



Conditions générales

# Assurance vélo

Vélos avec ou sans assistance électrique, hors speed bikes.

Canyon\_Bike\_FR\_08.09.2023-7

# Bienvenue

Vous avez ou êtes sur le point de faire l'acquisition d'un vélo et souhaitez-vous assurer contre les risques de *vol* et assistance ou *vol*, assistance et de *dommages matériels*. Ce contrat d'Assurance Vélo répond à ce besoin et propose des garanties adaptées.

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

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 anglais de nos conditions générales. Nous avons accordé la plus grande attention à ce que cette traduction soit conforme à la version officielle 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 française sera la seule version correcte et principale.

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

# A. Qui sommes-nous ?

## **Le gestionnaire du contrat:** Qover SA

- Intermédiaire en assurance de nationalité belge, agent d'assurances non lié inscrit au registre des intermédiaires d'assurances par l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA Belgique) au numéro 115284A.
- Siège social : Rue du Commerce 31, B-1000 Bruxelles, Belgique – RPR Bruxelles – TVA BE 0650.939.878 – [www.qover.com](http://www.qover.com)
- Qover SA est soumis au contrôle de l'Autorité des Services et Marchés Financiers belge (FSMA) – Rue du Congrès 12-14, B-1000 Bruxelles, Belgique.

## **L'assureur pour les garanties *dommages matériels et vol*:** Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA

- Société de droit néerlandais, habilitée à assurer les risques français, sous le régime de la Libre prestations de service.
- 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, n° d'autorisation AFM 12000475.

## **L'assureur pour la garantie assistance :** Europ Assistance SA

- Société anonyme régie par le Code des Assurances
- Siège social : 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France
- Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405
- Agissant par le biais de sa succursale irlandaise
  - EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH
  - Siège social : 4ème étage 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlande, D01 N5W8 et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089
- Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 61, rue Taitbout, 754364, Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Paris France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089.
- Europ Assistance SA organise les prestations d'assistance et gère les sinistres d'assistance par le biais de sa succursale Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles.

## **Quelles relations entretiennent les parties entre elles ?**

Lorsque le preneur d'assurance souscrit le contrat d'assurance via le portail digital du *fabricant* ou du *revendeur*, le *fabricant* ou le *revendeur* est responsable de la production et de la livraison de l'objet du présent contrat d'assurance et peut distribuer le contrat d'assurance dans le cadre du régime dérogatoire prévu par l'article L. 513-1 du Code des assurances.

L'assureur se charge de l'administration du contrat d'assurance ainsi que de la gestion des sinistres et peut discrétionnairement en confier entièrement ou partiellement la responsabilité au gestionnaire.

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

## B. Les questions fréquemment posées

### A la souscription

Quels sont les *vélos assurés* ? **p. 5**

Quand commence le contrat ? **p. 6**

Est-ce que je peux renoncer à mon contrat ? **p. 6**

Quels sont les *antivols* admis ? **p. 28**

### Les couvertures

Comment suis-je assuré en cas de *vol* ou tentative de vol ? **p. 15**

Comment suis-je assuré en cas de dommages matériels ? **p. 17**

Comment suis-je assuré en cas d'assistance ? **p. 18**

Quelles sont les exclusions communes ? **p. 21**

### En cas de sinistre

Qui dois-je contacter et quand faut-il déclarer le sinistre ? **p. 22**

Quelles formalités accomplir et quels documents fournir ? **p. 22**

Comment est calculée mon *indemnité* ? **p. 23**

Quel est le montant de la franchise ? **p. 25**

A qui s'adresser en cas de désaccord ? **p. 25**

### Au renouvellement

Quand puis-je résilier mon contrat ? **p. 7**

Quand suis-je prévenu d'une éventuelle augmentation de ma *prime* d'assurance ? **p. 7**

### Si je veux modifier mon contrat

Je veux rajouter des *accessoires* à mon vélo **p. 14**

Je change d'adresse **p. 9**

Table des matières p. 34 et définitions p. 28

## C. Mon contrat

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

Votre contrat d'assurance est composé de deux parties :

- 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 ;
- Les *conditions particulières* que vous avez acceptées, 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

### 2. Qu'est ce qui est assuré ?

- a. Le *vélo assuré* tel que décrit dans les *conditions particulières* et répondant aux critères suivants :
  - dans son état d'origine, tel qu'il a été livré par le *fabricant*. Toute modification technique apportée au vélo entraîne la résiliation du contrat d'assurance ;
  - acheté neuf auprès du *fabricant* ou d'occasion ;
  - acheté, par *l'assuré* ou le premier acheteur il y a moins de 5 ans, la date d'achat du vélo étant déterminée sur la base de la facture d'achat initiale.
- b. Les *accessoires*

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), pour autant qu'ils soient fermement installés sur le vélo.

**Les *accessoires portables liés au vélo* (par exemple les compteurs 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.**

Les *accessoires fixes d'origine*, tels que fournis par le *revendeur* ou le *fabricant*, sont inclus dans l'assurance et sont couverts pour une valeur maximale de 100 €, qu'importe le nombre d'*accessoires*.

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, peuvent être inclus dans l'assurance si leur valeur a été spécifiquement ajoutée à la limite assurée. Pour les *accessoires fixes d'origine* qui dépassent partiellement la valeur maximale de 100€, seule la valeur excédentaire doit être incluse dans la limite assurée.

#### Bon à savoir

Ces deux et trois roues ne peuvent pas être assurés:

- Les speed pédélec/ speed bikes (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.

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

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

Si le contrat d'assurance est distribué par le *fabricant* ou le *revendeur* et si votre vélo est livré avant la date de début mentionnée dans vos conditions particulières, la couverture sera appliquée avec effet immédiat à la date de livraison.

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

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

**La durée de ce contrat d'assurance est d'un (1) an.**

Cette durée d'1 an court à compter de la date de prise d'effet de la garantie, telle que mentionnée dans vos *conditions particulières* et jusqu'à la *date d'échéance principale*, également prévue dans vos *conditions particulières*.

Le *contrat d'assurance* est tacitement renouvelé à la *date d'échéance* principale. *Nous vous* informerons à ce sujet au moins deux mois avant cette *date d'échéance*.

Votre vélo peut être assuré pendant les 5 années qui suivent sa première date d'achat. Si vous avez acheté votre vélo d'occasion nous pourrons l'assurer pendant les 5 ans qui suivent son achat par le premier propriétaire

Dès que votre vélo aura été acheté il y a plus de 5 ans, votre contrat d'assurance ne pourra plus être renouvelé et sera donc résilié à la *date d'échéance principale* suivante.

*Nous vous* informerons par lettre recommandée deux mois avant la résiliation.

Il sera aussi automatiquement mis fin à votre contrat après la résolution du sinistre, que ce soit pour vol ou pour dommages matériels (perte totale). La *prime* ne sera pas remboursée étant donné que vous avez utilisé votre contrat d'assurance.

## 5. Quel est le cadre légal ?

Ce contrat d'assurance est régi par le droit français et notamment le Code des assurances français.

L'assureur et le gestionnaire ne seront tenus à aucune garantie, aucune prestation et aucun paiement au titre de ce contrat dès lors que les personnes bénéficiaires figurent sur une liste de sanctions, résultant d'une résolution de l'ONU, et/ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union européenne, la France, les Etats Unis.

Par ailleurs, ce contrat d'assurance peut entraîner le recueil d'informations à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du *terrorisme*.

## 6. Quand pouvez-vous renoncer au contrat ?

*Vous* avez la faculté de renoncer à votre adhésion par courrier (dont un modèle figure ci-dessous) pendant un délai de trente jours calendaires révolus à compter de la date de votre souscription ou réception de votre contrat d'assurance, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Ce courrier, ainsi que votre Relevé d'Identité Bancaire (pour procéder au remboursement de la *prime*) doivent être adressés à Qover SA, Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles, Belgique.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e) [NOM et PRENOM], souhaite renoncer à mon adhésion à l'« Assurance Vélo», souscrite le [DATE] et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée

Fait le [DATE] [Signature] »

A réception de votre lettre de renonciation par Qover, l'adhésion sera réputée ne jamais avoir existée. Toute prime éventuellement versée vous sera remboursée dans un délai de 30 jours à compter de la réception de votre demande de renonciation.

**Vous ne pourrez pas exercer votre droit à renonciation si vous avez expressément demandé l'exécution du contrat d'assurance pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de sinistre faite par vous.**

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.

Vous pouvez également renoncer à votre contrat dans les conditions et modalités prévues à l'article L.112-10 du Code des assurances (cf – page 31)

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

Vous trouverez ci-dessous la liste 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 anniversaire*. Pour ce faire, vous devez nous en avvertir par écrit au moins 2 mois avant cette *date anniversaire* conformément à l'article L 113-12 du Code des assurances ;
2. Vous pouvez mettre un terme au contrat d'assurance si nous en modifions le tarif ou les conditions générales conformément aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur. 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 ou après que l'assureur ait résilié un autre contrat que vous avez conclu auprès de lui 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 fin 1 mois après l'envoi de votre lettre recommandée conformément à l'article R 113 -10 du Code des assurances. 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 résilier le contrat d'assurance si le *vélo assuré* a été vendu, cédé, donné, 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 vendu, cédé, donné volé ou détruit. *Les primes perçues vous seront remboursées au prorata de la durée durant laquelle le risque a existé.*
5. Vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de ce contrat, résilier votre contrat sans frais ni pénalités à tout moment. La résiliation prend effet le jour ouvrable suivant la réception de la notification par le *gestionnaire*. La notification doit être envoyée par lettre ou tout autre support durable. Dans ce cas, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période étant calculée à partir de la date d'effet jusqu'à la date de résiliation.

Le contrat est par ailleurs résilié de plein droit si l'assureur perd son agrément, aux termes de l'article L. 326-12 du Code des assurances.

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

1. Nous pouvons résilier le contrat d'assurance à chaque *date anniversaire*. Dans ce cas, nous vous prévenons au moins 2 mois à l'avance par lettre recommandée.
2. Nous pouvons, à la suite d'un sinistre, résilier le contrat d'assurance et ce, au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnisation. La résiliation est alors effective 1 mois après le jour de la notification conformément à l'article R 113-10 du Code des assurances.
3. Nous pouvons mettre fin au contrat d'assurance suite au non-paiement de la *prime* conformément à l'article L113-3 du Code des Assurances. 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.
4. En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat si elle est constatée avant tout sinistre, en restituant la portion de la *prime* payée pour le temps où l'assurance ne court plus, conformément à l'article L 113-9 du Code des assurances.
5. Conformément à l'article L. 121-10 du Code des assurances, nous pouvons résilier le contrat en cas de transfert de propriété du vélo à un *tiers*.

### Bon à savoir

**En cas de résiliation anticipée à votre ou à notre initiative, le montant de *prime* correspondant à une période non couverte, entre la prise d'effet de la résiliation et le terme initialement prévu, sera remboursée.**

## 8. Qu'advient-il du contrat d'assurance en cas de décès ?

En cas de décès du preneur d'assurance, le contrat d'assurance est transféré aux ayants droit *utilisateurs*/propriétaires du bien assuré. Le contrat peut être maintenu si et à partir du jour où l'attributaire définitif des objets assurés a demandé le transfert du contrat d'assurance à son nom conformément à l'article L121-10 du Code des Assurances. Les *primes* restant à payer pourront être demandées aux ayants droit.

## 9. Qu'advient-il du contrat d'assurance si vous vendez le *vélo assuré* ?

Veuillez contacter votre gestionnaire si vous décidez de vendre votre vélo.

Vous êtes informé qu'en cas de vente du *vélo assuré* à un *tiers* le contrat sera résilié dans les conditions prévues par l'article L. 121-10 du Code des assurances. Votre assurance n'est pas transférable à un *tiers*.

Vous restez tenu de la *prime* correspondante jusqu'au jour de la notification de la vente intervenue. A l'achat d'un nouveau vélo, vous avez la possibilité de souscrire à nouveau cette assurance.

## 10. Est-ce que vous pouvez suspendre votre contrat d'assurance ?

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. Vous devez également nous informer de sa restitution dans un délai d'un mois suivant cette restitution. A défaut, le contrat ne reprendra ses effets qu'à partir du jour où vous le notifiez à l'assureur ou au *gestionnaire*.

## 11. Les montants assurés et la prime sont-ils indexés ?

Pour cette assurance, les montants assurés et la *prime* ne sont pas adaptés automatiquement suivant l'index.

## 12. Comment votre *prime* est-elle calculée ?

Le montant de la *prime* est fixé dans vos *conditions particulières* et 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 mentionnées dans vos *conditions particulières*.

**En cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part, le contrat pourra être annulé dans les conditions de l'article L. 113-8 du Code des assurances disposant que : "Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L. 132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts".**

## 13. Où devez-vous être domicilié ?

Vous devez être domicilié en France Métropolitaine hors Corse afin de souscrire cette assurance et pour en bénéficier.

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

Tout changement d'adresse du preneur d'assurance doit être communiqué au gestionnaire.

## 14. Transférabilité du contrat

Ce contrat d'assurance n'est pas transférable à un *tiers*, à l'exception des dispositions susmentionnées relatives au décès du preneur d'assurance.

## 15. Quelles sont vos obligations ?

### 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.

Dans tous les cas, vous devez nous fournir le numéro de série dans les 14 jours suivant la date de début de votre contrat d'assurance

En outre, nous vous demandons de :

- lorsque vous assurez un *vélo* d'occasion :
  - 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;
  - conserver :
    - La preuve d'achat de votre vélo (qui peut être établie à l'aide d'une facture d'achat dans le cas d'achat auprès d'un vendeur professionnel ou d'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.

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

- lorsque vous assurez un *vélo acheté il y a plus de 30 jours* :
  - nous envoyer 5 photos (avant, arrière, côté gauche, côté droit, numéro de série) du *vélo assuré* dans les 14 jours suivant la date de début de votre contrat d'assurance;
  - conserver la preuve d'achat de votre vélo

**Si vous ne remplissez pas ces obligations, nous résilierons votre contrat d'assurance et vous rembourserons la *prime* d'assurance payée ;**

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

Vous devez nous communiquer toutes les circonstances qui surviennent en cours de ce contrat et impactent les éléments et déclarations mentionnés dans le contrat d'assurance.

Si vous déménagez, vous devez toujours nous informer de votre nouvelle adresse.

#### **C. 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* mentionnée dans les *conditions particulières*.

#### **D. 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 :**

- Une adaptation de la *prime* ;
- La résiliation du contrat d'assurance ;
- La nullité du contrat d'assurance ;
- Le refus de couverture du sinistre ou sa couverture réduite en proportion de la *prime* payée par rapport à la *prime* que le preneur d'assurance aurait dû payer s'il avait régulièrement déclaré le risque.

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 sera suspendu puis résilié. Le défaut de paiement est réglé conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances.**

## 16. 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, 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 France métropolitaine et 20 km en dehors des frontières de la France Métropolitaine

## 17. Quels sont les tribunaux compétents en cas de litige ?

En cas de litige concernant le présent contrat d'assurance, seuls les tribunaux français sont compétents. Conformément à l'article R. 114-1 du Code des assurances : « *Dans toutes les instances relatives à la fixation et au règlement des indemnités dues, le défendeur est assigné devant le tribunal du domicile de l'assuré, de quelque espèce d'assurance qu'il s'agisse, sauf en matière d'immeubles ou de meubles par nature, auquel cas le défendeur est assigné devant le tribunal de la situation des objets assurés. Toutefois, s'il s'agit d'assurances contre les accidents de toute nature, l'assuré peut assigner l'assureur devant le tribunal du lieu où s'est produit le fait dommageable.* »

Le contrat est soumis au droit Français.

## D. Coordonnées de vos interlocuteurs

### 1. En cas de question à propos du contrat d'assurance

Vous pouvez contacter le *gestionnaire* Qover

- du lundi au vendredi de 9 h 00 à 16 h 00
- au +33 9 78 46 60 67
- par e-mail à [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com).
- par courrier à l'adresse : Qover SA, Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles, Belgique.

Nous enregistrons 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.

### 2. En cas de sinistre

Vous avez la possibilité de remplir le formulaire de sinistre en ligne via <https://www.qover.com/claims>

Vous pouvez aussi contacter le gestionnaire Qover

- du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00
- au +33 9 78 46 60 67
- ou via e-mail à [claims@qover.com](mailto:claims@qover.com)

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 détail les étapes à suivre en cas de sinistre.

### 3. Si vous avez besoin d'assistance urgente

Contactez immédiatement Europ Assistance

- 24h sur 24, 7 jours sur 7
- au +33 9 78 46 61 24
- par e-mail à [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

**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* 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.

*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.

Pour le remboursement de vos frais, *vous* pouvez les envoyer à :

[claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)

**Ou par courrier à :**

Europ Assistance Belgium  
Claims

Boulevard du Triomphe 172  
B-1160 Bruxelles.  
Belgique

N'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées bancaires.

## 4. Si vous n'êtes pas satisfait

**Toute réclamation non relative aux garanties d'assistance doit être adressée au *gestionnaire* :**

Département médiation de QOVER SA, Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles (Belgique)

ou à l'adresse email [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

ou par téléphone au numéro +33 (0) 9 78 46 60 67.

Vous allez obtenir dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés du dépôt de votre réclamation une confirmation écrite de la réception de celle-ci. Vous recevrez ensuite par écrit dans un délai de 2 (deux) mois une réponse définitive à votre réclamation de la part du *gestionnaire* ou de l'**assureur**

**Toute plainte au sujet de votre assistance, et en particulier votre prise en charge, peut être adressée à Europ Assistance Belgium :**

À l'attention du Complaints Officer,  
Boulevard du Triomphe 172 - 1160 Bruxelles.

Tél : + 32. 2 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h.

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

**Si la réponse fournie ne correspond pas à vos attentes, vous pouvez vous contacter La Médiation de l'Assurance:**

- soit par courrier adressé à : La Médiation de l'Assurance TSA 05011 - 75441 PARIS Cedex 09
- soit par voie électronique sur le site Internet suivant : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Le Médiateur de l'Assurance peut en tout état de cause être saisi deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.

Il est précisé que l'étude du dossier de l'*Assuré* par le Médiateur ne débutera qu'à réception du dossier complet. Le Médiateur rend un avis dans un délai de trois (3) mois après réception du dossier complet, l'*Assuré* conservant le droit de saisir un tribunal ultérieurement ».

Le Médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès de votre interlocuteur habituel ou de nos services. La procédure de recours au médiateur et la « Charte de la médiation » de la FFA sont librement consultables sur le site : [www.ffa-assurance.fr](http://www.ffa-assurance.fr)

Il est indiqué que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le Département médiation de Qover ait été saisi de votre demande et y ait apporté une réponse, ou n'a pas accusé réception dans le délai de dix jours, ou n'a pas répondu à votre demande dans le délai de 2 mois.

**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 :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Votre plainte sera ensuite transférée à La Médiation de l'Assurance en France 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.

## 5. Pour modifier votre contrat

Vous pouvez demander la modification de votre contrat d'assurance à tout moment.

Si une des données qui est renseignée dans votre police a été modifiée, vous devez nous le signaler immédiatement.

Pour ce faire, vous pouvez contacter le *gestionnaire*

- au +33 9 78 46 60 67
- ou par e-mail à [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com).

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.

**Si vous ne déclarez pas une modification, vous vous exposez à la résiliation du contrat et à un refus de garantie conformément aux dispositions de L.113-8 du Code des assurances ou, le cas échéant, aux sanctions prévues à l'article L.113-9 du même Code.**

## E. Assurance Vol

Cette assurance optionnelle n'est valide que si le preneur d'assurance a souscrit cette garantie et que celle-ci est explicitement mentionnée dans les conditions particulières.

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

**Pour bénéficier de la garantie vol ou tentative de vol, votre vélo doit, au moment du sinistre :**

- se trouver 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*.
- être attaché avec un *antivol agréé* par le cadre à un *point fixe* et verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant si le vélo se trouve à l'extérieur ou dans un local commun.

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 fixées au vélo et verrouillées à l'aide d'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 48 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.

## Exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, les cas suivants sont exclus de la garantie en cas de vol ou tentative de vol:

1. du vélo s'il 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. du vélo s'il 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. intervenu après le vol du smartphone contenant l'application mobile permettant de déverrouiller le *vélo assuré*.
4. des roues ou des pneus volés séparément. Nous les remboursons en cas de vol total du *vélo assuré*.
5. des *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 €.
6. des *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.
7. résultant d'un abus de confiance ou d'une escroquerie.
8. commis ou tenté par vos préposés, votre conjoint ou concubin notoire, un membre de votre famille ou avec leur complicité ;
9. résultant d'un défaut technique, connu par *l'assuré*, dans le système de verrouillage/déverrouillage du *fabricant* du *vélo assuré* ;
10. résultant de la perte du *vélo assuré*. La perte du *vélo assuré* n'étant pas assimilée à un vol du *vélo assuré*.

Par ailleurs, vous serez déchu de tout droit à garantie si aucune déclaration n'a été faite aux autorités de police compétentes dans les 48 heures suivant la découverte du vol ou de la tentative de vol du *vélo assuré* dès lors que cette carence nous préjudicie et empêche ou diminue les chances de retrouver le *vélo assuré*.

## Bon à savoir

- En cas de vol vous devez nous faire parvenir toutes les clés de l'*antivol* ou les montrer par le biais d'une vidéo filmée après le vol.
- Conservez bien :
  - 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;
  - La preuve d'achat des *accessoires* supplémentaires qui n'ont pas été achetés à la vente initiale du vélo, et qui donc ne sont pas listés sur la facture d'achat.

## F. Assurance Dommages matériels

Cette assurance optionnelle n'est valide que si le preneur d'assurance a souscrit cette garantie et que 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 ;

### Exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, les cas suivants sont exclus de la garantie en cas de *dommages matériels*, les *dommages*:

1. 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. causés par l'usure ou dus aux défauts purement techniques du *vélo assuré*.
3. causés à d'autres objets ou personnes (et non au *vélo assuré*).
4. subis par le smartphone contenant l'application mobile permettant de déverrouiller le *vélo assuré*.
5. autres que ceux matériels causés au *vélo assuré* ;
6. esthétiques c'est-à-dire affectant l'esthétique du vélo sans porter atteinte à son bon fonctionnement. (égratignures, écailles, rouille) ;
7. aux pneumatiques
8. résultant d'un abus de confiance ou d'une escroquerie ;
9. commis ou tentés par vos préposés, votre conjoint ou concubin notoire, un membre de votre famille ou avec leur complicité ;
10. résultant d'un défaut technique, connu par *l'assuré*, dans le système de verrouillage/déverrouillage du *fabricant* du *vélo assuré* ;
11. résultant de la perte du *vélo assuré*.

## G. Assistance

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

**Nous vous assistons en cas de panne, accident, vandalisme, tentative de vol ou vol du vélo, en France Métropolitaine et 20 km en dehors des frontières de la France Métropolitaine**

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

L'Assistance comprend les prestations suivantes :

### 1. Dépannage et remorquage

Nous organisons et prenons en charge :

- L'envoi sur place d'un dépanneur et 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, des réparations et des services 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

Cette prestation s'applique si le vol du *vélo* survient au cours de votre déplacement en France métropolitaine et pour autant que *vous* ayez pris toutes les précautions nécessaires afin de limiter au maximum le risque de *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 France métropolitaine, *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 défini 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 défini au point 1 ci-dessus.

## 8. Transmission de messages urgents 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.

## Exclusions

**Outre les exclusions communes à toutes les garanties, les cas suivants sont exclus de la garantie assistance:**

1. **Les événements survenus dans un pays non mentionné dans l'article 16 des présentes conditions générales ;**
2. **Les événements survenus 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 dommages 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'*éléments naturels*.**

## 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 explicitées lors de la demande, 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.

## H. Les exclusions communes

Outre les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont toujours exclus l'assistance, les *dommages ou vols* :

1. si la couverture d'assurance est suspendue en raison du non-paiement de la *prime*;
2. causés intentionnellement par le preneur d'assurance, le propriétaire du vélo, le titulaire, l'*utilisateur*, les personnes transportées ou un membre de sa famille;
3. résultant d'un cas de faute grave :
  - a. Conduite du *vélo assuré* en état d'intoxication alcoolique punissable par la loi ;
  - b. Conduite du *vélo assuré* sous l'emprise de drogue ou produits narcotiques;
  - c. Le non-remplacement de pièces essentielles nuisant au bon fonctionnement du vélo;
4. occasionnés lors d'entraînements pour ou lors de la participation à des compétitions sportives;
5. consécutifs à un pari, duel ou rixe auquel a participé l'*assuré* avec le *vélo assuré*;
6. résultant d'une grève, d'émeutes ou de mouvements populaires (de plus de 10 personnes), si nous prouvons que l'*assuré* y a participé;
7. résultant d'une guerre ou d'une guerre civile ou d'une émeute, ou d'un mouvement de foule, ou d'une manifestation;
8. liés à une cause de radioactivité;
9. intervenus lors de la location du vélo, y compris en location bail ou leasing, par une personne non expressément visée par ces conditions générales;
10. si le *vélo assuré* est réquisitionné;
11. si le *vélo assuré* a subi des modifications techniques autres que celles effectuées par le fabricant, nuisant au bon fonctionnement du *vélo assuré*;
12. si le *dommage* résulte d'un défaut de fabrication ou de la responsabilité du fabricant à l'égard du produit;
13. résultant d'une dispute ou d'une agression dont l'*assuré* est l'instigateur;
14. résultant d'une défaillance purement technique du *vélo assuré*;
15. causés par des faits découlant des suites d'un accident nucléaire, par le *terrorisme*, un attentat, un sabotage, une émeute, un mouvement populaire, une insurrection ou une mutinerie militaire;
16. résultant du vol du smartphone utilisé pour verrouiller et déverrouiller le *vélo assuré* via l'application mobile du fabricant;
17. résultant de l'utilisation d'une fonctionnalité qui vous permet d'augmenter l'assistance au pédalage au-delà des 25 km/h.

# I. En cas de sinistre

## 1. Que devez-vous faire en cas de vol ou tentative de vol ?

- a. Il faut déclarer le vol du vélo ou de la batterie aux autorités de police compétentes dans les 48 heures suivant la découverte du vol, de la tentative de vol ou de l'agression.
- b. Vous devez déclarer tout sinistre le plus tôt possible et en tout cas dans les 8 jours après la découverte du *dommage*. Vous mettez en place toutes les mesures possibles pour limiter l'étendue des dégâts.  
  
Utilisez le formulaire de déclaration de sinistre disponible sur le site <http://www.qover.com/claims>.
- c. Si le *vélo* est retrouvé dans les 14 jours calendaires suivant la déclaration du vol auprès des autorités de police compétentes, nous assurons :
  - i. La réparation lorsqu'elle est possible ;
  - ii. La perte totale dans la mesure où les réparations ne sont pas possibles.
- d. 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.

## 2. Que devez-vous faire en cas de *dommages matériels* ?

- a. Vous devez déclarer tout sinistre le plus tôt possible et en tout cas dans les 8 jours après la découverte du *dommage*. Vous mettez en place toutes les mesures possibles pour limiter l'étendue des dégâts.  
  
Utilisez le formulaire de sinistre disponible sur le site <http://www.qover.com/claims> ;
- b. 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.

### Bon à savoir – Les documents à nous fournir

Vous devez vous conformer au règlement de déclaration de sinistres et dès lors nous communiquer toute information utile ou confirmation écrite ainsi que tout élément susceptible de faciliter ou d'influencer le règlement du sinistre.

#### Nous aurons notamment besoin de :

- La facture d'achat originale de votre vélo ;
- Pour les vélos d'occasion, la preuve d'achat de votre *vélo*, qui peut être :
  - Une facture d'achat, en cas d'acquisition à un vendeur professionnel ;
  - Une copie du chèque de banque ou du justificatif du mouvement bancaire, en cas d'acquisition à un particulier ;
- En cas de *vol* du *vélo*:
  - 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 le gestionnaire et l'assureur à recevoir ces informations.

- Toutes les clés de l'antivol doivent nous être restituées ou montrées par le biais d'une vidéo filmée après le vol.

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

**Si vous ne respectez pas cette obligation, nous mettrons en œuvre une déchéance de garantie dans la mesure où, de votre fait, défaillance ou inaction, nous subissons un préjudice consistant en une perte ou diminution de nos chances de pouvoir limiter nos prestations et/ou de retrouver le *vélo assuré*.**

### 3. Que devez-vous faire pour obtenir de l'assistance ?

**Si vous avez besoin d'assistance sur la route suite à une panne, un accident, du vandalisme, un vol ou une tentative de vol,**

**contactez le +33 9 78 46 61 24**

**24h/24, 7 jours sur 7**

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.

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 ;
- vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans les présentes conditions générales ;
- répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés et à nous transmettre toutes informations et/ou documents utiles ;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du événement assuré ;
- 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 ;
- nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis ;
- nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement ;
- déposer plainte dans les 48 heures de la constatation des faits auprès des autorités de police compétentes si vous êtes victime d'un vol générant une assistance.

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

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

## 4. Comment nous vous indemnisons ?

### En cas de *dommages réparables*:

Si les *dommages* causés au *vélo assuré* sont réparables et justifiés (c'est-à-dire que le coût de réparation est moins élevé que la valeur d'achat après application de la vétusté), nous vous remboursons les frais de la réparation en totalité après application de la *franchise*.

Le montant vous sera transféré sur votre compte bancaire dans les 30 jours suivants l'acceptation du devis de réparation.

### En cas de *perte totale* et en cas de *vol* :

Est considéré en perte totale, un *vélo assuré* :

- dont le coût de réparation des *dommages* est supérieur à la valeur d'achat après application de la dépréciation ;
- dont les *dommages* ne peuvent être réparés; ou
- volé dans son intégralité et non retrouvé dans les 14 jours qui suivent la déclaration du vol à la police.

Dans ces cas-là, nous vous proposons :

- Une indemnisation sous forme d'un bon d'achat (voucher) d'une valeur équivalente à la valeur assurée du vélo après application de la *franchise* et de la dépréciation, valable sur la boutique en ligne du *revendeur* ; ou
- Une somme d'argent équivalente à la valeur totale assurée après application de la *franchise* et du taux de dépréciation.

Dans tous les cas, vous pouvez toujours demander à recevoir le montant de votre *indemnité* sur votre compte bancaire après déduction 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.

### Dépréciation :

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. 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.

Le montant minimum de compensation est fixé à 50% de la valeur assurée.

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' <i>indemnité</i>	
Année	<i>Indemnité maximale</i> (Dépréciation à partir du 37ème mois)
A la fin de l'année 1	100%
A la fin de l'année 2	100%

<b>A la fin de l'année 3</b>	<b>100%</b>
<b>Du début à la fin de l'année 4</b>	<b>75%</b>
<b>Du début à la fin de l'année 5</b>	<b>50%</b>

Quand *le gestionnaire* gère un sinistre que vous avez déclaré sous ce contrat, il agit comme agent agréé. Cela signifie que chaque sinistre éligible que vous faites auprès du *gestionnaire* 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.

**Franchise:**

L'indemnisation pour les *dommages* est toujours soumise à la déduction d'une *franchise* 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.**

## 5. Que se passe-t-il si vous n'êtes pas d'accord avec 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 déterminent ensemble le montant du sinistre. En l'absence d'accord, les deux experts désignent ensemble un troisième expert qui se charge de la décision finale.

*Vous* êtes informé que vous pouvez toujours faire appel aux services de l'expert et / ou de l'avocat de votre choix pour vous assister dans l'évaluation du *dommage* et / ou dans le cadre de toute expertise, amiable ou judiciaire. Vous avez, à ce titre, le droit de vous présenter aux réunions d'expertise ou de vous y faire accompagner et / ou représenter par un expert et / ou un avocat, prendre la parole et / ou opposer vos conclusions. L'expert et / ou l'avocat que vous désignerez éventuellement reste à votre charge.

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.

## 6. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou nos prestations d'assistance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les *tiers* responsables du Sinistre comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

# J. Comment sont protégées mes données personnelles ? (RGPD)

## Informations relatives à la protection des données personnelles et de la vie privée

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA, Europ Assistance SA et Qover SA sont responsables pour les traitements de données personnelles relevant de leur activité. Respectivement, la gestion de l'opération d'assurance, de l'assistance et de la distribution.

Dans le cadre de votre relation avec Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA, Europ Assistance SA et Qover SA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données à caractère personnel pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du *terrorisme*, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein du groupe Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA, Europ Assistance SA et Qover SA, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA, Europ Assistance SA et Qover SA, intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise du groupe Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij SA, Europ Assistance et Qover SA de protection des données (BCR). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des *indemnités* versées (article L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire pour exercer vos droits en joignant un justificatif d'identité et la référence du contrat :

A votre intermédiaire d'assurance Qover : envoyant un e-mail à [privacy@qover.be](mailto:privacy@qover.be) ou par poste à Rue du Commerce 31 - 1000 Bruxelles – Belgique

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez <https://www.qover.com/terms-policies/data>

**Pour toute question, exercice de vos droits ou communication relative à l'assistance, vous pouvez contacter :**

EUROP ASSISTANCE Belgium traite 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

# K. Glossaire

Les définitions ci-après font partie intégrante du contrat dès lors que le mot ou l'expression y est utilisé. Elles n'ont aucune incidence sur l'existence d'une garantie si celle-ci n'est pas réputée acquise par les **conditions particulières**.

## A

### 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 / accidentel

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 par Sold Secure Silver (ou Gold), ou agréé ART (catégorie ART 2 ou plus), soit cadenas Onguard ou SRA.

### Assuré(s)

Le preneur d'assurance ainsi que les *utilisateurs autorisés* du vélo.

Personne sur laquelle pèse le risque assuré, soit le propriétaire du *vélo assuré*, les garanties étant applicables lorsque l'*utilisateur* au moment de l'accident est l'*assuré* (ou le représentant de l'*assuré* personne morale) ou un *utilisateur autorisé*.

## B

### 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.

## C

### Conditions particulières

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

### Cotisation

La *prime* réglée par vous par virement annuel sur le compte bancaire dédié et indiqué à ce titre dans votre facture. Le montant de votre *prime* est indiqué dans les conditions particulières.

## D

### Date d'échéance

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.

### Domage

La survenance d'un événement *accidentel* ayant causé des *dommages* au *vélo assuré*.

### Dommmages matériels

Dommmages matériels causés au *vélo assuré* suite à un *accident*.

### Domicile

Est considéré comme domicile, votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine.

## E

## Éléments naturels

Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

F \_\_\_\_\_

## Fabricant

La société qui a fabriqué le *vélo assuré*.

## 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.

I \_\_\_\_\_

## 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 bon d'achat (voucher) valide dans la boutique en ligne du *fabricant* ou d'une somme d'argent.

L \_\_\_\_\_

## Lieu de résidence

Le lieu où *l'Assuré* réside temporairement, en France métropolitaine, autre que son Domicile.

P \_\_\_\_\_

## 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 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.

## Prime

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

R \_\_\_\_\_

## Réparateur

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

## Revendeur

La société qui vend le *vélo assuré*.

T \_\_\_\_\_

## Terrorisme/acte de terrorisme

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet Attentat devra être recensé par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

## TIERS

Toute autre personne que vous (*l'assuré* ou le preneur d'assurance), le gestionnaire, l'assureur, *l'utilisateur* ou le *fabricant*.

U \_\_\_\_\_

## Utilisateur autorisé/utilisateur

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.

## V

---

### Vandalisme

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

### 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.

### 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*.

### Vous (le preneur d'assurance)

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

# L. Mentions légales et informations importantes

## 1. Fiche d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances

Information légale applicable si vous avez souscrit ce contrat d'assurance en complément de l'achat d'un vélo vendu par un partenaire vendeur professionnel de cycles, conformément à l'Article L.112-2 et A. 112-1 du Code des Assurances :

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

## 2. Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de *l'assuré* contre l'assureur a pour cause le recours d'un *tiers*, le délai de la prescription ne court que du jour où ce *tiers* a exercé une action en justice contre *l'assuré* ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de *l'assuré* décédé.

Conformément à l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de *l'assuré*, ou toute reconnaissance de dette de *l'assuré* envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - l'assureur à *l'assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la *prime* ;
  - *l'assuré* à l'assureur en ce qui concerne le règlement de *l'indemnité*.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### 3. Rappel des garanties légales du *fabricant*

Les garanties du présent contrat ne se substituent pas et ne remplacent pas les garanties légales ci-dessous dont le *fabricant* reste tenu à votre égard.

**Article 1641 du Code civil :** Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1643 du Code civil :** Le vendeur est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il sera obligé à aucune garantie.

**Article 1648, alinéa 1er, du Code civil :** L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Outre les garanties prévues au présent contrat d'assurance, il vous est rappelé que le *revendeur* du *vélo assuré* reste tenu de la garantie légale relative aux défauts de conformité, repris ci-après :

**Article L. 217-4 du Code de la consommation :** Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de sa délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Article L. 217-5 du Code de la consommation :** Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**Article L. 217-7, alinéa 1er, du Code de la consommation :** Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

**Article L. 217-12 du Code de la consommation** : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Article L. 217-16 du Code de la consommation** : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

## 4. Fraude

**Article 313-1 du Code pénal** : l'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge.

## 5. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

L'Assuré est informé, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

**SOCIETE OPPOSETEL – Service Bloctel**  
**6, rue Nicolas Siret – 10 000 TROYES**

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

# M. Table des matières

<b>BIENVENUE</b> .....	<b>2</b>
<b>A. QUI SOMMES-NOUS ?</b> .....	<b>3</b>
<b>B. LES QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES</b> .....	<b>4</b>
<b>C. MON CONTRAT</b> .....	<b>5</b>
1. DE QUOI SE COMPOSE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE ? .....	5
2. QU'EST CE QUI EST ASSURE ? .....	5
3. QUAND VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE PREND-IL EFFET ? .....	5
4. QUELLE EST LA DUREE DE CE CONTRAT D'ASSURANCE ? .....	6
5. QUEL EST LE CADRE LEGAL ? .....	6
6. QUAND POUVEZ-VOUS RENONCER AU CONTRAT ? .....	6
7. QUAND LE CONTRAT D'ASSURANCE PEUT-IL ETRE RESILIE ? .....	7
8. QU'ADVIENT-IL DU CONTRAT D'ASSURANCE EN CAS DE DECES ? .....	8
9. QU'ADVIENT-IL DU CONTRAT D'ASSURANCE SI VOUS VENDEZ LE <i>VELO ASSURE</i> ? .....	8
10. EST-CE QUE VOUS POUVEZ SUSPENDRE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE ? .....	8
11. LES MONTANTS ASSURES ET LA <i>PRIME</i> SONT-ILS INDEXES ? .....	9
12. COMMENT VOTRE <i>PRIME</i> EST-ELLE CALCULEE ? .....	9
13. OU DEVEZ-VOUS ETRE DOMICILIE ? .....	9
14. TRANSFERABILITE DU CONTRAT .....	9
15. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ? .....	9
16. OU CETTE ASSURANCE EST-ELLE VALABLE ? .....	10
17. QUELS SONT LES TRIBUNAUX COMPETENTS EN CAS DE LITIGE ? .....	11
<b>D. COORDONNEES DE VOS INTERLOCUTEURS</b> .....	<b>12</b>
1. EN CAS DE QUESTION A PROPOS DU CONTRAT D'ASSURANCE .....	12
2. EN CAS DE SINISTRE .....	12
3. SI VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE URGENTE .....	12
4. SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT .....	13
5. POUR MODIFIER VOTRE CONTRAT .....	14
<b>E. ASSURANCE VOL</b> .....	<b>15</b>

<b>F.</b>	<b><u>ASSURANCE DOMMAGES MATERIELS</u></b>	<b><u>17</u></b>
<b>G.</b>	<b><u>ASSISTANCE</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b>H.</b>	<b><u>LES EXCLUSIONS COMMUNES</u></b>	<b><u>21</u></b>
<b>I.</b>	<b><u>EN CAS DE SINISTRE</u></b>	<b><u>22</u></b>
1.	QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE VOL OU TENTATIVE DE VOL ?	22
2.	QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE <i>DOMMAGES MATERIELS</i> ?	22
3.	QUE DEVEZ-VOUS FAIRE POUR OBTENIR DE L'ASSISTANCE ?	23
4.	COMMENT NOUS VOUS INDEMNISONS ?	24
5.	QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS N'ETES PAS D'ACCORD AVEC LE MONTANT D'INDEMNISATION ?	25
6.	SUBROGATION	25
<b>J.</b>	<b><u>COMMENT SONT PROTEGEES MES DONNEES PERSONNELLES ? (RGPD)</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b>K.</b>	<b><u>GLOSSAIRE</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b>L.</b>	<b><u>MENTIONS LÉGALES ET INFORMATIONS IMPORTANTES</u></b>	<b><u>31</u></b>
1.	FICHE D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L. 112-10 DU CODE DES ASSURANCES	31
2.	PRESCRIPTION	31
3.	RAPPEL DES GARANTIES LEGALES DU <i>FABRICANT</i>	32
4.	FRAUDE	33
5.	DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE	33
<b>M.</b>	<b><u>TABLE DES MATIÈRES</u></b>	<b><u>34</u></b>