours dès la réservation du billet de train et la souscription de l'option d'annulation auprès de SNCB Europe par le preneur d'assurance et prend fin au moment de son départ ou au moment du retour si le client a souscrit cette assurance pour un ticket aller-retour.

2.2 Prise d'effet et fin des garanties

La garantie prend cours à la date de réservation et de paiement du billet de train et de l'option annulation auprès de SNCB Europe et se termine au moment où débute le voyage ou au moment du retour si le client a souscrit cette assurance pour un ticket aller-retour.

2.3 Territorialité

Couverture dans le monde entier.

2.4 Résiliation après sinistre

L'assureur et le preneur d'assurance peuvent mettre fin au contrat après chaque déclaration de sinistre, au plus tard 1 mois après le paiement de l'indemnité ou la notification du refus d'intervention. La résiliation prend effet dans un délai de 3 mois à compter du lendemain de la notification de la résiliation par lettre recommandée. Cependant elle prend effet dans un délai d'1 mois à compter du lendemain de sa signature, si le preneur d'assurance ou la personne assurée a manqué à l'une de ses obligations nées de la survenance d'un sinistre, dans l'intention de tromper l'assureur, à condition que celui-ci ait déposé plainte contre une de ces personnes devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile ou l'ait cité devant la juridiction de jugement, sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal.

L'assureur est tenu de réparer le dommage résultant de cette résiliation s'il s'est désisté de son action ou si l'action publique a abouti à un non-lieu ou à un acquittement.

2.5 Prime

La prime, majorée des taxes, est payable par anticipation à la demande de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurances désigné.

2.6 Obligation de signalement d'une aggravation du risque

Le preneur d'assurance a l'obligation, tant lors de la conclusion du contrat qu'au cours de celui-ci, de signaler à Touring toutes les circonstances existantes ou nouvelles et tous les changements de circonstances dont il a connaissance et qu'il doit raisonnablement considérer comme susceptibles de modifier l'évaluation du risque par l'assureur. Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous êtes tenu de communiquer à Touring les garanties accordées par ces autres assurances et l'identité des assureurs.

2.7 Interventions légales maximales de Touring

Touring n'intervient que dans le cadre des garanties souscrites dans les limites prescrites par la loi sur les assurances. Ainsi si une assurance Touring a été souscrite simultanément à une autre assurance, contre les mêmes risques et au profit des mêmes bénéficiaires, Touring n'interviendra qu'à concurrence des sommes assurées comme indiquées dans ses conditions générales et particulières.

2.8 Indemnité conventionnelle

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

2.9 Déclaration frauduleuse

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

2.10 Abus

Touring se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution des prestations garanties s'il est établi qu'un abus ou

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

2.11 Données médicales et sensibles

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

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable sur simple demande.

2.12 Protection de la vie privée

Touring utilise les données personnelles des bénéficiaires pour leur communiquer des informations relatives aux services offerts par Touring.

Sauf avis contraire de leur part, Touring se réserve le droit d'utiliser ces données personnelles pour les tenir informés d'autres services.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée, les bénéficiaires peuvent toujours consulter et éventuellement rectifier les données les concernant dans la base de données gérée par Touring.

2.13 Loi applicable

Les prestations garanties sont régies par la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 [MB 30/04/2014]. Toute plainte au sujet des prestations garanties peut être adressée à :

- Touring, Service Plaintes, Rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles ;
- Service Ombudsman Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, Belgique, sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

2.14 Subrogation

Les bénéficiaires s'engagent à subroger Touring dans tous leurs droits à l'encontre de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude ou tentative de fraude. Les bénéficiaires subrogent également Touring dans leurs droits vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

2.15 Prescription

Aucune action dérivant du présent contrat ne sera recevable passé un délai des 3 années à partir de l'événement qui lui aura donné naissance.

2.16 Correspondance

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

2.17 Application des conditions générales et particulières

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

2.18 Attribution de compétence

Tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux belges, qui appliqueront la loi belge.

2.19 Faculté de dédit

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

3. ASSURANCES ANNULATION

3.1 Objet

- Touring garantit, à concurrence des montants spécifiés dans le contrat et avec un maximum de 750 € par personne et par trajet, le remboursement des frais contractuellement dus par les bénéficiaires en cas d'annulation du contrat de voyage entre la date d'inscription et la date de départ, Excepté :
- la partie du prix du titre de transport remboursée par SNCB Europe (conformément aux conditions d'annulation de SNCB Europe)
 - les autres frais qui sont directement remboursés par SNCB Europe (p.ex. taxes)

L'annulation doit être motivée par un des événements suivants :

3.2 Evénements assurés

- a) En cas de décès, de maladie grave ou d'accident corporel grave empêchant de voyager et atteignant entre la date d'inscription et la date de départ :
 - le bénéficiaire ou son conjoint ;
 - leurs parents ou leurs enfants ;
 - leurs petits-enfants, leurs grands-parents, leurs frères et sœurs, beaux-parents, beaux-frères, leurs belles-sœurs, leurs gendres et belles-filles, donc la famille jusqu'au second degré, conjoints compris ;
 - les personnes domiciliées à la même adresse que le bénéficiaire et dont il a la garde ou la charge ;
 - la personne chargée de la garde d'un enfant mineur ou handicapé du bénéficiaire ;
- b) En cas de complications graves de la grossesse ou d'accouchement prématuré (survenu au minimum 1 mois avant le terme), de la bénéficiaire ou d'un membre de la famille de l'assuré jusqu'au 2ème degré ;
- c) En cas de convocation du bénéficiaire pour un don d'organe ou pour l'adoption d'un enfant, si le bénéficiaire était inscrit sur la liste d'attente avant la réservation du billet de train.
- d) En cas de disparition ou d'enlèvement d'un enfant ou d'un petit-enfant mineur de moins de 16 ans, de l'assuré, pour autant que l'enfant ait disparu depuis plus de 48 heures et qu'une déclaration officielle ait été faite aux autorités compétentes (police et éventuellement Child Focus).
- e) En cas de licenciement du bénéficiaire, autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses. Les contrats à durée déterminée et les contrats de travail intérimaire sont exclus.
- f) En cas de conclusion par le bénéficiaire d'un contrat de travail d'une durée minimum de 3 mois.
- g) En cas de présence du bénéficiaire obligatoire comme témoin à un procès ou membre d'un jury de Cour d'assises.
- h) En cas d'examen de passage ou de deuxième session d'un étudiant à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 30 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de l'inscription au voyage qu'il devrait les présenter. S'il s'agit d'un étudiant majeur, Touring interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 ans et que la date d'examen de passage se situe entre la date de départ en vacances et la date de retour prévues, Touring interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée
- i) Si le bénéficiaire est appelé comme militaire de profession pour une mission militaire ou humanitaire, pour autant que cela n'ait pas été prévu au moment de la signature du contrat de voyage.
- j) En cas de dommages matériels importants subis par le bénéficiaire, c'est-à-dire : tout préjudice accidentel et exceptionnel aux biens immobiliers du bénéficiaire, survenu indépendamment de sa volonté dans les 30 jours précédant la date de départ, à la suite d'une cause exigeant la présence du bénéficiaire pour la sauvegarde de ses intérêts.
- k) En cas de refus de délivrance de visa par une personne mandatée par les autorités compétentes du pays de destination, pour autant que la demande ait été introduite dans les délais spécifiés par le pays de destination.
- l) En cas de retard au moment de l'embarquement prévu dans le contrat, causé par un accident de roulage, un incendie ou une panne, pouvant être attesté par la police ou par une société de dépannage (avec mention de

l'heure d'appel) et s'il est survenu sur le trajet des assurés vers la gare, minimum 2 heures avant l'heure prévue d'embarquement, et par cas de force majeure prouvée par une attestation de la police.

- m) Annulation du compagnon de voyage assuré pour l'une des causes reprises sous ce paragraphe, à condition qu'il ait également souscrit ce contrat d'assurance et que cette annulation du compagnon de voyage oblige le bénéficiaire à entamer seul le voyage.
- n) La maladie préexistante pour autant qu'elle soit stable le jour de la souscription de la police. Ceci s'applique pour toute personne dont l'état médical est la cause de demande d'annulation.

3.3 Procédure à suivre et obligation en cas de sinistre :

Le bénéficiaire doit respecter les obligations suivantes :

- 1) Avertir dans les plus brefs délais Touring ou SNCB Europe dès qu'il a connaissance de l'événement empêchant son départ ou son séjour, de façon à limiter les frais au minimum.
- 2) Avertir Touring dans les 12 heures suivant le sinistre (sauf cas de force majeure), par fax au +32 2 233 25 97 ou par email à l'adresse cancellation@touring.be ou, par téléphone, de 8h30 à 17h30, du lundi au vendredi, au +32 2 286 31 78. Se conformer aux instructions de Touring et lui fournir tous les renseignements et/ou documents qu'elle jugera utiles ou nécessaires.
- 3) Adresser dans les 7 jours à Touring le document de déclaration de sinistre fourni par SNCB Europe, ou sur simple demande par Touring, et accompagné des documents prouvant la cause d'annulation et/ou demandé par Touring.
- 4) Prendre les mesures nécessaires pour fournir à Touring les informations médicales relatives à la personne concernée, autoriser les médecins de Touring à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée et autoriser le médecin désigné par Touring à examiner la personne concernée.
- 5) Informer Touring des garanties éventuellement souscrites auprès d'un autre assureur pour les mêmes risques.
- 6) Touring pourra contrôler le cas échéant la véracité des circonstances évoquées avant de procéder au dédommagement.

En cas de non-respect d'une de vos obligations et d'existence d'un lien entre ce non-respect et le sinistre, vous serez déchu de vos droits aux prestations d'assurance éventuelles. Dans le cas des obligations des articles 1, 2 et 3, Touring pourra réduire sa prestation de la valeur du préjudice subi. Le non-respect de vos obligations dans une intention frauduleuse, la dissimulation volontaire et la communication intentionnelle d'informations fausses entraînent toujours la perte de tout droit à d'éventuelles prestations d'assurance.

3.4 Exclusions

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

- Tous les motifs d'annulation connus au moment de la réservation du billet de train et à la souscription de l'assurance ;
- Les événements relatifs aux épidémies, pandémies, mises en quarantaine ;
- Les personnes qui sont à l'origine de l'annulation, atteintes de lésions dues à une maladie ou un accident dont les causes ou les premiers symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat et pour lesquelles un traitement médical était en cours à ce moment (Cette garantie est couverte si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription de la police) ;
- Les rechutes et les aggravations de maladies préexistantes (Cette garantie est couverte si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription de la police) ;
- Les cas d'oxygénéodépendance ;
- Les maladies en phase terminale sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les maladies graves chroniques sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- L'utilisation de stupéfiants (sauf prescription médicale), l'intoxication par l'alcool ou l'utilisation d'armes à feu ;
- Les états dépressifs, les maladies mentales, les troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf si une hospitalisation de plus de 7 jours a été nécessaire

et uniquement s'il s'agit d'une première manifestation ;

- Les maladies telles que le diabète, l'épilepsie et les maladies héréditaires évolutives (Cette garantie est couverte si le médecin traitant n'a pas donné de contre-indication au voyage au moment de la souscription de la police) ;
- L'accouchement et les interventions s'y rapportant, ainsi que l'interruption volontaire de grossesse ;
- Les accidents ou incidents qui résultent des activités suivantes :
 - escalade en montagne hors des voies fréquentées, chasse au gros gibier, spéléologie, pêche sous-marine ou sports de combat ;
 - courses, essais ou concours de vitesse ;
 - pratique sportive à titre professionnel ou contre rémunération, y compris les entraînements s'y rapportant ;
- L'état mauvais ou défectueux du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- L'insolvabilité du bénéficiaire ;
- Le licenciement pour raisons impérieuses ou pour faute grave ;
- Les frais administratifs, frais de visa et autres frais similaires ;
- Les attaques terroristes et leurs conséquences ;
- Les guerres, guerres civiles et émeutes ;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de la pratique de l'aviation, dans des circonstances autres qu'en tant que passager payant d'un appareil multimoteurs de transport de passagers, dûment licencié et dûment conçu pour ce transport ;
- Les opérations dont la date peut être postposée après la date de retour ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement d'actes volontaires, malveillants ou illégaux ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de l'exploitation d'un commerce, de la gestion d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession ;
- Tous dommages qui résultent directement ou indirectement de la propriété, de la détention ou de l'usage d'avions ou d'embarcations ;
- Tous dommages constitués directement ou indirectement de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Les frais d'annulation de séjour, à l'exception des cas prévus dans les conditions générales ;
- Les grèves, guerres et guerres civiles ;
- Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes clauses et conditions ;
- Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute, barrages routiers inattendus, insurrection, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, épidémies, pandémies, mises en quarantaine, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.
- Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou totalement par :
 - un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou
 - l'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

Les exclusions mentionnées ci-dessus s'appliquent non seulement au bénéficiaire, mais aussi aux personnes dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention.

Comment faire appel à nos services ?

Service Sinistre :

T: 02 233 22 49 (de 8h30 à 17h du lundi au vendredi)

F: 02 286 35 06

e: cancellation@touring.be

Touring, précisez le service souhaité, rue de la Loi, 44 à 1040 Bruxelles

www.touring.be