



# Conditions générales Assurance Vélo Qover

## Comment lire ces conditions générales

Tous les mots imprimés en *italique* sont expliqués dans le glossaire que *Vous* retrouverez à la fin de ces conditions générales.

*Vous* trouverez en outre, dans les dispositions générales, tous les éléments qui s'appliquent à l'ensemble du contrat d'assurance.

## Note préliminaire

Nous ne fournissons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne versera aucune indemnité et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne, le Royaume-Uni ou les États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-business>.

## Qu'entendons-nous par ?

### VOUS (LE PRENEUR D'ASSURANCE)

La personne morale ou physique qui a conclu le contrat d'assurance avec *nous* et qui paie la prime.

### ASSURÉ

Le preneur d'assurance ainsi que les utilisateurs autorisés à utiliser le vélo.

### NOUS, L'ASSUREUR

**Pour les garanties vol et dommages matériels :** L'assureur est la compagnie d'assurance avec laquelle le contrat est conclu, à savoir Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij S.A. dont le siège social se situe 35, Prinses Beatrixlaan, 2595 AK 'S Gravenhage, Pays-Bas.

**Pour la garantie :** Europ Assistance S.A., société anonyme de droit français, ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405 et agréée par l'autorité française de contrôle (ACPR 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09, France) sous le numéro 4021295.

Cette assurance est souscrite par sa filiale irlandaise Europ Assistance S.A., succursale irlandaise, dont le siège social est situé au 4th Floor 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlande, D01 N5W8, enregistrée auprès du Irish Enterprise Registration Office sous le numéro 907089 et agréée par la Banque centrale d'Irlande (BP 559, New Wapping Street, Dublin 2, Irlande) sous le numéro C33673.

La succursale irlandaise opère dans le cadre du Code de conduite des assurances irlandaises (code de déontologie des compagnies d'assurance) de la Banque centrale d'Irlande, enregistré en République d'Irlande sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. délègue l'organisation des services d'assistance et gère les demandes d'assistance via sa succursale Europ Assistance Belgique, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles.

## **ADMINISTRATEUR**

Qover S.A. dont le siège social se situe 31, Rue du Commerce, 1000, Bruxelles, Belgique.

## **FABRICANT**

La société qui a fabriqué le *vélo assuré*.

## **REVENDEUR**

La société qui vend le *vélo assuré*.

## **TIERS**

Toute autre personne que *vous* (l'*assuré* ou le preneur d'assurance), Nous, l'*administrateur*, le prestataire de service le fabricant ou le revendeur.

## **UTILISATEUR AUTORISÉ**

La personne qui utilise le *vélo assuré* qui peut être soit le preneur d'assurance, soit la personne physique qui utilise le *vélo* avec l'autorisation du preneur d'assurance.

## **VÉLO/VÉLO ASSURÉ**

Un véhicule à deux ou trois roues qui ne peut être mis en mouvement que par la force musculaire (avec ou sans moteur auxiliaire mécanique) et le rester à condition que la vitesse d'assistance, le cas échéant, s'arrête à 25 km/h. Nous ne considérons pas que la fonction de marche (conduite autonome jusqu'à 10 km/h) soit de nature à modifier le caractère global de la bicyclette.

# TABLE DES MATIÈRES

## A. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.	Quelles relations entretiennent les parties entre elles ?	4
2.	Qu'est-ce qui est assuré ?	4
3.	Quelles deux et trois roues ne peuvent pas être assurés ?	4
4.	Comment contacter l'administrateur à propos du contrat d'assurance ?	4
5.	Que faire en cas de vol et dommages matériels ?	4
6.	Que faire si vous avez besoin d'assistance urgente ?	5
7.	Que faire si vous avez besoin d'assistance urgente ?	5
8.	Comment pouvez-vous (en tant que preneur d'assurance) modifier le contrat d'assurance ?	6
9.	De quoi se compose votre contrat d'assurance ?	6
10.	Quel est le cadre légal ?	6
11.	Quand votre contrat d'assurance prend-il effet ?	6
12.	Quelle est la durée de ce contrat d'assurance ?	7
13.	Quand le contrat d'assurance peut-il être résilié ?	7
14.	Qu'advient-il du contrat d'assurance si Vous (le preneur d'assurance) décédez ?	8
15.	Qu'advient-il du contrat d'assurance si je vends mon vélo assuré ?	8
16.	Est-ce que je peux suspendre mon contrat d'assurance ?	8
17.	Les montants assurés et la prime sont-ils adaptés automatiquement ?	8
18.	Comment votre prime est-elle calculée ?	8
19.	Où devez-vous être domicilié pour souscrire l'assurance ?	9
20.	Réversibilité	9
21.	Qu'entendons-nous par vous (l'assuré) dans le cadre de cette assurance ?	9
22.	Qu'entendons-nous par vélo assuré dans le cadre de cette assurance ?	9
23.	Quand est-ce que le preneur d'assurance peut recourir à cette assurance ?	9
24.	Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?	13
25.	Comment remboursons-nous les dommages causés au vélo ?	14
26.	Quelles sont les modalités d'application de la garantie assistance ?	14
27.	Que se passe-t-il en cas de désaccord sur le montant d'indemnisation ?	15
28.	Quel est le montant de la franchise en cas de vol ou dommages matériels ?	15
29.	Que se passe-t-il en cas de faillite du fabricant ?	16
30.	Subrogation	16
31.	Prescription	16

## B. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS DANS LE PRÉSENT CONTRAT D'ASSURANCE 17

1.	Quelles sont vos obligations en matière de communication correcte d'informations et de circonstances ?	17
2.	Quelles sont vos obligations en matière de paiement de la prime ?	17
3.	Que se passe-t-il si vous ne respectez pas vos obligations ?	17
4.	Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	18
5.	Où cette assurance est-elle valable ?	19
6.	Quels sont les tribunaux compétents en cas de litige concernant le présent contrat d'assurance ?	19

## C. LES PARTIES CONCERNÉES 23

## A. Dispositions générales

### 1. Quelles relations entretiennent les parties entre elles ?

L'*administrateur* est responsable de la vente du contrat d'assurance.

L'assureur se charge de l'administration du contrat d'assurance ainsi que de la gestion des sinistres et peut, si nécessaire, en confier entièrement ou partiellement la responsabilité à l'*administrateur* et au gestionnaire de sinistre.

Il incombe à l'assureur de garantir la prestation assurée.

### 2. Qu'est-ce qui est assuré ?

Le *vélo assuré* est celui spécifié dans les *conditions particulières* par le *preneur d'assurance*.

Le *preneur d'assurance* s'assure pour les garanties vol et assistance ou vol, dommages matériels et assistance pendant la période de couverture.

Le type de garanties prises est spécifié dans les *conditions particulières*.

### 3. Quelles deux et trois roues ne peuvent pas être assurés ?

- Les speed pédélec (vélos avec un moteur autonome et une vitesse > 25 km/h) ;
- Les pocket bikes ;
- Les trottinettes (électriques ou non) ;
- Tout véhicule équipé d'un moteur à combustion.

### 4. Comment contacter l'*administrateur* à propos du contrat d'assurance ?

Vous pouvez contacter l'*administrateur* du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 par téléphone au +32 2 588 97 16 ou par e-mail à [contact@qoverme.com](mailto:contact@qoverme.com).

D'éventuels courriers peuvent être envoyés à QOVER SA, Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles, Belgique.

### 5. Que faire en cas de vol et dommages matériels ?

En cas de sinistre vous devez vous adresser à l'*administrateur*.

Vous pouvez le contacter au +32 2 588 97 16 du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00.

Vous devez compléter le formulaire de sinistre en ligne via [claims.qover.com](https://claims.qover.com) pour tout nouveau sinistres.

Vous pouvez envoyer un e-mail à [claims@qoverme.com](mailto:claims@qoverme.com) pour discuter des sinistres en cours.

Lors de la déclaration de sinistre, vous devez fournir par écrit toutes les informations liées aux circonstances de celui-ci en remplissant dûment le formulaire de sinistre susmentionné.

Dans ces *conditions générales*, nous vous expliquerons en détails les étapes à suivre en cas de sinistre.

### 6. Que faire si vous avez besoin d'assistance urgente ?

Contactez immédiatement Europ Assistance au numéro +32 2 541 92 01 ou par mail à [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be), leurs services sont disponibles 24h sur 24, 7 jours sur 7.

**Lors de votre appel vous devez communiquer :**

- La référence de votre contrat d'assurance ;
- Le nom et l'adresse de l'assuré ;
- Le numéro de téléphone auquel nous pouvons vous joindre ;
- Les circonstances du sinistre et tous les renseignements utiles pour vous venir en aide.

*Nous vous* remboursons les frais du premier appel que *vous* avez consenti pour *nous* appeler de l'étranger et les frais des autres appels que *nous vous* demandons expressément, si l'assistance demandée est garantie.

*Nous* ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence d'un cas de force majeure.

## **7. Que faire si vous avez besoin d'assistance urgente ?**

### **Vous souhaitez introduire une plainte ?**

**Toute plainte doit d'abord être adressée à l'administrateur :**

Département médiation de QOVER SA/NV, Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles (Belgique) ou à l'adresse email [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com) ou par téléphone au numéro +32 2 588 97 16. *Vous* allez obtenir endéans 3 (trois) jours ouvrés du dépôt de votre plainte une confirmation écrite de la réception de celle-ci.

*Vous* recevrez ensuite par écrit endéans 1 (un) mois une réponse définitive à votre plainte.

**Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à Europ Assistance Belgium SA:**

Europ Assistance Belgium, à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

E-mail: [complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be).

Téléphone 02 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h

**Vous pouvez contacter l'Ombudsman :**

Si *vous* n'êtes toujours pas satisfait de la réponse finale ou si *vous* n'avez pas reçu de réponse finale endéans 1 (un) mois à compter de la réception de la plainte, *vous* pouvez adresser votre plainte à l'Ombudsman des Assurances en Belgique. Voici ses coordonnées :

Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique

Tel : +32 2 547 58 71, Fax : +32 2 547 59 75, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as).

**Vous pouvez contacter la Plateforme européenne de litige en ligne :**

Si nécessaire, *vous* pouvez contacter la plateforme européenne en ligne de résolution des litiges.

Si *vous* avez obtenu votre police d'assurance en ligne ou via un autre canal électronique (par exemple par téléphone, SMS, fax ou autre appareil mobile), *vous* pouvez envoyer votre plainte sur la plate-forme européenne de règlement des litiges en ligne <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Votre plainte sera ensuite transférée à l'Ombudsman des assurances en Belgique et à Qover pour résolution. Il se peut qu'il y ait un court délai d'attente avant que Qover ne réceptionne la plainte.

Les dispositions de traitement de plaintes précitées ne portent pas préjudice à votre droit de lancer des poursuites judiciaires.

L'administrateur enregistrera toutes les communications, y compris les appels téléphoniques, afin d'améliorer la qualité des services ainsi qu'à des fins de formation ou de détection de fraude.

## 8. Comment pouvez-vous (en tant que preneur d'assurance) modifier le contrat d'assurance ?

Vous pouvez modifier votre contrat d'assurance à tout moment.

Pour ce faire, vous pouvez contacter l'administrateur au +32 2 588 97 16 ou par e-mail à [contact@qoverme.com](mailto:contact@qoverme.com).

**Veillez tenir compte des points suivants :**

1. Si une des données qui est renseignée dans vos *conditions particulières* a été modifiée, vous devez nous le signaler immédiatement ;
2. Nous évaluons les modifications de la même manière que lors d'une demande d'un nouveau contrat d'assurance. Suite à une modification, la *prime* peut augmenter ou diminuer. Il se peut aussi que nous n'acceptons pas la modification ou que nous mettions fin au contrat d'assurance

## 9. De quoi se compose votre contrat d'assurance ?

Votre contrat d'assurance est composé de deux parties :

1. Les *conditions générales* (le présent document), qui décrivent les *dommages* que nous prenons en charge, ceux que nous ne prenons pas en charge et les obligations réciproques des parties ;
2. Les *conditions particulières*, qui contiennent les modalités qui vous concernent en particulier. Les dispositions mentionnées dans les *conditions particulières* *priment* sur les *conditions générales*. Vous recevez ce document lors de la souscription, lors d'éventuelles modifications et lors de la prolongation annuelle du contrat d'assurance.

## 10. Quel est le cadre légal ?

Ce contrat d'assurance entre dans le champ d'application de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, et des lois et Arrêtés Royaux applicables au contrat d'assurance en Belgique.

Ce contrat d'assurance entre également dans le champ d'application de la réglementation nationale et internationale en matière (d'interdiction) de prestation de services financiers. Cette réglementation nous interdit de conclure des contrats avec, ou au profit de personnes (morales) figurant sur des listes nationales et/ou internationales (listes de sanction) car elles ont été impliquées dans des faits de *terrorisme*, des pratiques de blanchiment d'argent ou des crimes ou délits apparentés. Nous vérifions régulièrement si c'est le cas ou non. Si, dans les dix jours suivant la conclusion du contrat d'assurance, il s'avère que vous (le preneur d'assurance) figurez sur une liste de sanction, le contrat d'assurance n'est pas valable. Si vous, le preneur d'assurance ou l'assuré, ou une tierce personne, figurez sur une liste de sanction pendant la durée de validité du contrat d'assurance, cette personne (morale) ne bénéficiera d'aucune intervention dans le cadre d'un sinistre, d'aucun autre service et d'aucune assurance valide.

Nous nous efforçons de traduire les dispositions légales de façon aussi compréhensible que possible. Si une clause de ce contrat d'assurance est en contradiction avec les dispositions légales susmentionnées, ces dernières sont d'application.

## 11. Quand votre contrat d'assurance prend-il effet ?

Le contrat d'assurance prend effet à la date mentionnée dans vos *conditions particulières*.

La date d'échéance principale de votre contrat est mentionnée dans vos *conditions particulières*.

## 12. Quelle est la durée de ce contrat d'assurance ?

La durée de ce *contrat d'assurance* est d'un an. Le *contrat d'assurance* est tacitement renouvelé, maximum quatre fois, à la *date d'échéance principale*. Nous vous informerons à ce sujet au moins 3 mois avant *cette date d'échéance*. La *date d'échéance principale* est spécifiée dans vos *conditions particulières*.

Nous assurons le vélo pendant cinq ans maximums après la première vente. Si vous avez acheté un vélo d'occasion, nous l'assurons jusqu'à cinq ans après l'achat par le premier propriétaire.

Après quatre renouvellements au maximum et à la fin de la cinquième année d'assurance, ce *contrat d'assurance* prend fin. Nous vous informerons par lettre recommandée au moins 3 mois avant la résiliation. De cette façon, vous n'êtes jamais assuré trop longtemps et l'offre contenue dans cette assurance est toujours adaptée à vos besoins.

Ce *contrat d'assurance* sera aussi automatiquement terminé après la résolution d'un sinistre, que ce soit pour vol ou pour dommage matériel (perte totale). La prime ne sera pas remboursée étant donné que vous avez utilisé votre contrat d'assurance.

## 13. Quand le contrat d'assurance peut-il être résilié ?

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des cas sur base desquels il peut être mis fin au contrat d'assurance.

### A. Quand pouvez-vous résilier le contrat (en tant que preneur) ?

1. Vous pouvez résilier le contrat d'assurance à la *date d'échéance principale*. Pour ce faire, vous devez nous en avvertir par écrit au moins 3 mois avant la *date d'échéance principale*, par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre reçu ;
2. Vous pouvez mettre un terme au contrat d'assurance si nous en modifions le tarif ou les *conditions générales*. Dans ce cas, nous appliquons les dispositions et délais légaux. Si ces modifications vous concernent, vous en serez averti ;
3. Vous pouvez également résilier le contrat d'assurance après un sinistre. Vous disposez pour cela d'1 (un) mois à compter du paiement ou du refus de paiement de l'indemnisation. Le contrat d'assurance prendra alors fin 3 mois après la date de notification. Vous devez nous en informer par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre reçu. Si vous décidez d'arrêter le contrat d'assurance, nous vous rembourserons la partie de la prime déjà payée au prorata de la durée restante du contrat, à condition qu'aucun sinistre n'ait été payé ou qu'il n'y ait pas de sinistre en cours de résolution ;
4. Vous pouvez renoncer au contrat d'assurance dans un délai de 14 jours calendrier après la conclusion de l'assurance ou après avoir reçu les *conditions particulières*, les *conditions générales* et les informations précontractuelles, sans devoir en donner la raison. Le renon prend effet dès le moment de la notification. Vous devez envoyer le formulaire de rétractation que vous avez reçu par e-mail à [contact@goverme.com](mailto:contact@goverme.com) que vous avez reçu par e-mail. Vous recevrez un remboursement complet de toutes les primes payées, à condition qu'aucun sinistre n'ait été déclaré avant l'annulation. De plus, vous pouvez renoncer au contrat d'assurance à n'importe quel moment pendant la période entre la date d'achat et la date où vous recevez vos conditions particulières. Dans ce cas, vous recevrez un remboursement complet de la prime payée.
5. Votre *contrat d'assurance* est résilié lorsque le vélo assuré vous pouvez résilier le *contrat d'assurance* si le vélo électrique assuré a été volé ou détruit sans que vous ne soyez responsable. Le contrat d'assurance prend fin lorsque vous nous informez par écrit que le vélo a été irrévocablement volé ou détruit.



## B. Quand pouvons-nous résilier le contrat d'assurance ?

1. *Nous* pouvons résilier le contrat d'assurance intégralement ou partiellement lorsque celui-ci arrive à la *date d'échéance principale*. Dans ce cas, *nous* vous prévenons au moins 3 mois avant la *date d'échéance principale* à partir de laquelle la résiliation prend effet. En cas de résiliation partielle, *vous* avez le droit de résilier le contrat d'assurance dans son ensemble/entièreté à la *date d'échéance principale*. Pour ce faire, *vous* devez *nous* en informer par écrit au moins 3 mois avant cette échéance par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre reçu ;
2. *Nous* pouvons, à la suite d'un *sinistre*, résilier intégralement ou partiellement le contrat d'assurance et ce, au plus tard 1 (un) mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnisation. La résiliation est alors effective 3 (trois) mois après le jour de la notification ;
3. *Nous* pouvons mettre fin au contrat d'assurance suite au non-paiement de la *prime*. Si *vous* ne payez pas la *prime*, *nous* vous envoyons un rappel. Dans le cas où *vous* ne payez toujours pas, *vous* recevez de notre part une mise en demeure par lettre recommandée. Si *vous* ne payez pas dans le délai stipulé dans la lettre, le contrat d'assurance est résilié conformément aux articles 69 et 70 de la loi des assurances.
4. Dans des situations spécifiques, *nous* disposons d'autres possibilités d'annulation conformément à la loi des assurances.
5. *Nous* pouvons renoncer au contrat d'assurance dans un délai de 14 jours calendrier après la conclusion de l'assurance moyennant un préavis de huit (8) jours.
6. *Nous* pouvons annuler le contrat d'assurance dans les 14 jours calendrier suivant la souscription de l'assurance si *vous* ne nous avez pas envoyé les photos et le numéro de série.

## 14. Qu'advient-il du contrat d'assurance si Vous (le preneur d'assurance) décédez

Le contrat d'assurance est transféré aux ayants droit (vos héritiers).

### Les ayants droit peuvent :

1. Maintenir le contrat ;
2. Résilier le contrat dans les 3 mois et 40 jours suivant le décès. Le contrat d'assurance prend fin 1 (un) mois après que *nous* avons reçu la notification de résiliation. Pour ce faire, *vous* devez *nous* en informer par écrit, par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre reçu;

## 15. Qu'advient-il du contrat d'assurance si je vends mon vélo assuré ?

**Veillez nous contacter si vous décidez de vendre votre vélo.**

Le contrat d'assurance ne peut pas être transféré (sauf en cas de décès).

Le contrat d'assurance prend fin de plein droit à partir du moment de votre notification et *nous* vous rembourserons la *prime* non utilisée.

## 16. Est-ce que je peux suspendre mon contrat d'assurance ?

1. Si votre vélo est réquisitionné, le contrat d'assurance sera suspendu, simplement, dû au fait qu'il soit en possession de l'autorité responsable de la réquisition. *Vous* devez *nous* en informer immédiatement ;
2. Si *vous* décidez de plein gré de ne plus être propriétaire du vélo (par exemple en cas de revente), le contrat d'assurance ne peut être suspendu en raison du caractère indissociable du vélo et de ce contrat



d'assurance. Dans ce cas, et si nécessaire, *vous* pouvez résilier le contrat d'assurance. A l'achat d'un nouveau vélo, *vous* avez la possibilité de souscrire à nouveau cette assurance.

## 17. Les montants assurés et la prime sont-ils adaptés automatiquement ?

Pour cette assurance, les montants assurés et la prime ne sont pas indexés.

## 18. Comment votre prime est-elle calculée ?

La prime (les détails de la composition se trouvent dans vos *conditions particulières*) dépend principalement de la valeur assurée du vélo, du domicile du preneur d'assurance ainsi que de l'étendue de votre couverture conformément aux garanties assurées et mentionnée dans vos *conditions particulières*.

Notez que si *vous* comparez différents contrats d'assurance, *vous* pouvez non seulement comparer les coûts et les frais estimés des contrats, mais *vous* devez également tenir compte d'autres éléments, tels que l'étendue des garanties, le montant des franchises éventuelles ou les clauses d'exclusion.

Les estimations mentionnées dans vos *conditions particulières* donnent une meilleure idée de la part de la prime utilisée pour couvrir le risque couvert par le contrat d'assurance.

Le solde de la prime, après déduction des impôts et taxes ainsi que des frais d'acquisition et d'administration, se compose de la partie de la prime utilisée pour l'exécution des prestations convenues contractuellement et des coûts autres que ceux mentionnés dans vos *conditions particulières* (y compris les coûts combinés et mutuellement partagés des sinistres et de leur gestion). Ces estimations sont de 17,10% pour les frais d'acquisition et 16,80% pour les frais d'administrations, elles sont calculées sur la base des données comptables du dernier exercice de l'assureur telles qu'approuvées par son assemblée générale.

## 19. Où devez-vous être domicilié pour souscrire l'assurance ?

*Vous* (le preneur d'assurance en tant que personne physique ou morale) devez être domicilié en Belgique afin de pouvoir souscrire à cette assurance.

Le contrat d'assurance prend fin dès que *vous* n'êtes plus domicilié dans le pays.

## 20. Réversibilité

Ce contrat d'assurance n'est pas transférable, sous réserve des dispositions ci-dessus concernant le décès du preneur d'assurance.

## 21. Qu'entendons-nous par vous (l'assuré) dans le cadre de cette assurance ?

La personne qui utilise le vélo assuré et dont les intérêts sont assurés par le contrat d'assurance :

1. *Vous* en tant que preneur d'assurance et en tant que personne physique ;
2. *Vous* en tant que personne physique représentant une personne morale
3. Les utilisateurs qui utilisent le vélo avec l'autorisation du preneur d'assurance.

## 22. Qu'entendons-nous par vélo assuré dans le cadre de cette assurance ?

Il s'agit du vélo assuré tel que décrit dans les *conditions particulières* sur base du numéro de série et répondant aux critères suivants :

1. Le vélo dans son état d'origine, tel qu'il a été livré par le *revendeur ou le fabricant*. Toute modification technique apportée au vélo entraîne l'annulation/la nullité du contrat d'assurance ;
2. Le vélo acheté neuf auprès du revendeur ;
3. Les *accessoires fixes d'origine*, tant qu'ils sont fermement installés sur le vélo, sont assurés de base pour une valeur maximale de 100 €. Tous les *accessoires fixes d'origine* dont la valeur dépasse ces 100 € et les accessoires supplémentaires liés au vélo, achetés lors de la première vente ou même après, sont assurés si leur valeur a été spécifiquement ajoutée dans la limite assurée. Ces accessoires sont couverts pour le prix d'achat (moins la dépréciation applicable), sous la condition qu'ils soient fermement installés sur le vélo;
4. Le vélo neuf ou d'occasion qui a moins de 12 mois au moment de l'achat de l'assurance.

### 23. Quand est-ce que le preneur d'assurance peut recourir à cette assurance?

Les garanties vol, dommages matériels et assistance ne sont accordées que si mention en est faite expressément dans vos conditions particulières.

#### A. Assurance contre le vol

**Cette assurance n'est valide que si celle-ci est explicitement mentionnée dans les conditions particulières.**

**Nous assurons 24h/24 le vol et les dommages subis par le vélo assuré en cas de vol, de tentative de vol ainsi que de vol ou tentative de vol suivant une agression :**

1. Si le vélo se trouvait dans votre domicile fermé à clé ou dans un espace privé fermé à clé. Dans ce cas, vous ne devez pas attacher le vélo à un point fixe.
2. Si le vélo se trouvait à l'extérieur ou dans un local commun pour autant que ce-dernier était attaché avec un *antivol agréé* par le cadre à un point fixe et verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant.

#### **Important :**

1. Il faut déclarer le vol du vélo aux autorités de police compétentes dans les 24 heures suivant la découverte du vol, de la tentative de vol ou de l'agression.
2. En cas de vol, toutes les clés de l'antivol doivent nous être restituées ou montrées par le biais d'une vidéo en direct.
3. Si le vélo est retrouvé dans les 14 jours calendaires suivant la déclaration du vol auprès des autorités de police compétentes, nous assurons :
  - a. La réparation lorsqu'elle est possible ;
  - b. La perte totale dans la mesure où les réparations ne sont pas possibles.
4. Si le vélo n'est pas retrouvé dans les 14 jours calendaires suivant la déclaration de vol auprès des autorités de police compétentes, le vélo est considéré comme définitivement volé ou en perte totale.

**Les cas suivants sont exclus de la garantie en cas de vol ou tentative de vol si :**

1. Le vélo se trouvait dans un endroit accessible au public et que celui-ci n'était pas attaché à un *point fixe* par le cadre avec un *antivol agréé* et pas verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant, tel que l'antivol de cadre ou verrouillage par le biais d'une application.
2. Le vélo se trouvait dans un local commun fermé à clef et que celui-ci n'était pas attaché à un *point fixe* par le cadre avec un *antivol agréé* et pas verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant, tel que l'antivol de cadre ou verrouillage par le biais d'une application.
3. Aucune déclaration n'a été faite aux autorités de police compétentes dans les 24 heures suivant la découverte du vol, de la tentative de vol du vélo *assuré* ou l'agression.

## B. Assurance dommages matériels

**Cette assurance optionnelle n'est valide que si celle-ci est explicitement mentionnée dans les conditions particulières.**

**Nous intervenons en cas de dommages matériels subis par le vélo assuré :**

1. Causés accidentellement au *vélo assuré* par des forces extérieures ou causés accidentellement par vous-même ;
2. Causés par un acte de *vandalisme* ;
3. Causés par le contact avec des animaux ou par les éléments naturels tel qu'un incendie ou une inondation ;

**Les cas suivants sont exclus de la garantie en cas de dommages matériels :**

1. Les *dommages* causés aux *accessoires* supplémentaires dont la valeur n'a pas été spécifiée dans la limite assurée, à l'exception des *accessoires fixes d'origine* fournis par le *vendeur* ou le *fabricant* qui sont assurés dans leur ensemble jusqu'à 100 €.
2. Les *dommages* causés par l'usure ou aux défauts purement techniques du *vélo assuré*.
3. Les *dommages* causés à d'autres objets ou personnes et non au *vélo assuré*.

## C. Assistance en cas de panne, accident, vandalisme, tentative de vol ou vol du vélo

**Cette assurance n'est valide que si celle-ci est explicitement mentionnée dans les conditions particulières.**

Les garanties s'appliquent lorsque le *vélo* se trouve immobilisé sur une voie carrossable accessible à *notre* service de dépannage-remorquage.

### 1. Dépannage et remorquage

Nous organisons et prenons en charge :

- L'envoi sur place d'un dépanneur : le remorquage du vélo vers le réparateur proche de votre *domicile* ou le *lieu de résidence* désigné par *vous* si le dépanneur dépêché sur place ne peut pas lui rendre sa mobilité dans l'heure.
- L'acheminement de *l'assuré* et de ses *bagages*, soit:
  - Jusqu'à chez le réparateur ; soit
  - Jusqu'à votre domicile ou lieu de résidence ; soit

- Jusqu'à l'endroit, où *vous* devez *vous* rendre et ensuite votre retour à votre domicile ou lieu de résidence. Pour cette prestation, l'intervention dans les frais par *nous*, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 500,- EUR.

Pour l'application de ces prestations, le prestataire est seul responsable des travaux effectués. *Nous* ne prenons pas en charge le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services.

## 2. Vélo de remplacement

Vous pouvez bénéficier d'un vélo de remplacement, pour la durée comprise entre l'immobilisation, et la fin des réparations du vélo chez un réparateur, pour autant que la réparation du vélo dure plus de 24 heures. Nous vous remboursons, sur base des justificatifs, les frais de location d'un vélo de remplacement, à concurrence de maximum 15 EUR toutes taxes comprises par jour et durant maximum 3 jours consécutifs.

## 3. Assistance en cas de vol du vélo en Belgique

Cette prestation s'applique si le vol du *vélo* survient au cours de votre déplacement en Belgique et pour autant que *vous* ayez pris toutes les précautions nécessaires afin de limiter au maximum le risque du vol.

*Nous* organisons et prenons en charge votre transport ainsi que le transport de vos bagages

- Soit jusqu'à *votre domicile* ou *lieu de résidence* ;
- Soit jusqu'à l'endroit où *vous* devez *vous* rendre et ensuite votre retour au *domicile* ou *lieu de résidence*.

Pour cette prestation, notre intervention dans les frais, sur base de justificatifs, s'élève à maximum 500,- EUR.

Lorsque le *vélo* est retrouvé en Belgique, *nous* organisons et prenons en charge un titre de transport afin que *vous* puissiez récupérer *votre vélo*.

## 4. Gardiennage du Vélo

Lorsque *nous* transportons le *vélo*, *nous* prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur.

## 5. Retour et accompagnement des enfants

Si *vous* bénéficiez d'une des prestations reprises aux points 2 et 3 ci-dessus et que *vous* êtes accompagnés d'enfants mineurs dont *vous* avez la responsabilité, *nous* organisons et prenons en charge leur retour à *votre domicile*.

## 6. Assistance en cas de crevaion

Lorsqu'un pneu crevé du *vélo* ne peut être réparé sur place, *nous* organisons et prenons en charge *votre* transport, celui de *votre vélo* et de vos *bagages* comme définit au point 1 ci-dessus.

## 7. Assistance en cas de perte des clés du cadenas ou cadenas bloqué

Lorsque le cadenas de votre *vélo* ne peut être réparé ou ouvert sur place, *nous* organisons et prenons en charge votre transport celui de votre *vélo* et de vos *bagages* comme définit au point 1 ci-dessus.

## 8. Assistance a l'assuré au cours d'un déplacement

Les prestations garanties ne peuvent se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.

Nous transmettons à nos frais vos messages nationaux urgents à la suite d'un événement grave. Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité.

**Les cas suivants sont exclus de la garantie assistance :**

1. Les événements survenant dans les pays exclus non mentionnés dans la section B article 5;
2. Les événements survenant en dehors des dates de validité du contrat ;
3. L'immobilisation du Vélo pour des opérations d'entretien ;
4. Les immobilisations répétitives résultant d'un manque d'entretien du Vélo après une première intervention de notre part ;
5. Les frais de douanes ;
6. Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du Vélo, les frais de réparation quels qu'ils soient ;
7. Les frais de diagnostic du réparateur et les frais de démontage ;
8. Les frais de restaurant et de boissons ;
9. Les frais ou dommage liés à un vol autres que ceux prévus par la garantie, et, en général, tous les frais non expressément prévus par la garantie ;
10. Les sinistres résultant d'une catastrophe naturelle ;
11. Les événements survenant dans les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, grèves et autres événements fortuits empêchant l'exécution du contrat.

## D. Accessoires supplémentaires

Cette garantie est seulement valable si vous avez ajouté la valeur des accessoires à la valeur totale assurée.

Les *accessoires fixes d'origine*, tels que fournis par le *vendeur* ou le *fabricant*, sont inclus dans l'assurance et sont couverts pour une valeur maximale de 100 €, qu'importe le nombre d'accessoires. Les *accessoires fixes d'origine* dont la valeur dépasse complètement ou partiellement ces 100 € et les accessoires supplémentaires liés au vélo, achetés lors de la première vente ou même après, peuvent être inclus dans l'assurance si leur valeur a été spécifiquement ajoutée à la limite assurée. Pour les *accessoires fixes d'origine* dont la valeur excède partiellement la valeur maximale de 100€, seule la valeur excédentaire doit être ajoutée à la limite assurée.

Tous les *accessoires fixes d'origine* et les *accessoires* supplémentaires qui ont été spécifiquement ajoutés dans la limite assurée sont couverts pour leur prix d'achat (moins la dépréciation applicable), du moment qu'ils soient fermement installés sur le vélo. Le tableau des dépréciations applicables d'indemnité est mentionné dans vos conditions particulières et dans l'article 25.

Les *accessoires* portables liés au vélo (par exemple les ordinateurs de vélo et/ou des équipements de déplacement), qui s'enlèvent facilement sans utiliser de tournevis ou autres outils classiques, sont exclus de la couverture en cas de vol.

Pour les *accessoires* supplémentaires qui n'ont pas été acheté à la vente initiale du vélo, et qui donc ne sont pas listés sur la facture d'achat, il est demandé au preneur d'assurance de fournir une preuve d'achat en cas de sinistre.

### 24. Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?

1. Si la couverture d'assurance est suspendue en raison du non-paiement de la *prime*.
2. En cas d'omission ou déclaration inexacte volontaire pouvant être reprochée au preneur d'assurance au moment de la souscription à l'assurance.
3. En cas d'omission ou déclaration inexacte involontaire de la part du preneur d'assurance au moment de la souscription, si en cas de sinistre, l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas *assuré* le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre. Sa prestation est dès lors limitée au remboursement de la totalité des *primes* payées.
4. Si le sinistre a été causé intentionnellement par le preneur d'assurance, le propriétaire du vélo, le titulaire, le conducteur, les personnes transportées ou un membre de sa famille.
5. Si les dommages résultent d'un cas de faute grave :
  - a. Conduite du vélo *assuré* en état d'intoxication alcoolique punissable pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement ;
  - b. Conduite du vélo *assuré* en état d'ébriété ou similaire, résultant de la consommation de produits autre qu'alcoolisés, d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
  - c. Mauvais entretien du vélo *assuré*, le non-remplacement de pièces essentielles nuisant au bon fonctionnement du vélo.
6. Dommages subis par le vélo lors d'entraînements pour ou lors de la participation à des courses de rapidité ou d'agilité ou compétitions sportives. Cette exclusion ne s'applique pas aux excursions touristiques.

7. Dommages subis par le vélo au cours d'un pari, duel ou rixe auquel a participé l'assuré avec le vélo assuré.
8. Dommages résultants d'une grève, d'émeutes ou de mouvements populaires (de plus de 10 personnes), si la compagnie prouve que l'assuré y a participé.
9. Dommages résultant d'une guerre, guerre civile ou événement similaire.
10. Dommages liés à une cause de radioactivité.
11. Si le vélo assuré est réquisitionné.
12. Si le vélo assuré a subi des modifications techniques permettant à l'assistance du vélo électrique assuré de dépasser 25km/h.
13. Si le dommage résulte d'un défaut de fabrication ou de la responsabilité du fabricant à l'égard du produit.
14. Dommages résultant d'une dispute, d'une agression dont l'assuré est l'instigateur.
15. Dommages résultant d'une défaillance purement technique du vélo assuré.
16. Dommages causés par le terrorisme et d'accident nucléaire.
17. Vol ou tentative de vol du smartphone utilisé pour verrouiller et déverrouiller le vélo assuré via l'application mobile du fabricant.
18. Tous dommages résultant de l'utilisation d'une fonctionnalité qui vous permet d'augmenter l'assistance au pédalage au-delà des 25km/h.

#### **Nous n'assurons pas non plus :**

1. Les accessoires dont la valeur n'a pas été spécifiquement ajoutée dans la limite assurée, à l'exception des accessoires fixes d'origine qui sont inclus de base dans la couverture pour un maximum de 100€. Les accessoires portables liés au vélo (par exemple les compteurs de vélo et/ou des équipements de navigation), qui s'enlèvent facilement sans utiliser de tournevis ou autres outils ordinaires, sont exclus de la couverture en cas de vol.
2. Les roues, les pneus ou la batterie s'ils sont volés séparément. Nous les remboursons en cas de vol ou perte total du vélo assuré ;
3. Les dommages autres que ceux causés au vélo assuré (tels que la responsabilité civile liée à l'utilisation du vélo assuré) ;
4. Les dommages esthétiques (tels que des égratignures, écailles, rouille, ...) ;
5. Les dommages aux pneumatiques ;
6. Les dommages et/ou le vol ou tentative de vol résultant d'un abus de confiance ou d'une escroquerie ;
7. Les dommages et/ou le vol ou tentative de vol est commis ou tentés par vos préposés, votre conjoint ou concubin notoire, un membre de votre famille ou avec leur complicité ;
8. Les dommages et/ou vol ou tentative de vol résultant d'un défaut technique, connu par l'assuré, dans le système de verrouillage/déverrouillage du fabricant du vélo assuré ;
9. La perte ou tout autre dommage consécutif.

## **25. Comment remboursons-nous les dommages causés au vélo ?**

### **En cas de réparation :**



Si les dommages causés au *vélo assuré* sont réparables et justifiés, *nous vous* remboursons les frais de la réparation en totalité après déduction de la franchise.

Le montant *vous* sera transféré sur votre compte bancaire.

#### **En cas de perte totale :**

Si les dommages causés au *vélo* ne peuvent pas être réparés ou si le *vélo assuré* est volé dans son intégralité et n'est pas retrouvé dans les 14 jours qui suivent la déclaration du vol à la police, *nous* proposons, soit :

- Une somme d'argent égale au montant des dommages subis par le *vélo assuré* après application de la franchise et de la dépréciation.

En acceptant l'indemnisation en cas de vol total du *vélo*, *vous* acceptez de transférer la propriété du *vélo* volé à *l'assureur*. Si le *vélo* est retrouvé, il reste la propriété de *l'assureur*.

Un *vélo assuré* dont le coût de réparation est supérieur à la valeur d'achat est considéré comme perte totale et *nous* le remboursons conformément aux dispositions susmentionnées.

Il n'y a pas de dépréciation appliquée dans le calcul de l'indemnité durant les 36 premiers mois (3 ans) du *vélo*. A partir du 37ème mois, une dépréciation est appliquée.

Le montant minimum de compensation est fixé à 50% de la valeur assurée. Chaque mois calendrier commencé compte comme un mois complet. La date initiale à prendre en compte est la date mentionnée dans la facture d'achat du *vélo*.

Vous trouverez ci-dessous le tableau montrant les indemnités que vous recevrez en fonction de quand votre *vélo* est volé ou en perte totale.

Tableau des dépréciations d'indemnité	
Année	Indemnité maximale (Dépréciation à partir du 37ème mois)
A la fin de l'année 1	100%
A la fin de l'année 2	100%
A la fin de l'année 3	100%
Du début à la fin de l'année 4	75%
Du début à la fin de l'année 5	50%

Quand *l'administrateur* gère un sinistre que vous avez déclaré sous ce contrat, ils agissent comme nos agents agréés. Cela signifie que chaque sinistre éligible que vous faites auprès de *l'administrateur* et qui doit être réglé par le versement d'une indemnité n'est pas considérée comme réglée tant que vous n'avez pas reçu le paiement.

## **26. Quelles sont les modalités d'application de la garantie assistance ?**

### **1. Transport du vélo**

Les frais de transport que *nous* prenons en charge ne peuvent excéder la valeur économique du *vélo* au moment de l'appel. S'ils excèdent cette valeur, *nous* demandons avant le transport des garanties suffisantes pour l'excédent à votre charge.

### **2. Prestataire**

Dans la limite des disponibilités locales, *vous* êtes toujours en droit de récuser le prestataire de service proposé (dépanneur, réparateur, ...). Les travaux, services ou réparations qu'il entreprend se font avec *votre* accord et sous *votre* contrôle. Pour les frais de réparation ou de pièces que *nous* ne prenons pas en charge, il

est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux, des services et des réparations effectués.

### **3. Transport des bagages**

La garantie s'applique aux seuls bagages dont *vous* ne pouvez pas *vous* charger à la suite d'un événement garanti.

*Nous* déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsqu'ils sont abandonnés ou que *nous* devons faire transporter.

### **4. Vélo de remplacement**

Cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs.

*Vous* devrez accomplir les formalités de prise et de remise du vélo de remplacement. Au besoin, *nous* *vous* remboursons vos frais de transport pour les accomplir.

*Vous* devez *vous* conformer aux conditions générales du loueur. Les cautions, les amendes encourues, les frais de location excédant la durée garantie, l'âge minimum pour la location d'un vélo de remplacement, le prix des assurances supplétives et le montant de la franchise pour les dégâts occasionnés au vélo loué sont à votre charge.

### **5. Remboursement des frais**

Lorsque *nous* *vous* autorisons à faire *vous*-même l'avance de frais garantis, ceux-ci *vous* sont, dans les limites des montants garantis, remboursés sur présentation des justificatifs originaux.

### **6. Assistance à la demande**

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, *nous* acceptons à certaines conditions, de mettre *nos* moyens et notre expérience à *votre* disposition pour *vous* aider, tous frais à *votre* charge.

### **7. Contraintes légales**

Pour l'application des garanties, *vous* acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que *nous* avons de respecter les lois et règlements des pays dans lesquels *nous* intervenons.

### **8. Reconnaissance de dette.**

*Vous* *vous* engagez à *nous* rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que *nous* *vous* avons consenti à titre d'avance.

## **27. Que se passe-t-il en cas de désaccord sur le montant d'indemnisation ?**

*Nous* allons *vous* contacter pour déterminer le montant du sinistre. En cas de désaccord sur ce montant, *l'assuré* et *l'assureur* désignent chacun un expert qui détermine le montant du sinistre. En l'absence d'accord, les deux experts désigneront conjointement un troisième expert et la décision finale sur le montant du sinistre sera prise par ce dernier.

Chaque partie prend à sa charge les frais et honoraires de son expert.

Les frais du troisième expert sont divisés en deux entre les parties.

## **28. Quel est le montant de la franchise en cas de vol ou dommages matériels ?**

L'indemnisation pour les dommages est toujours soumise à la déduction d'une franchise qui est appliquée sur la valeur d'achat du vélo et sur l'ensemble des *accessoires assurés qui sont fixés au vélo*, telle qu'indiquée sur votre facture et dans vos *conditions particulières*.

- En cas de vol et perte totale une **franchise** de 10% de la valeur totale assurée est appliquée, avec un minimum de 50€ et maximum 200€ par sinistre
- En cas de dommages matériels réparables une **franchise anglaise** de 10% de la valeur totale assurée est appliquée, avec un minimum de 50€ et maximum 200€ par sinistre

## 29. Que se passe-t-il en cas de faillite du fabricant ?

En cas de faillite du *fabricant*, nous vous versons le montant de l'*indemnité* sur votre compte bancaire après déduction de la *franchise*.

## 30. Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits à concurrence de ses débours et pourrons exercer tous nos recours contre les tiers. Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique.

Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

## 31. Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de trois (3) ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

## B. Quelles sont vos obligations dans le présent contrat d'assurance

### 1. Quelles sont vos obligations en matière de communication correcte d'informations et de circonstances ?

#### A. Lors de la conclusion du contrat d'assurance :

Les *conditions particulières* sont établies sur base des réponses aux questions posées au moment de la souscription du contrat d'assurance.

Lorsque vous assurez un vélo d'occasion vous devez :

- Nous envoyer 5 photos (avant, arrière, côté gauche, côté droit, numéro de série) du *vélo assuré* dans les 14 jours suivant la souscription de *votre* contrat d'assurance ;
- Nous fournir le numéro de série ;
- Être en possession de :
  - La preuve d'achat de votre *vélo* (qui peut être établi à l'aide d'une facture d'achat dans le cas d'achat auprès d'un vendeur professionnel ou une copie de la transaction bancaire dans le cas d'achat auprès d'un particulier);
  - Dans le cas d'achat auprès d'un particulier, vous devez être en possession de la facture d'achat originale de l'ancien propriétaire du vélo.

**Si vous ne le faite pas nous résilierons votre contrat d'assurance et vous rembourserons la prime d'assurance payée ;**

Lorsque vous assurez un vélo neuf acheté il y a plus de 30 jours, vous devez :

- Nous envoyer 5 photos (avant, arrière, côté gauche, côté droit, numéro de série) du *vélo assuré* dans les 14 jours suivant la souscription de *votre* contrat d'assurance ;
- Nous fournir le numéro de série dans les 14 jours suivant la date de début de *votre* contrat d'assurance ;

**Si vous ne le faite pas nous résilierons votre contrat d'assurance et vous rembourserons la prime d'assurance payée ;**

La valeur assurée d'un vélo d'occasion ne peut pas excéder le montant indiqué sur la facture d'achat originale.

#### B. Pendant la durée du contrat d'assurance :

Vous devez *nous* communiquer toutes les modifications qui surviennent en cours de ce contrat et impactent les éléments et déclarations mentionnés dans *vos conditions particulières*. Si vous déménagez, vous devez toujours *nous* informer de *votre* nouvelle adresse.

### 2. Quelles sont vos obligations en matière de paiement de la prime ?

Vous êtes obligé de payer les primes (taxes et frais compris) à la date d'échéance principale de la prime. Chaque année, *nous* déterminons la prime sur base des données mentionnées dans vos conditions particulières. *Nous* vous communiquons le montant de cette prime à l'échéance principale annuelle, en même temps que votre nouvelle police.

### 3. Que se passe-t-il si vous ne respectez pas vos obligations ?

Le non-respect de vos obligations lors de la conclusion du contrat d'assurance et pendant la durée de celui-ci peut donner lieu à/au :

1. Une adaptation de la *prime* ;
2. La résiliation du contrat d'assurance ;
3. La nullité du contrat d'assurance ;
4. Refus du sinistre ou application du rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez normalement dû payer.

Les mesures susmentionnées sont conformes aux dispositions légales.

Si *vous* ne respectez pas vos obligations en matière de paiement de la prime et ne payez donc pas la prime, un rappel *vous* sera envoyé. Si *vous* ne payez toujours pas, *vous* recevrez une mise en demeure par courrier recommandé. Si *vous* ne payez pas dans le délai fixé dans ce courrier, le contrat d'assurance est annulé. Le défaut de paiement est réglé conformément aux articles 69, 70, 71, 72 et 73 de la loi belge du 4 avril 2014 relative aux assurances.

#### 4. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

##### A. En cas de vol ou dommages matériels :

1. *Vous* devez déclarer le vol de votre *vélo assuré* aux autorités de police compétentes dans les 24 heures.
2. *Vous* devez déclarer tout sinistre le plus tôt possible endéans 8 jours après la découverte du dommage. Utilisez pour cela le formulaire de sinistre disponible sur le site [claims.qover.com](https://claims.qover.com).
3. *Vous* devez *vous* conformer au règlement de déclaration de sinistres : *nous* entendons par là la communication de toute information utile ou confirmation écrite ainsi que tout élément susceptible de faciliter ou d'influencer le règlement du sinistre ;
4. *Vous* mettez en place toutes les mesures possibles pour limiter l'étendue des dégâts.
5. *Vous* devez *nous* faire parvenir la facture d'achat original de *vo*tre vélo ;
6. S'il est possible de réparer votre *vélo*, *vous* devez *vous* rendre chez un réparateur et *nous* fournir une estimation des dommages avant que la réparation ne soit effectuée.
7. En cas de vol :
  - *Vous* devez signaler l'incident à la police dans les 24h et *nous* fournir le numéro du procès-verbal ainsi que toute information utile concernant le *vélo assuré*.
  - *Vous* devez *nous* faire parvenir toutes les clés liées des antivols par la poste ou montrées par le biais d'une vidéo en direct.
  - *Vous* devez *nous* fournir les données utiles concernant le vélo et sa localisation (via le système antivol du fabricant si applicable) ainsi que toute information utile pouvant se trouver dans l'application mobile du fabricant. *Vous* devez déclarer immédiatement après l'incident dans votre application mobile que le vélo a été volé, ce qui permet au fabricant de retracer le vélo à partir du moment des faits. *Vous* autorisez l'administrateur et l'assureur à recevoir ces informations.
8. Pour les vélos d'occasion *vous* devez *nous* faire parvenir :
  - La preuve d'achat de *vo*tre vélo, qui peut être prouvée par :
    - a) Une facture d'achat, en cas d'acquisition à un vendeur professionnel ;
    - b) Une copie du chèque de banque ou du justificatif du mouvement bancaire, en cas d'acquisition à un particulier ;

- En cas d'acquisition a un particulier vous devez être en possession de la facture d'achat originale du *vélo* de l'ancien propriétaire.

**Les déclarations sur l'honneur ne sont pas considérées comme un justificatif.**

Si *vous* ne respectez pas cette obligation, *nous* refuserons notre intervention dans la mesure où *nous* subirons des *dommages* ou un désavantage raisonnable en raison de la défaillance.

#### B. En cas d'assistance :

*Vous vous engagez :*

- À *nous* appeler ou à *nous* faire prévenir dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que *nous* puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour *vous* autoriser à exposer les débours garantis ;
- À *vous* conformer aux solutions que *nous* préconisons ;
- À respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans les présentes *conditions générales* ;
- À répondre exactement à *nos* questions en rapport avec la survenance des événements *assurés* et à *nous* transmettre toutes informations et/ou documents utile ;
- À prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du événement *assuré* ;
- À *nous* informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- À *nous* fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis ;
- À *nous* céder les titres de transport que *vous* n'avez pas utilisés lorsque *nous* avons pris en charge votre rapatriement ;

Si *vous* êtes blessé, *vous* devez d'abord faire appel aux secours locaux (médecin, ambulance) et ensuite *nous* appeler ou faire prévenir dans les plus brefs délais.

Si *vous* êtes victime d'un vol générant une assistance, *vous* devez déposer plainte dans les 24 heures de la constatation des faits auprès des autorités de police compétentes

Si *vous* ne remplissez pas une des obligations prévues au contrat, *nous* pourrons :

- Réduire la prestation due à concurrence du préjudice subi;
- Décliner sa garantie si *vous* avez agi dans une intention frauduleuse.

## 5. Où cette assurance est-elle valable ?

**Les garanties vol et dommages matériels** sont valables en cas de sinistres dans les pays de l'Union européenne, au Royaume Uni, Irlande du Nord, dans les principautés d'Andorre et de Monaco, dans la Cité du Vatican, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège, à Saint-Marin et en Suisse.

**La garantie assistance** est valable en Belgique et 20 km en dehors des frontières de la Belgique.

La situation dans les pays exclus peut changer en fonction de l'évolution nationale ou internationale des pays dans lesquels nous opérons. A cet égard, nous suivons les conseils et les recommandations du SPF Affaires étrangères.

Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à la politique de sanctions des Nations unies, de l'Union européenne ou à tout autre régime de sanctions applicable qui nous empêche de

remplir tout ou partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible de changer au fil du temps et peut être consultée à tout moment via le lien <https://www.europ-assistance.be/limitations-territoriales-business>

## **6. Quels sont les tribunaux compétents en cas de litige concernant le présent contrat d'assurance ?**

En cas de litige concernant le présent contrat d'assurance, seuls les tribunaux belges sont compétents. Ils évaluent cet accord conformément au droit Belge.



# Glossaire

## ACCESSOIRES

Les éléments supplémentaires liés au vélo qui sont fermement installés sur le vélo, pas spécialement livrés avec ou sur le vélo, mais achetés à la vente initiale ou après.

## ACCESSOIRES FIXES D'ORIGINE

Les accessoires d'origine qui sont livrés avec ou sur le vélo, tels que fournis par le revendeur ou le fabricant. Les accessoires fixes d'origine sont toujours fermement installés sur le vélo et sont listés sur la facture de vente initiale du vélo.

## ACCIDENT

Toute collision, chute, sortie de route, incendie du vélo assuré, que le vélo soit ou non en circulation, et ayant pour conséquence directe soit d'empêcher le vélo de rouler, soit de rendre sa conduite dangereuse au regard des prescriptions du code de la route.

## ANTIVOL AGRÉÉ

Il s'agit d'un cadenas soit agréé ABUS (sécurité 10 ou plus), soit [AXA hiplock, kryptonite, Linka (avec une chaîne), Master Lock, Texlock, Trelock ] approuvé VdS (classe A+ ou B+), ou agréé FUB (catégorie 2 ou plus), ou agréé ART (catégorie ART 2 ou plus), soit cadenas Onguard ou SRA.

## BAGAGES ET MATÉRIEL DE CAMPING

Les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du vélo assuré.

Ne sont pas assimilés aux bagages : marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, animaux.

## CATASTROPHE NATURELLE

Une catastrophe naturelle est un événement brutal et soudain d'origine naturelle ayant des conséquences destructives à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol : débordements d'eau, raz de marée, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les

événements qui en résultent directement. Dans la présente convention, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme catastrophes naturelles.

## COÏNCIDENCE

Sans intention, simultanéité fortuite.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

Le document que le *preneur d'assurance* reçoit après la conclusion du *contrat d'assurance* et dont le *contrat d'assurance* est attesté.

## POLICE/CONTRAT D'ASSURANCE

Le document qui mentionne les *conditions particulières* et qui, avec les conditions générales, forme votre contrat d'assurance.

## DATE D'ÉCHÉANCE PRINCIPALE

Date à laquelle le contrat d'assurance en cours prend fin mais est reconduit tacitement, sans préavis pour une période d'un an. Vous trouverez cette date dans vos *conditions particulières*.

## DOMMAGE

La survenue d'un événement soudain et accidentel ayant causé des dégâts au *vélo assuré*.

## DOMMAGES MATÉRIELS

Dommages matériels causés au *vélo assuré* suite à un accident, c'est-à-dire un événement soudain, involontaire et imprévu.

## DOMICILE

Le lieu en Belgique de votre inscription dans les registres de la population et où l'assuré réside habituellement avec sa famille. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

## FRANCHISE

Il s'agit du montant qui reste à votre charge en cas de sinistre.

## FRANCHISE ANGLAISE

Il s'agit du montant qui reste à votre charge si le dommage ne dépasse pas le montant de la

franchise. Si le montant du dommage dépasse la franchise anglaise alors *nous* paierons le sinistre à partir du 1<sup>er</sup> euro.

## INDEMNITÉ

Le montant des frais que *nous vous* remboursons en vertu du présent contrat d'assurance après application des dispositions contractuelles sous la forme d'un versement le compte bancaire du preneur d'assurance.

## LIEU DE RÉSIDENCE

Le lieu où l'*assuré* réside temporairement, autre que son domicile

## PANNE

Tout bris ou défaut du vélo *assuré* résultant d'une pièce cassée ou défectueuse ou d'une défaillance électrique qui rend le vélo inutilisable.

Une crevaison est assimilée avec une panne.

## POINT FIXE

Objet inamovible dont une partie est constituée d'un élément fixe, immobile et rigide en pierre, en métal ou en bois, relié à un mur plein ou au sol. Nous considérons qu'un porte-vélos attaché à un véhicule est un point fixe.

## PREMIÈRE VENTE

La date à laquelle le premier propriétaire du vélo l'a acheté.

## PRIME

Le montant que le preneur d'assurance doit payer en échange de la couverture incluse dans le contrat d'assurance.

## RÉPARATEUR

Toute entreprise commerciale agréée, disposant de toutes les autorisations légales pour s'occuper de tout ce qui concerne la garde, l'entretien et les réparations des vélos.

## TERRORISME

Une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée

individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

## VOL

La disparition du vélo assuré ou d'une partie du vélo à la suite d'un vol non commis par ou avec la complicité de l'assuré ou de l'un des membres de sa famille. Pour bénéficier des prestations liées au vol du vélo assuré, l'assuré doit faire une déclaration de vol auprès de la police. Le numéro du procès-verbal devra être communiqué à l'assureur.

## VANDALISME

Les dommages causés par des tiers par un acte insensé et déraisonnable comme graffitis, détériorations intentionnelles.

## Informations relatives à la protection de la vie privée

Nous traitons vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans *notre* déclaration de confidentialité. On peut les trouver à l'adresse suivante : [www.europ-assistance.be/privacy](http://www.europ-assistance.be/privacy).

Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- Les finalités du traitement de vos données personnelles ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement de vos données personnelles ;
- Les tiers qui peuvent recevoir vos données personnelles ;
- La durée de conservation de vos données personnelles ;
- La description de vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles

La déclaration de confidentialité s'applique au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez trouver celle de Qover sur <https://www.qover.com/terms-policies/data>.

## Fraude – Article 496

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers l'entreprise d'assurances dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires entraînera non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais fait également l'objet de poursuites pénales sur la base de l'article 496 du Code pénal. En outre, l'intéressé peut être repris dans le fichier du groupement d'intérêt économique Datassur. En vertu de la loi sur la protection de la vie privée, il en sera informé et aura, le cas échéant, la possibilité de faire rectifier les informations le concernant.

## Traduction

Nous avons rédigé ces *conditions générales* afin de les rendre claires et compréhensibles pour tous nos clients. Nous fournissons à nos clients une traduction en français et anglais de nos *conditions générales*. Nous avons accordé la plus grande attention à ce que cette traduction soit conforme aux versions officielles des conditions générales. Il est toutefois possible que certaines stipulations restent ouvertes à l'interprétation et entraînent une ambiguïté. En cas d'ambiguïté, la version officielle néerlandaise sera la seule version correcte et principale.

## C. LES PARTIES CONCERNÉES

### Administrateur

Qover SA, agent d'assurances non lié inscrit au registre des intermédiaires d'assurances par l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA Belgique) sous le numéro 0650.939.878.

Siège social : Rue du Commerce 31, B-1000 Bruxelles, Belgique – RPR Bruxelles – TVA BE 0650.939.878 – [www.qover.com](http://www.qover.com).

### Assureur (pour les garanties Dommages matériels et vol)

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA, société de droit néerlandais, habilitée à assurer les risques belges, entreprise d'assurances inscrite sous le numéro de code 2925. Siège social : Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK 'S-Gravenhage, Pays-Bas – Numéro de registre de commerce DNB 27023707, sous le contrôle de la Nederlandsche Bank. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA est autorisée à fournir des services de distribution d'assurance en assurance en Belgique sur la base de la liberté de prestation de services.

### Assureur (pour la garantie assistance)

Europ Assistance S.A., société anonyme de droit français, ayant son siège social au 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405 et agréée par l'autorité française de contrôle (ACPR 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09, France) sous le numéro 4021295.

Cette assurance est souscrite par sa filiale irlandaise Europ Assistance S.A., succursale irlandaise, dont le siège social est situé au 4th Floor 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlande, DOI N5W8, enregistrée auprès du Irish Enterprise Registration Office sous le numéro 907089 et agréée par la Banque centrale d'Irlande (BP 559, New Wapping Street, Dublin 2, Irlande) sous le numéro C33673.

La succursale irlandaise opère dans le cadre du Code de conduite des assurances irlandaises (code de déontologie des compagnies d'assurance) de la Banque centrale d'Irlande, enregistré en République d'Irlande sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. délègue l'organisation des services d'assistance et gère les demandes d'assistance via sa succursale Europ Assistance Belgique, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles.

Europ Assistance SA est autorisée à fournir des services de distribution d'assurance en assurance en Belgique sur la base de la liberté de prestation de services.