



Assistance aux véhicules

Conditions générales

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

ASSISTANCE AUX VÉHICULES	3
1. Véhicule assuré.....	3
2. Territorialité.....	3
3. Dépannage et remorquage dans le pays de domicile	3
4. Dépannage sur route et remorquage à l'étranger	4
5. Rapatriement du véhicule assuré	4
6. Prise en charge des frais de retour des personnes	4
7. Assistance aux assurés dans l'attente des réparations	5
8. Abandon du véhicule assuré	6
9. Chauffeur de remplacement	6
10. Envoi de pièces de rechange	6
11. Consultation technique	7
12. Procédure en cas d'utilisation d'un véhicule de remplacement mis à disposition par Touring	7
13. Exclusions.....	7
14. Demande d'intervention et obligations en cas de sinistre.....	8

ASSISTANCE AUX VÉHICULES

1. Véhicule assuré

Est considéré comme véhicule assuré : tout véhicule (voiture, voiture à usage mixte, moto, camionnette, minibus et mobil home) neuf ou d'occasion, de toute marque dont la masse maximale autorisée n'excède pas 3,5 tonnes en charge, la longueur ne dépasse pas 7 mètres et dont le numéro de la plaque d'immatriculation a été porté à la connaissance de l'Assureur ou de l'Agent par écrit lors de la souscription de la garantie.

Est également considéré comme véhicule assuré : la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge, tractée par ledit véhicule au moment de l'incident.

2. Territorialité

Les prestations reprises ci-après sont garanties dans les pays de l'Union européenne (sauf en Estonie, à Chypre, en Lettonie et en Lituanie) et également dans la Principauté de Monaco, à Saint-Marin, à Andorre, au Liechtenstein, dans la Cité du Vatican, en Suisse, au Monténégro, en Bosnie-Herzégovine, au Kosovo, en Islande, en Macédoine, en Norvège, en Serbie, à l'exception du pays de domicile de l'assuré.

À la date de départ et à la date de retour spécifiées dans le document de confirmation, l'assureur garantit également le dépannage et le remorquage dans le pays de domicile de l'assuré.

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

3. Dépannage et remorquage dans le pays de domicile

Touring organise et prend en charge l'envoi d'un mécanicien/dépanneur qu'il a mandaté sur le lieu même où le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un incident, que ce soit à domicile ou ailleurs sur la voie publique dans le pays de domicile de l'assuré.

Les pièces de rechange, le carburant et les huiles, ainsi que les frais de réparation, main-d'œuvre et fournitures de pièces restent à charge de l'assuré.

Touring ne peut en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

Lorsqu'il lui est impossible de mandater un mécanicien/dépanneur, Touring prend en charge le remboursement des frais exposés pour le dépannage et/ou le remorquage du véhicule assuré à concurrence de maximum € 375, sur présentation de la facture d'origine et acquittée.

Si la remise en circulation du véhicule assuré, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible, ou si les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation, ou si les réparations devaient prendre trop longtemps, Touring organise et prend en charge le remorquage dudit véhicule.

En cas d'immobilisation du véhicule, Touring organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

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

4. Dépannage sur route et remorquage à l'étranger

Lorsqu'il lui est impossible de mandater un mécanicien/dépanneur, Touring prend en charge le remboursement des frais exposés pour le dépannage et/ou le remorquage du véhicule assuré à concurrence de maximum € 375, sur présentation de la facture d'origine et acquittée.

Les frais de réparation et de fourniture de pièces restent à charge de l'assuré. Ni Touring, ni l'Assureur, ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables du choix, de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

Les réparations du véhicule assuré se font avec l'accord écrit de l'assuré et sous son contrôle.

5. Rapatriement du véhicule assuré

Touring organise et prend en charge :

- Le rapatriement, dans les meilleurs délais, du véhicule assuré jusqu'au garage au choix de l'assuré dans son pays de domicile lorsque ledit véhicule, tout en étant raisonnablement réparable, se trouve cependant dans un état tel qu'il est pratiquement impossible de lui faire regagner le pays de domicile par ses propres moyens à la suite d'un incident irréparable endéans les 5 jours ouvrables consécutifs. Cette garantie est également octroyée en cas de vol si ledit véhicule est retrouvé endommagé après le retour de l'assuré dans son pays de domicile.
- Les frais de gardiennage, limités à un montant de € 15 par jour pour une durée de maximum 15 jours, sont pris en charge à partir du jour de l'immobilisation du véhicule assuré, à condition que la demande de rapatriement ait été faite dans les 48h après l'immobilisation.
- Touring s'engage à faire rapatrier le véhicule assuré dans les meilleures conditions et délais possibles.

Des retards éventuels dans l'exécution du rapatriement ne pourront donner lieu à aucune indemnisation. Le rapatriement ne peut se faire de la propre initiative de l'assuré, sous peine de déchéance à la prestation.

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

Touring ne peut être tenu pour responsable :

- Des dégâts éventuels causés par le transporteur au véhicule assuré transporté ou remorqué (hormis en cas de faute grave ou de dommage intentionnel du transporteur) ;
- En cas de disparition ou détérioration du contenu dudit véhicule.

L'assuré autorise Touring à prendre d'office toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses intérêts propres et à exercer toute poursuite que Touring jugerait nécessaire.

En cas de contestation, il y a lieu d'introduire une plainte uniquement auprès de Touring.

Ces prestations ne sont valables que si le véhicule assuré se trouve dans la zone de territorialité telle que définie à l'article 2 des présentes conditions générales repris ci-dessus.

6. Prise en charge des frais de retour des personnes

Si le véhicule assuré doit être rapatrié à la suite d'un incident à l'étranger, Touring prend en charge le retour des passagers assurés vers leur pays de domicile à partir du lieu de l'interruption du voyage.

Cette disposition est également d'application en cas de vol du véhicule assuré à l'étranger. La déclaration de vol auprès de la police locale doit être présentée par l'assuré.

Le voyage s'effectue en train 2ème classe, en avion de ligne en classe économique ou en avion charter et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu de l'interruption du voyage. Si le retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, Touring rembourse les frais réels encourus (péage et carburant), sur présentation des justificatifs.

Si le voyage de retour est entamé avec un véhicule de remplacement selon la procédure mentionnée ci-dessous

à l'article 12 des présentes conditions générales, Touring prend en charge les frais de location (à l'exclusion des frais de carburant et de péage) pour une durée de maximum 3 jours, avec pour limite le prix du voyage retour en train, en 2ème classe. Les frais éventuels de renvoi de ce véhicule vers l'étranger restent à charge de l'assuré.

Touring décide seul du moyen de transport le plus adapté. Pour toute demande de remboursement, les titres de transport originaux doivent être remis uniquement à Touring.

7. Assistance aux assurés dans l'attente des réparations

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

1. Soit les frais réels de transport pour continuer le voyage jusqu'à leur destination et le retour au garage où le véhicule assuré a été déposé pour réparation, à concurrence de maximum € 500.

La prise en charge des frais de continuation de voyage reste acquise à l'assuré même s'il s'avère par la suite que le véhicule assuré n'a pu être réparé sur place et a dû être rapatrié par Touring conformément à l'article 5 des présentes conditions générales repris ci-dessus. Dans le cas où l'assuré poursuit son voyage jusqu'à sa destination et que Touring organise le rapatriement du véhicule assuré, le retour des assurés vers leur pays de domicile est pris en charge par Touring à partir du lieu où l'assuré se trouve, pour autant qu'il reste dans le pays où ledit véhicule a été immobilisé.

Le voyage s'effectue soit en train en 2ème classe, soit en avion de ligne en classe économique, soit en avion charter, et est choisi par Touring en fonction des horaires, des possibilités et du lieu d'interruption du voyage.

Si le voyage de retour s'effectue avec le véhicule d'un tiers, Touring rembourse les frais effectivement déboursés (péages et carburant), sur présentation des justificatifs.

Si cependant le voyage de retour s'effectue avec un véhicule de remplacement selon la procédure indiquée à l'article 12 des présentes conditions générales repris ci-dessous, Touring prend en charge les frais de location (carburant et péages exclus) pour une durée de 3 jours maximum, à concurrence des frais de retour en train, en 2ème classe. Les frais éventuels de réexpédition de ce véhicule de remplacement à l'étranger restent à charge de l'assuré.

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

2. Soit la location d'un véhicule de remplacement selon les modalités mentionnées à l'article 12 des présentes conditions générales repris ci-dessous, uniquement pour la durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour une durée de maximum 5 jours consécutifs. Cette intervention est limitée à un montant de € 500 au maximum.
3. Soit les frais de séjour dans un hôtel, limités au logement et petit-déjeuner, ou de prolongation du séjour, à concurrence d'un montant équivalent à € 65 au maximum par assuré et par jour.

Touring interviendra pour maximum € 500 pour autant que l'assuré ne se trouve pas sur son lieu de séjour ou qu'il doive prolonger son séjour au-delà du terme prévu, dans l'attente des réparations au véhicule assuré. Cette clause est également d'application, aux mêmes conditions, pour les frais de location d'un emplacement de camping pour le véhicule tracté (caravane ou remorque) pour la durée des réparations. Touring prend en charge les frais de déplacements locaux entre le lieu de l'incident et l'hôtel ainsi que les frais de déplacement de l'hôtel vers le garage pour aller récupérer le véhicule réparé, à concurrence de maximum € 75. Les pièces justificatives attestant notamment de l'immobilisation au sein d'un garage et de la réparation du véhicule assuré, telles que la facture de réparation, facture de remorquage, facture de frais de garde de véhicule ou tout autre justificatif de nature équivalente, doivent être produites sur simple demande de Touring. Les titres de transport originaux doivent être transmis à Touring lors de toute demande de remboursement.

8. Abandon du véhicule assuré

Touring organise le dédouanement et prend en charge les frais de douane qui deviendraient exigibles à la suite de la destruction du véhicule assuré en raison d'un vol dûment établi, d'une panne irréparable, d'un incendie ou d'un accident. Dans ce cas, seuls les bagages seront rapatriés avec les assurés.

Un certificat de cession ou de destruction dudit véhicule, dûment complété et délivré par l'autorité locale et signé par le garagiste ou le ferrailleur, est exigé. Sous peine de se voir refuser toute intervention, l'assuré s'engage, si un de ces événements venait à se produire, à prévenir Touring dans les 24 heures qui suivent le moment où il a eu connaissance des faits et à se conformer aux instructions de Touring. Ce dernier règle directement les droits à l'administration douanière concernée. En cas de sinistre total, la plaque officielle [plaque arrière] doit être enlevée.

En cas d'abandon de l'épave sur place, l'intervention de Touring dans les frais de gardiennage est limitée à un montant maximum de € 15 par jour pour une durée maximum de 15 jours. Au cas où le véhicule assuré a été remorqué en tant qu'épave jusqu'à un dépôt, l'assuré autorise Touring, moyennant attestation d'un expert automobile selon laquelle cette épave peut être considérée comme sans valeur marchande, à en disposer pour la casse à défaut pour l'assuré de manifester sa volonté de reprise dans un délai de 15 jours calendaires à dater de ce remorquage.

Dans ce cas, la plaque d'immatriculation [plaque arrière] sera renvoyée pour radiation à la DIV et les frais de destruction éventuels de l'épave seront portés à charge de l'assuré.

9. Chauffeur de remplacement

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

En cas d'urgence ou d'inaptitude, l'assuré peut engager lui-même un chauffeur. Dans ce cas, Touring interviendra après un contact médical avec un médecin sur place, soit pour :

- Le remboursement et les frais d'étape du conducteur de remplacement jusqu'à un maximum de € 50 par jour pour la durée de ses prestations, y compris le temps nécessaire pour le retour en train. La distance moyenne journalière parcourue doit être d'au moins 500 km ;

ou

- Le coût du voyage retour du chauffeur en train en deuxième classe.

10. Envoi de pièces de rechange

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

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

Touring est exonéré de cette obligation en cas de force majeure, ou :

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

11. Consultation technique

Touring prend en charge la consultation technique exécutée par un expert reconnu.

Le montant de cette dernière consultation est remboursé à l'assuré jusqu'à concurrence de € 250 contre remise de la note d'honoraires de l'expert.

Cette couverture n'est accordée qu'avec l'autorisation de Touring et uniquement suite à un problème technique lié à l'usage du véhicule assuré à l'étranger, à l'exception des dégradations consécutives à un accident.

12. Procédure en cas d'utilisation d'un véhicule de remplacement mis à disposition par Touring

Avant qu'un véhicule de remplacement ne soit accordé, Touring se réserve le droit d'effectuer une expertise du véhicule assuré. Touring décide seul du moyen de transport adéquat. L'octroi du véhicule de remplacement est garanti dans les limites des disponibilités locales et restrictions légales. La non-disponibilité d'un véhicule de remplacement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnité compensatoire.

L'assuré accepte de respecter les conditions générales de location, comme indiqué dans le contrat de location du loueur désigné par Touring. Les conditions générales de location du loueur seront présentées à l'assuré pour signature avant mise à disposition du véhicule de remplacement.

Lors de la réception du véhicule de remplacement, l'assuré devra payer une caution selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur. L'assuré doit pour ce faire disposer d'une carte de crédit car elle lui sera demandée par le loueur pour la caution. La caution ne sera restituée à l'assuré que si le véhicule, au terme de la période définie dans le contrat de location, est remis sans dommage supplémentaire et si l'assuré s'est conformé à toutes les obligations reprises dans le contrat de location. L'assuré qui reçoit un véhicule de remplacement s'engage à remettre le véhicule à la fin de la période de mise à disposition mentionnée explicitement dans le contrat de location et ce, à l'endroit, à l'heure et le jour désigné par Touring. En cas de restitution tardive du véhicule, chaque journée dont plus de 2 heures seront écoulées sera considérée comme une journée complète et sera donc facturée à l'assuré. Le véhicule doit être restitué avec le plein de carburant. Les frais de carburant et de péage sont à charge de l'assuré.

Lors de l'enlèvement et de la restitution du véhicule de remplacement, l'état du véhicule sera inspecté via un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par l'assuré et par le délégué du loueur.

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

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

13. Exclusions

Sans préjudice de l'application des exclusions générales, sont exclus :

- Les véhicules de location à court terme ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules ancêtres ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;
- Les véhicules immatriculés d'une plaque marchande, professionnelle, ou d'une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messageries ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;

- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule assuré, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (uniquement à l'étranger dans la mesure où la chute de grêle occasionne des dégâts importants (hors bris de vitres ou d'optiques) rendant le véhicule assuré inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité) ou toute autre catastrophe climatique ;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques, de stupéfiants ou de toute autre substance illégale (constaté par un médecin) ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule assuré ou de la remorque assurée ;
- Les amendes de quelque nature que ce soit.

14. Demande d'intervention et obligations en cas de sinistre

Sans préjudice des obligations générales à respecter, afin de prétendre aux prestations octroyées dans le cadre de l'option assistance aux véhicules, l'assuré doit également se conformer aux obligations suivantes :

- Prévenir Touring endéans les 24 heures, excepté en cas de force majeure, en cas d'incident ou d'accident survenu lors de son déplacement à l'étranger.
- Faire établir un rapport détaillé sur l'état du véhicule assuré, tant lors de son enlèvement que lors de sa récupération. Toutes les prestations d'assistance, de transport, de rapatriement, de réparation et de remorquage sont entreprises avec son consentement et sous son contrôle.

Afin d'accélérer les prestations d'assistance, il y a lieu de préparer les informations suivantes :

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

Si l'assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour Touring, l'Agent ou l'Assureur, 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.