



Conditions générales Assurance Vélo

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 fournirons 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.

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

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA, société de droit néerlandais, habilitée à assurer les risques belges, entreprise d'assurances inscrite en Belgique 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 assurer des risques en Belgique sur la base de la liberté de prestation de services.

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.

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 (assistance au pédalage) 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 du vélo.

TABLE DES MATIÈRES

A.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
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 ?	4
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 ?	7
12.	Quelle est la durée de ce contrat d'assurance ?	7
13.	Quand le contrat d'assurance peut-il être résilié?	8
14.	Qu'advient-il du contrat d'assurance si Vous (le preneur d'assurance) décédez	9
15.	Qu'advient-il du contrat d'assurance si je vends mon vélo assuré ?	9
16.	Est-ce que je peux suspendre mon contrat d'assurance ?	9
17.	Les montants assurés et la prime sont-ils adaptés automatiquement ?	9
18.	Comment votre prime est-elle calculée ?	10
19.	Où devez-vous être domicilié pour souscrire l'assurance ?	10
20.	Réversibilité	10
21.	Qu'entendons-nous par vous (l'assuré) dans le cadre de cette assurance ?	10
22.	Qu'entendons-nous par vélo assuré dans le cadre de cette assurance ?	10
23.	Quand est-ce que le preneur d'assurance peut recourir à cette assurance?	11
24.	Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?	15
25.	Comment remboursons-nous les dommages causés au vélo ?	16
26.	Quelles sont les modalités d'application de la garantie assistance ?	17
27.	Que se passe-t-il en cas de désaccord sur le montant d'indemnisation ?	18
28.	Quel est le montant de la franchise en cas de vol ou dommages matériels ?	18
29.	Que se passe-t-il en cas de faillite du fabricant ?	18
30.	Subrogation	19
31.	Prescription	19
B.	QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS DANS LE PRÉSENT CONTRAT D'ASSURANCE	20
1.	Quelles sont vos obligations en matière de communication correcte d'informations et de circonstances ?	20
2.	Quelles sont vos obligations en matière de paiement de la prime ?	20
3.	Que se passe-t-il si vous ne respectez pas vos obligations ?	20
4.	Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	21
5.	Où cette assurance est-elle valable ?	22
6.	Quels sont les tribunaux compétents en cas de litige concernant le présent contrat d'assurance ?	22
7.	Informations relatives à la protection de la vie privée	23
8.	Datassur	23
9.	Fraude – Article 496	23
C.	GLOSSAIRE	24
	Traduction	26

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/ou dommages matériels, en combinaison d'une garantie d'assistance pendant la période de couverture, conformément aux garanties souscrites spécifiées dans les conditions particulières.

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

- Les speedpedelecs (vélos avec moteur autonome et une vitesse de plus de 25km/h),
- Les pocket bikes et fatbikes;
- Les engins de déplacement (électriques ou non) autres que des "vélos" (par exemple, les trottinettes, skateboards, etc).
- 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@qover.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 www.claim.qover.com pour tout nouveau sinistres. Vous pouvez envoyer un e-mail à claims@qover.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 l'Assistance au numéro +32 2 541 92 01 ou par mail à 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 ou complaint@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 de la garantie Assistance peut être adressée à notre Complaints Desk via www.nn.nl.

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-insurance.be.

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.

Avec votre accord, Nous enregistrerons 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. Vos données personnelles seront traitées dans le cadre de ce processus. Vous trouverez de plus amples informations sur la politique de confidentialité dans la section "[Informations relatives à la protection de la vie privée](#)".

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@qover.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.

Nous devons respecter les lois nationales et internationales en matière de sanctions. Cela signifie que nous ne pouvons conclure un contrat d'assurance que s'il apparaît qu'il n'est pas interdit de fournir des services financiers à ou pour :

- le preneur d'assurance, c'est-à-dire la personne qui a souscrit l'assurance ;
- l'UBO (bénéficiaire final) de la personne morale qui a souscrit l'assurance ;
- les assurés et les autres personnes (morales) qui pourraient bénéficier de l'existence du contrat.

Nous vérifions avant et après la conclusion du contrat d'assurance si les personnes susmentionnées figurent sur une liste de sanctions nationales ou internationales.

À cette fin, le preneur d'assurance doit nous fournir les informations que nous demandons. Si les personnes susmentionnées ne figurent pas sur la liste des sanctions, le contrat peut être valablement conclu pour autant que les autres conditions d'acceptation et d'assurance soient également respectées.

Si une ou plusieurs des personnes susmentionnées figurent sur une liste de sanctions, l'assurance ne peut être conclue.

Si le contrat d'assurance a été conclu, nous informerons le preneur d'assurance que la police d'assurance prendra fin à compter de la prise de connaissance de la mention sur la liste de sanctions, ou quelles seront les conséquences si la personne mentionnée sur la liste de sanctions n'est pas le preneur d'assurance.

Nous informerons le preneur d'assurance dans les 10 jours après avoir pris connaissance de la mention des personnes susmentionnées sur une liste de sanctions.

Si nous ne sommes pas autorisés à fournir une couverture en vertu de la législation sur les sanctions à l'une des personnes (morales) susmentionnées, celles-ci ne peuvent pas recevoir d'indemnisation pour les dommages subis à compter de cette date ;

Si, en vertu de la législation sur les sanctions, nous ne sommes pas non plus autorisés à indemniser certaines personnes spécifiques, nous n'indemniserons aucune perte à leur égard à partir de cette date ;

Si les sanctions sont levées et que le dommage est survenu pendant la période où l'une des personnes (morales) susmentionnées ou un tiers figurait sur une liste de sanctions, nous ne pouvons pas être tenus d'indemniser le dommage.

Nous ne sommes pas non plus tenus de fournir une couverture ou de verser des dommages-intérêts ou des indemnités dans les cas suivants

- vous ne coopérez pas à l'identification du bénéficiaire effectif, par exemple en ne remplissant pas le formulaire UBO ;
- vous êtes une personne morale et vous êtes contrôlé par une personne (physique ou morale) figurant sur la liste des sanctions ;
- vous êtes une personne morale et votre UBO ou le détenteur d'au moins 25 % des actions figure sur la liste des sanctions.

Nous présentons les dispositions légales dans un langage aussi compréhensible que possible. Si une mention dans le contrat d'assurance est en contradiction avec les dispositions légales précitées, ces dernières s'appliquent.

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

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

Si vous avez souscrit le contrat d'assurance via la boutique en ligne du *Fabricant* ou du *vendeur* de vélo, la garantie s'applique même si votre vélo est livré avant la date de début mentionnée dans vos *conditions particulières*, la couverture est appliquée avec effet immédiat à la date de livraison.

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.

Nous pouvons assurer le vélo jusqu'à 8 ans à compter de la première date d'achat. Si vous l'avez acheté d'occasion, nous l'assurons jusqu'à 8 ans à compter de la date d'achat par le premier propriétaire.

L'assurance est renouvelée à la date d'échéance principale pour des périodes d'un an, jusqu'à 7 renouvellements maximum. 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*.

Le contrat d'assurance prend fin à la date de renouvellement soit après 8 ans d'assurance, soit lorsque le vélo atteint l'âge de 9 ans, suivant la première occurrence entre les 2 dates. Nous vous informerons par courrier recommandé (électronique) 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 résilié après la résolution d'un sinistre, que ce soit pour vol ou pour dommage matériel (perte totale). Dans ce cas, 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 2 mois avant la *date d'échéance principale*, par lettre recommandée (électronique), par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre reçu.
2. À partir de la deuxième année d'assurance, vous pouvez résilier le contrat d'assurance à tout moment et pour n'importe quelle raison. La résiliation prend effet 1 jour ouvrable suivant sa notification. Si vous décidez de résilier le contrat d'assurance, nous vous remboursons la partie de la prime déjà payée au prorata de la durée non écoulee de la police, à condition qu'aucun sinistre n'ait été payé et qu'il n'y ait pas d'autres réclamations en suspens.
3. 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.
4. 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.
5. 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@qover.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.
6. Vous pouvez résilier le contrat d'assurance si le vélo électrique assuré a été volé ou détruit sans que vous en soyez responsable. Le contrat d'assurance prend fin lorsque vous nous informez par écrit que le vélo a été irrévocablement volé ou détruit.
7. Si vous renvoyez votre vélo au *fabricant* dans les 30 jours calendriers après avoir reçu *votre contrat d'assurance*, vous pouvez renoncer au contrat d'assurance. Pour se faire, vous devez envoyer le formulaire de rétraction que vous avez reçu par mail à contact@qover.com avec une preuve que vous avez renvoyé votre vélo. Quand vous nous avez notifié que vous avez renvoyé votre vélo au fabricant, nous annulerons votre assurance avec effet immédiat. Nous vous rembourserons toutes les primes payées, à condition qu'aucun sinistre n'ait été déclaré avant l'annulation et que nous ayons reçu le formulaire de rétractation dans les 30 jours après que vous ayez reçu le *contrat d'assurance*.

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 (électronique), 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 (électronique). 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 décès doit nous être notifié. Le contrat d'assurance est alors transféré aux ayants droit (les héritiers).

Les ayants droit peuvent :

1. Maintenir le contrat ; moyennant l'adaptation des données du nouveau preneur d'assurance et l'acceptation de celui-ci par l'assureur (voir article 10), ou
2. Résilier le contrat dans les 3 mois et 40 jours suivant le décès. Le contrat d'assurance prend alors fin 1 (un) mois après que *nous* avons reçu la notification de résiliation. Pour ce faire, les ayants droit doivent *nous* en informer par écrit, par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre avis de réception.

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

Veuillez *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. Les *accessoires fixes d'origine*, tant qu'ils sont fermement installés sur le vélo, sont assurés de base pour une valeur maximale de 100,- EUR. La valeur des *accessoires fixes d'origine* dépassant ces 100,- EUR et les accessoires fixes 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 (pour une durée maximale de 5 ans après l'*achat initial*), sous la condition qu'ils soient fermement installés sur le vélo

3. Le vélo qui a moins de 8 ans au moment de la souscription du contrat d'assurance. Cela inclut les vélos nouvellement achetés auprès d'un revendeur ou d'un fabricant, ainsi que les vélos d'occasion. L'âge du vélo est déterminé sur la base de la facture *d'achat initial*.

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 *espace 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.

Nous assurons également, 24h/24, le vol de la batterie du vélo électrique assuré, lorsque celle-ci est volée séparément (c'est-à-dire lorsque le vélo lui-même n'est pas volé).

Seules les batteries solidement fixées au vélo et ne pouvant être retirées qu'à l'aide d'outils spécifiques (comme une clé) sont couvertes en cas de vol.

En outre, le vol de la batterie avec agression ou violence à l'encontre de l'assuré est couvert lorsque l'assuré a retiré la batterie du vélo assuré.

En cas de vol de la batterie, nous remboursons la valeur d'achat d'une nouvelle batterie de même type et de même qualité, diminuée de la dépréciation. La dépréciation est de 1,5% par mois jusqu'à un maximum de 75% de la valeur d'achat. Nous calculons la dépréciation à partir de la date d'achat de la batterie.

Le vol de la batterie doit être signalé aux autorités de police compétentes dans les 24 heures suivant la constatation du vol.

Si la batterie n'est pas retrouvée dans les 14 jours calendrier suivant la déclaration du vol à la police, nous la considérerons comme définitivement volée et comme une 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 *espace 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 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 ;
4. Les dommages causés par l'usure de la batterie ou des parties techniques du vélo, dans les conditions stipulées à l'article 23, point E.

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,- EUR.
2. Les *dommages* causés par des 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:
 - Jusque 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 crevaison

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 à 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,- EUR, qu'importe le nombre d'accessoires. Les *accessoires fixes d'origine* dont la valeur dépasse ces 100,- EUR 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,- EUR, 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 (pour une durée maximale de 5 ans à compter de *l'achat initial*), du moment qu'ils soient fermement installés sur le vélo.

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.

E. Usure et détérioration

Sont couverts les dommages dus à l'usure pour les vélos assurés durant les 3 premières années après la date de *première vente*. Le *preneur d'assurance* a droit à une indemnisation en cas de :

- d'une baisse excessive de la capacité de charge de la batterie installée de manière permanente sur le *vélo assuré*. L'état de santé de la batterie est déterminant. Il est défini par la capacité de charge effective au moment du sinistre. Une batterie est sous-performance lorsque la capacité de charge effective est réduite en permanence de 50 %. La sous-performance de la batterie (en pourcentage) doit être prouvée par le *preneur d'assurance* sur la base d'un rapport du fabricant, d'une capture d'écran de l'application e-bike sur l'état de la batterie ou d'un rapport officiel sur la batterie émanant d'un magasin de vélos professionnel. Il est nécessaire d'indiquer le type de batterie et son numéro de série.
- Dommages aux pièces techniques du vélo assuré, y compris les pneus, les freins et les chambres à air, qui ne permettent plus de conduire ou d'utiliser le vélo assuré en toute sécurité avant qu'il n'atteigne sa durée de vie technique habituelle.

Exclusions :

1. La couverture d'assurance ne s'étend pas aux *dommages* qui relèvent encore de la garantie légale accordée par le fabricant ou d'autres garanties accordées par des tiers ;
2. La couverture ne s'applique qu'après un délai de six mois à compter de la conclusion du *contrat d'assurance*. Après le remplacement de la batterie ou d'autres pièces techniques dues à l'usure, un nouveau délai de carence de six mois commence à courir pour les pièces remplacées ;
3. Les *dommages* causés intentionnellement par l'*assuré* ou son représentant ;

4. Les *dommages* résultant d'événements qui se sont déjà produits avant le début de l'assurance ;
5. Les *dommages* qui n'affectent pas l'utilisation ou le fonctionnement de l'objet assuré, tels que les rayures ou les *dommages* au vernis ;
6. Les *dommages* causés par la rouille, l'oxydation ou la fatigue des matériaux ;
7. Les *dommages* pour lesquels un tiers est contractuellement responsable en tant que fabricant, vendeur, dans le cadre d'un ordre de réparation ou d'une autre relation contractuelle ;
8. Les *dommages* au cadre en carbone du vélo assuré ;
9. Les *dommages* et les dommages consécutifs à des manipulations du système de conduite (p. ex. tuning) ou à un montage ou à des modifications non conformes, ainsi qu'à des réparations non conformes, à un nettoyage ou à une utilisation inhabituelle et non conforme du vélo assuré.

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. Si le sinistre s'est produit lors d'entraînements ou la participation à une course de vitesse, de régularité, d'agilité ou de compétitions sportives par un cycliste professionnel. Cette exclusion ne s'applique pas aux excursions purement touristiques, entraînements et compétitions auxquels des cyclistes non professionnels participent.
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,- EUR. 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 ou les pneus 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 indemnisation sous forme d'un bon d'achat (voucher) d'une valeur équivalente à la valeur assurée, après application de la franchise et dépréciation valable sur la boutique en ligne du revendeur ; ou
- Une somme d'argent égale d'une valeur équivalente à la valeur assurée, après application de la franchise et 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 assuré* est retrouvé par la suite, il reste la propriété de l'assureur.

Un *vélo assuré* dont le coût de réparation est supérieur à la valeur économique du *vélo* est considéré comme une perte économique totale et nous la remboursons conformément aux dispositions de la présente section.

Il n'y a pas de dépréciation appliquée dans le calcul de l'indemnité durant 5 premières années du vélo. A partir du 61ème mois, une dépréciation de 15% par an est appliquée sur la valeur du vélo. Les accessoires ne sont plus assurés après 5 ans à compter de la date de l'achat initial.

Le montant minimum de compensation est fixé à 55% de la valeur assurée du vélo. Chaque année calendrier commencé compte comme une année complète. La date initiale à prendre en compte est la date mentionnée dans la facture d'achat initial 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 61ème 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%
A la fin de l'année 4	100%
A la fin de l'année 5	100%
Du début à la fin de l'année 6	85%
Du début à la fin de l'année 7	70%
Du début à la fin de l'année 8	55%

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 le *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,- EUR et maximum 200,- EUR 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,- EUR et maximum 200,- EUR par sinistre.
- Si vous souscrivez uniquement la garantie Dommages matériels, une franchise de 35,- EUR est appliquée 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 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 ;
- Être en possession de la preuve d'achat de votre *vélo*.

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* ou de sa *batterie* 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 www.qover.com/claims.
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 *votre* 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 filmée après la date du vol.
 - *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 *votre* 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 à 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 utiles ;
- 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 pourrions :

- 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.

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.

7. 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 par l'Administrateur Qover dans la déclaration de confidentialité de Qover. On peut les trouver à l'adresse suivante : <https://www.qover.com/terms-policies/data>.

Les données à caractère personnel que vous nous fournissez en tant que personne concernée sont traitées par Nationale Nederlanden Schadegevallen Maatschappij nv, responsable du traitement.

La déclaration de confidentialité de Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. peut être consultée à l'adresse www.nn.be/gdpr.

Ces déclarations de confidentialité contiennent, 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

8. Datassur

La compagnie d'assurance NN Non-Life Insurance nv communique à ESV Datassur des données à caractère personnel pertinentes dans le cadre exclusif de l'évaluation des risques et de la gestion des contrats et des sinistres y afférents.

Toute personne qui prouve son identité a le droit de s'adresser à Datassur pour prendre connaissance des données la concernant et, le cas échéant, les faire rectifier. Pour exercer ce droit, la personne concernée doit envoyer une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à l'adresse suivante : Datassur, Service Dossiers, Square de Meeûs29, B-1000 Bruxelles.

9. 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.

C. 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

Un accident est un événement soudain, involontaire et imprévu qui se produit avec le vélo assuré, que celui-ci soit en mouvement ou non, et qui a pour conséquence immédiate que le vélo assuré n'est plus adapté à la circulation ou que son utilisation est dangereuse au regard 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 approuvé Sold Secure Silver, ou Gold ou plus, ou agréé ART (catégorie ART 2 ou plus), soit cadenas Onguard ou SRA.

BAGAGES

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*.

DOMICILE

Le lieu en Belgique de votre inscription dans les registres de la population et où l'assuré réside habituellement avec sa famille.

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^{er} euro.

ESPACE COMMUN / ACCESSIBLE AU PUBLIC

Par espace commun, on entend un espace partagé accessible à plusieurs personnes ou groupes, autres que les membres de la famille, dans un bâtiment ou une zone déterminée. Il peut s'agir, par exemple, d'un dépôt pour vélos (fermé) et/ou de garages accessibles à plusieurs personnes, espaces appartenant à la copropriété.

ESPACE PRIVÉ

Par espace privé, on entend un espace exclusivement réservé à un individu ou aux membres d'une même famille. L'accès à un espace privé ne peut être obtenu que moyennant l'autorisation. Les locaux fermés par clé, serrure à code ou autre système de sécurité mécanique ou électronique auxquels plusieurs personnes, autres que les membres de votre famille, ont ou peuvent avoir accès, sont considérés comme un espace commun et non comme un espace privé. Exemples d'espace privé : votre habitation ou votre garage dont vous bénéficiez la jouissance exclusive.

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 crevaisson est assimilée à 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.

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.