

CONDITIONS GÉNÉRALES

BEOBANK ASSURANCE VÉLO

Le document que vous êtes en train de consulter constitue les conditions générales de votre contrat d'assurance vélo, celles-ci s'appliquent à tous les contrats.

Avec les conditions particulières, qui sont spécifiques à votre situation, elles constituent votre contrat d'assurance. Si les accords contenus dans les deux documents diffèrent, les conditions particulières priment sur les conditions générales.

Nous vous conseillons de lire attentivement ces conditions générales ainsi que les autres documents qui accompagnent ce contrat. Pour une meilleure compréhension, les termes techniques sont définis dans le chapitre Définitions.

Soucieux de vous offrir un service optimal, nous restons toujours à votre disposition.

- En cas de sinistre dans le cadre de ce contrat d'assurance, vous pouvez appeler le service des sinistres au 02 405 17 45 pour faire votre déclaration.
- Vous pouvez également effectuer vous-même une déclaration en ligne via votre espace client personnel sur le site www.beobank.be.
- Pour tout problème d'assurance ou toute question relative à votre contrat d'assurance, vous pouvez vous adresser à votre conseiller en agence.

Table des matières

Table des matières	3
DÉFINITIONS	6
OBJET ET ÉTENDUE DE LA COUVERTURE	8
Art. 1. Assurés	8
Art. 2. Véhicule assuré	9
2.1. Vélo	9
2.2. Accessoires	9
2.3. Valeur assurée	9
Art. 3. Validité territoriale	9
GARANTIES	9
Art. 4. Dégâts matériels	9
4.1. Couverture.....	9
4.2. Exclusions	10
Art. 5. Vol	10
5.1. Couverture.....	10
5.2. Protection anti-vol.....	11
5.3. Obligations spécifiques en cas de sinistre dans la garantie Vol	11
5.4. Le vélo retrouvé.....	11
5.5. Exclusions	12
Art. 6. Assistance	12
6.1. Couverture.....	12
6.2. Exclusions	13
6.3. Obligations spécifiques en cas de sinistre dans la garantie Assistance	13
Art. 7. Conducteur & passagers (option)	13
7.1. Couverture.....	13
7.2. Absence de tiers responsable(s) ou de tiers tenu à indemnisation	14
7.3. Présence de tiers responsable(s) ou tenu à indemnisation, de leur(s) assureur(s) ou d'un fonds de garantie.....	14
7.4. Exclusions	14
7.5. Paiement à un mineur, à une personne déclarée incapable ou à une autre personne frappée d'incapacité	15
7.6. Situation préexistante	15
Art. 8. Exclusions générales	15

Art. 9. Dispositions en cas de sinistre	16
9.1. Vos obligations en cas de sinistre	16
9.2. Estimation du préjudice	16
9.3. Fixation de l'indemnité	17
9.4. Indemnité en cas de réparation	17
9.5. Indemnité en cas de perte totale	17
9.6. Règle proportionnelle	17
9.7. Paiement	17
9.8. Subrogation	17
9.9. Pluralité	18
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	18
Art. 10. Conditions d'assurance	18
Art. 11. Mise à jour des dispositions législatives	18
Art. 12. Définition du risque	18
12.1. Informations à fournir	18
12.2. Omission ou inexactitude non intentionnelles	18
12.3. Omission ou inexactitude intentionnelles	19
12.4. Aggravation du risque	19
12.5. Diminution du risque	19
Art. 13. Durée du contrat	20
13.1. Prise d'effet du contrat	20
13.2. Reconduction tacite	20
Art. 14. Prime	20
14.1. Paiement de la prime	20
14.2. Non-paiement de la prime	20
14.3. Conséquences du non-paiement de la prime	20
14.4. Modalité de paiement	21
Art. 15. Modification du contrat	21
15.1. Modification de la prime	21
15.2. Modification des conditions d'assurance	21
Art. 16. Fin du contrat	22
16.1. Modalités de résiliation	22
16.2. Vos possibilités de résiliation	22
16.3. Nos possibilités de résiliation	22
16.4. Cas particuliers	23
16.5. Suspension du contrat d'assurance	23

Art. 17. Prescription	23
Art. 18. Terrorisme	23
Art. 19. Protection de vos données personnelles	23
19.1. Pourquoi traitons-nous vos données à caractère personnel ?	24
19.2. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?	24
19.3. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?	25
19.4. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?	25
19.5. De quels droits disposez-vous ?	25
19.6. Comment les exercer ?	25
19.7. En cas de difficultés	25
19.8. Visite des locaux et site internet	26
19.9. Protection de vos données personnelles par l'Assisteur	26
Art. 20. Gestion des plaintes	26
Art. 21. Vente à distance - Droit de rétractation	27
Art. 22. Droit applicable et compétence	27
Art. 23. Domicile et correspondance	27
Art. 24. Communication et langues	27
Art. 25. Autorités de contrôle	28
Art. 26. Conflits d'intérêts	28
Art. 27. Responsabilité des parties et des auxiliaires	28

DÉFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, on entend par :

Accident

Pour les garanties Dégâts matériels, Vol et Assistance : tout événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, qui cause des Dégâts matériels au vélo assuré et à ses accessoires assurés.

Pour la garantie Conducteur et passagers : tout événement soudain survenu pendant la durée de validité de la garantie, indépendamment de la volonté de l'assuré, qui cause un dommage corporel aux assurés et dont la cause ou l'une des causes se situe en dehors du corps de la victime.

Assisteur

AWP P&C N.V.- Belgian Branch, Rue Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles - Belgique, agissant sous le nom de Mondial Assistance. Entreprise agréée sous le code FSMA n° 2769. Numéro d'entreprise 0837.437.919. L'Assisteur est une succursale belge de la société AWP P&C S.A., 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine, France, RCS Bobigny: 519 490 080.

Bénéficiaires

Bénéficiaires en cas de lésions corporelles : l'assuré tel que défini à l'article 1 ci-après « Assurés », à l'exclusion de tout tiers payeur.

Bénéficiaires en cas de décès : le conjoint, le partenaire cohabitant légal ou partenaire cohabitant légal de l'assuré qui apporte la preuve d'une relation stable et durable avec le défunt, les enfants de l'assuré ainsi les parents, grands-parents et petits-enfants du défunt qui habitaient avec lui.

Compétition

Course ou compétition avec le vélo assuré, que l'assuré soit amateur ou professionnel, qui donne lieu à l'établissement d'un classement avec ou sans droit d'inscription et qu'un prix soit ou non attribué.

Contenu professionnel

Objets, outils et équipements nécessaires à l'exercice de votre activité professionnelle en tant qu'indépendant.

Engin de déplacement motorisé

Tout véhicule à moteur électrique ayant une ou plusieurs roues et une vitesse maximale limitée à 25 km/h. Sont notamment concernés : segways/gyropodes, trottinettes électriques (avec selle < 54 cm), hoverboards, mono-roues électriques, scooters électriques et fauteuils roulants électriques.

Envoi recommandé

L'envoi d'une lettre recommandée peut se faire soit par voie postale, soit par voie électronique. Si l'envoi recommandé est réalisé électroniquement, il doit obligatoirement passer par un service qualifié pour ce type d'envoi. Ce service garantit la transmission sécurisée des documents électroniques, assure leur réception et respecte les réglementations spécifiques en vigueur. Ainsi, l'envoi recommandé électronique bénéficie d'une valeur légale et d'une force probante équivalentes à celles d'une lettre recommandée traditionnelle.

Facture d'achat

La facture d'achat doit être établie au nom du preneur d'assurance. Toutefois, elle peut être établie au nom d'un tiers, à condition que le preneur d'assurance puisse prouver un intérêt assurable. La facture doit inclure les informations permettant d'identifier clairement le vélo assuré, notamment la marque et le modèle. Si le vélo est gravé, possède un numéro d'identification ou une plaque d'immatriculation, ce numéro doit obligatoirement être mentionné dans les conditions particulières du contrat d'assurance ainsi que dans la déclaration de sinistre. Dans le cas contraire, la garantie peut être refusée si, en cas de sinistre, il existe un doute sur le vélo assuré. Seules les factures comptables certifiées conformes, établies par un vendeur professionnel pour l'achat d'un vélo neuf ou d'occasion, sont acceptées. La facture doit mentionner clairement la date d'achat, qui ne peut dépasser deux ans avant la date de prise d'effet du contrat.

Force de la nature

Inondation, raz de marée, grêle, tempête, chute de pierres, chute de rochers, glissement de terrain, pression de la neige ou de la glace, avalanche. Par tempête, nous entendons les ouragans ou autres vents tempétueux atteignant des vitesses d'au moins 80 km/h déterminées par la station la plus proche de l'Institut royal météorologique (IRM) ou endommageant d'autres biens dans un rayon de 10 km autour du lieu du sinistre. Ces biens endommagés doivent être au moins aussi résistants que les biens assurés endommagés.

Franchise

Le montant qui reste à charge de l'assuré en cas de sinistre. La franchise est appliquée pour chaque sinistre déclaré et indemnisé. La franchise est automatiquement déduite de l'indemnité accordée. Par conséquent, les dommages n'excédant pas le montant de la franchise ne donneront lieu à aucune indemnisation.

Incapacité permanente

Altération définitive du potentiel physique, psychosensoriel ou intellectuel par suite d'une atteinte à l'intégrité physique et psychique médicalement constatée.

Nous, l'assureur

L'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu ; ACM Belgium SA, boulevard du Roi Albert II 2 à 1000 Bruxelles, entreprise d'assurances belge agréée sous le numéro 0964.

Panne

Toute défaillance des composants mécaniques ou électriques d'un véhicule assuré entraînant son immobilisation ou le rendant inapte à circuler de manière sûre et responsable.

Partenaire cohabitant

La personne qui cohabite avec le preneur d'assurance au moment de l'accident et qui a la même résidence principale que le preneur d'assurance.

Passager

Tout passager de moins de 13 ans transporté par le vélo assuré conformément aux prescriptions légales, telles que décrites notamment dans le code de la route.

Résidence principale

L'adresse à laquelle le preneur d'assurance ou un assuré est inscrit dans les registres de l'état civil d'une commune ou ville en Belgique.

Sinistre

Tout fait qui a causé un dommage pouvant entraîner l'application du contrat.

Speed pedelec

Tout cycle avec des pédales et un maximum de 3 roues, équipé d'un système d'assistance électrique fournissant une aide au pédalage jusqu'à 45 km/h.

Terrorisme

Une action ou une menace d'action organisée clandestinement dans un but idéologique, politique, ethnique ou religieux, menée individuellement ou en groupe, qui implique des violences contre des personnes ou la destruction partielle ou totale de la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit pour impressionner le public, créer un climat d'insécurité ou faire pression sur les autorités, soit pour entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

Tiers

Toute personne autre que les assurés

Tiers payeurs

Il s'agit des organismes sociaux, de prévoyance, de retraite et les employeurs.

Valeur assurée

Le prix d'achat du vélo ou de l'engin de déplacement motorisé mentionné sur la facture d'achat, majoré de la valeur des accessoires et de la TVA dans la mesure où elle n'est pas déductible, compte tenu des réductions mais non d'une éventuelle reprise d'un vélo ou d'un engin de déplacement motorisé usagé.

Vandalisme

Destruction ou détérioration intentionnel du vélo et/ou de ses accessoires par une personne autre qu'un des assurés. La tentative de vol est considérée comme un acte de vandalisme.

Vélo assuré

Tous les véhicules décrits ci-dessous, à savoir : vélo de ville (électriques), vélo tout-terrain (électriques), vélo de course (électriques), speed pedelec et engin de déplacement motorisés tels que détaillés dans les conditions particulières.

Les véhicules soumis à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs sont exclus du champ d'application du présent contrat d'assurance. Le vélo assuré ne roule donc en aucun cas à plus de 25 km/h uniquement à la force du moteur.

Vélo de course (électrique ou pas)

Tout cycle présentant des caractéristiques aérodynamiques optimales, destiné à un usage sportif sur les routes en dur. Sont également compris les vélos de course avec assistance électrique ou les vélos de course autonomes électriques (jusqu'à une puissance nominale continue maximale de 1 kW ou moins et une vitesse maximale de 25 km/h ou moins).

Vélo de ville (électrique ou pas)

- Tout cycle à 2 roues ou plus, propulsé au moyen de pédales ou de poignées par un ou plusieurs utilisateurs et qui n'est pas équipé d'un moteur, à l'exception des vélos de course et des VTT. Sont notamment concernés : les vélos de ville, les tandems, les vélos cargo, vélos couchés, les tricycles et les vélos pliables.
- Tout cycle à pédales et à maximum 3 roues équipé d'un système de propulsion électrique, autonome ou non, pour autant que la puissance nominale continue maximale soit inférieure ou égale à 1 kW et que la vitesse maximale soit inférieure ou égale à 25 km/h, à l'exception des cyclomoteurs de classe A.

Vélo tout terrain (électrique ou pas)

Tout cycle destiné à circuler principalement sur des routes non revêtues, en dehors des routes ordinaires. Sont également compris les vélos tout-terrain avec assistance électrique ou les vélos tout-terrain autonomes électriques (jusqu'à une puissance nominale continue maximale de 1 kW ou moins et une vitesse maximale de 25 km/h ou moins). Sont considérés comme vélos tout-terrain : VTT, vélo gravel, vélo de cross et tous les autres vélos d'agrément sportifs.

Vol

La disparition du vélo assuré et de ses accessoires assurés, suite à un vol qui n'a pas été commis par ou avec la complicité des assurés.

Vous, le preneur d'assurance

La personne qui conclut le contrat avec l'assureur.

OBJET ET ÉTENDUE DE LA COUVERTURE

Art. 1. Assurés

Pour les garanties *Dégâts matériels*, *Vol* et *Assistance* :

- vous en tant que preneur d'assurance ;
- votre *partenaire cohabitant* ;
- les enfants du preneur d'assurance et/ou de son partenaire cohabitant à condition que ces enfants aient la même résidence principale qu'au moins un de leurs parents et que cette résidence principale soit située en Belgique ;
- le propriétaire du *vélo assuré* ;
- le détenteur autorisé et le conducteur autorisé du vélo assuré au moment de l'*accident*, à l'exclusion de toutes les personnes qui effectuent des travaux d'entretien ou de réparation, des équipementiers ou des vendeurs, si le vélo assuré leur est confié dans le cadre de leur fonction.

Pour la garantie optionnelle *Conducteur & passagers* :

- vous en tant que preneur d'assurance ;
- votre partenaire cohabitant ;
- les enfants du preneur d'assurance et/ou de son partenaire cohabitant à condition que ces enfants aient la même résidence principale qu'au moins un de leurs parents et que cette résidence principale soit située en Belgique ;
- le ou les *passager(s)*.

La qualité d'enfant assuré ou de partenaire cohabitant au moment de l'accident est prouvée par des attestations délivrées par les autorités compétentes.

Art. 2. Véhicule assuré

2.1. Vélo

Nous assurons le vélo mentionné dans les conditions particulières dont les caractéristiques correspondent à un des types de vélo décrit dans les définitions et qui répond aux exigences suivantes :

- être de moins de 2 ans à la date de prise d'effet des garanties Dégâts matériels, vol, assistance et Conducteur & passagers (date d'achat à l'état neuf, mentionnée sur la facture d'achat délivrée par un vendeur professionnel).

2.2. Accessoires

Accessoires fixés de manière durable au vélo assuré (éclairage fixe, garde-boue, remorque pour vélo, siège pour enfant, batterie, support GPS, sonnette de vélo, porte-bagages, support d'appareil électronique, porte bidon, rétroviseur, panier et sacoche de vélo, antivols fixes), mentionnés sur la facture d'achat du vélo assuré ou sur une facture d'achat séparée et dont la valeur est reprise dans la *valeur assurée*. D'autres objets tels que les téléphones portables (GSM, smartphone, ...), les tablettes, les caméras montables, le casque et les vêtements du cycliste ne sont pas considérés comme accessoires.

2.3. Valeur assurée

Il s'agit du prix d'achat du vélo ou de l'engin de déplacement motorisé mentionné sur la facture d'achat, majoré de la valeur des accessoires et de la TVA dans la mesure où celle-ci n'est pas déductible, compte tenu des réductions mais non d'une éventuelle reprise d'un vélo ou d'un engin de déplacement motorisé usagé.

Art. 3. Validité territoriale

Pour les garanties *Dégâts matériels*, *Vol* et *Conducteur & passagers*, l'assurance est valable en Belgique et dans le monde entier pour les voyages et séjours d'une durée consécutive ne dépassant pas trois mois. Pour la garantie *Assistance*, l'assurance est valable en Belgique au-delà de 1 kilomètre du domicile du preneur d'assurance et dans les 50 km au-delà des frontières belges.

GARANTIES

Beobank Assurance Vélo est une assurance qui vous protège contre les dégâts matériels, le vol et l'assistance de votre vélo de ville, de votre vélo électrique (autonome jusqu'à 25km/h et jusqu'à 45km/h avec assistance au pédalage), de votre vélo de course, de votre vélo tout-terrain ou de votre engin de déplacement motorisé. La couverture ne s'applique pas uniquement au véhicule lui-même, mais aussi aux accessoires s'ils sont repris dans la valeur assurée. La couverture d'assurance peut être complétée par la garantie optionnelle : Conducteur & Passagers

Art. 4. Dégâts matériels

4.1. Couverture

Nous couvrons les dégâts matériels causés au vélo assuré, aux accessoires ainsi qu'au *contenu professionnel* résultant de/causé par :

- un *accident*, tant en utilisation normale qu'au cours du transport du vélo assuré, y compris son chargement et son déchargement
- *vandalisme*
- un incendie
- l'action d'une *force de la nature*
- une collision avec un animal.

Les dommages au contenu professionnel sont couverts à concurrence d'un montant maximum de 1000 EUR TVA comprise.

Un pourcentage de vétusté est appliqué au montant mentionné sur les pièces justificatives de l'existence et de la valeur du contenu professionnel, conformément au tableau d'amortissement suivant :

Achat	< 1 an	1 à 2 ans	2 à 3 ans	3 à 4 ans	4 à 5 ans	> 5 ans
% de vétusté	10%	20%	30%	40%	50%	60%

En cas de réparation ou de perte totale d'un vélo assuré dont la valeur assurée est inférieure à 4.000 EUR, une *franchise* de 50 EUR par *sinistre* est d'application.

En cas de réparation ou de perte totale d'un vélo assuré dont la valeur assurée est supérieure ou égal à 4.000 EUR, une *franchise* de 200 EUR par sinistre est d'application.

4.2. Exclusions

Outre les exclusions générales, sont exclus de la garantie Dégâts matériels :

- Les dégâts causés aux éléments du vélo assuré dus à l'usure, un défaut de matériau, un défaut de construction, un entretien manifestement mauvais ou à une utilisation du vélo assuré qui ne correspond pas aux prescriptions du fabricant.
- Les dommages purement esthétiques tels que les rayures, écaillures, égratignures, fissures, décolorations,... sauf dans le cas où ils ont été occasionnés en même temps que d'autres dommages couverts.
- Les dommages réparables sous la garantie du fabricant.
- Les dégâts aux pneus, au chargeur, à la batterie ou aux accessoires, sauf s'ils ont été occasionnés en même temps que d'autres dommages couverts.
- Les dommages causés ou aggravés par les marchandises ou les animaux transportés, par leur chargement ou leur déchargement ou par le chargement excessif du vélo assuré.
- Les dommages causés lorsque le conducteur du vélo assuré ne satisfait pas aux conditions légales et réglementaires belges pour pouvoir conduire le vélo assuré.
- Les dommages causés à un vélo qui n'est pas assuré
- Les dommages liés à un sinistre antérieur.
- Les dommages indirects tels que la perte de valeur ou la perte de jouissance du vélo assuré, la dépréciation après réparation ou tout autre dommage de nature immatérielle.
- Les dommages causés au contenu professionnel si le vélo assuré n'a pas subi de dégâts.

Art. 5. Vol

5.1. Couverture

Nous couvrons la tentative de vol et le vol du vélo assuré et de ses accessoires ainsi que tous les dommages causés au vélo assuré pendant la période où il a été volé dans les cas suivant :

- Le Vol par effraction de l'antivol agréé reliant le vélo à un point d'attache fixe.
- Le Vol avec effraction d'un vélo assuré stationné dans l'habitation privée ou dans un espace privé fermé, couvert et verrouillé.
- Le Vol avec effraction d'un vélo assuré dans une voiture verrouillée.
- Le Vol du vélo assuré en cas de violence ou de menace contre le conducteur.

En cas de vol d'un vélo assuré, une franchise de 200 EUR par sinistre est d'application si le code postal du domicile du preneur d'assurance est compris entre 1000 et 1299.

En cas de vol d'un vélo assuré, une franchise de 50 EUR par sinistre est d'application si le preneur d'assurance a un code postal différent de celui compris entre 1000 et 1299.

5.2. Protection anti-vol

Si le vélo assuré est garé dans un lieu public, il doit être sécurisé à l'aide d'un antivol certifié ART de catégorie 2 (ou supérieure) ou d'un antivol « Sold Secure Bicycle Lock » de type Gold/Silver qui est placé sur le cadre du vélo assuré et attaché à un point d'attache fixe. Nous définissons un point d'attache fixe comme un élément fixe et inamovible en pierre, en métal ou en bois, relié à un mur solide ou au sol et dont le vélo assuré ne peut être délogé ou détaché, même en le soulevant.

Si le vélo assuré est rangé sur une galerie de toit, un porte-vélo ou une remorque, il doit également être protégé par un cadenas antivol de catégorie 2 (ou supérieure) certifié ART ou par Sold Secure Bicycle Lock Gold/Silver et fixé à la galerie de toit, au porte-vélo ou à la remorque.

Si le vélo assuré est entreposé dans la résidence privée ou dans un espace privé clos, couvert et fermé à clé ou dans une voiture fermée à clé, il peut être entreposé sans l'utilisation d'un antivol certifié ART de catégorie 2 (ou plus) ou d'un antivol « Sold Secure Bicycle Lock » de type Gold/Silver. Nous définissons une zone privée comme une zone accessible uniquement à l'assuré, aux membres de sa famille et à toute autre personne à qui l'assuré accorde une autorisation. Les parties communes d'un bâtiment et les places de parking non fermées à clé ne sont pas considérées comme des espaces privés.

Un *engin de déplacement motorisé* doit toujours être rangé dans un espace privé fermé, couvert et verrouillé s'il est laissé sans surveillance.

5.3. Obligations spécifiques en cas de sinistre dans la garantie Vol

En plus des obligations générales mentionnées à l'article 9.1, l'assuré doit également respecter les obligations spécifiques en cas de sinistre couvert par la garantie Vol.

En cas de vol, l'assuré doit, dans les 24 heures de la constatation des faits, faire une déclaration auprès des instances judiciaires ou de police compétentes.

Le procès-verbal et une copie de la feuille d'audition doivent nous être communiqués dans les huit jours calendriers qui suivent les faits.

La garantie ne s'applique que dans la mesure où le vélo assuré et ses accessoires n'ont pas été retrouvés dans un délai de 30 jours à compter de la réception par la compagnie de la déclaration de vol.

Vous vous engagez à nous fournir les documents suivants :

- procès-verbal de police constatant le vol, le vol avec effraction ou le vol avec menace.
- une copie de la facture d'achat du dispositif antivol agréé acheté chez un vendeur professionnel avant la date du sinistre;

Vous devez en outre tenir à disposition :

- toutes les clés du dispositif antivol ;
- pour les vélos électriques et les speed pedelecs : le chargeur et les clés de la batterie.

5.4. Le vélo retrouvé

Vous devez nous informer immédiatement si le vélo assuré a été retrouvé.

Dès le paiement de l'indemnité, nous devenons propriétaire du vélo assuré. Si le vélo assuré est retrouvé après ce paiement et que vous souhaitez le récupérer, vous pouvez le faire dans les 30 jours suivant le paiement, sous réserve du remboursement de l'indemnité que nous vous avons versée. Dans ce cas, les frais de réparation du vélo assuré et retrouvé sont couverts conformément aux dispositions du contrat. Toutefois, si le vélo assuré est en perte totale, nous ne couvrons pas les frais de réparation.

5.5. Exclusions

Outre les exclusions générales, sont exclus de la garantie Vol :

- Le vol ou la tentative de vol lorsque l'auteur ou le complice est l'une des personnes suivantes : l'assuré, le conducteur ou le gardien du vélo assuré, une personne appartenant à la famille de l'assuré, le partenaire de l'assuré ou une personne employée par l'assuré.
- Le vol de la batterie, d'une ou plusieurs roues, du chargeur, des accessoires ou d'autres pièces détachables faisant partie intégrante du vélo assuré, sauf en cas de vol de l'ensemble du vélo assuré.
- Le vol des accessoires fixés si ceux-ci n'ont pas été repris dans la valeur assurée.
- La perte, l'oubli ou l'abandon volontaire du vélo assuré.

Le droit à la couverture pour les dommages causés par le vol ou la tentative de vol s'éteint :

- Si vous ne pouvez pas présenter la facture d'achat d'un dispositif antivol de catégorie 2 (ou supérieure) ou d'un dispositif « Solution Secure Bicycle Lock » type Or/Argent certifié ART ou si le système antivol n'a été acheté que le jour du vol ou plus tard.
- Si aucun procès-verbal n'a été dressé par une autorité judiciaire ou les services de police compétents.
- Si les mesures préventives de protection contre le vol telles que visées à l'article 5.2 précité n'ont pas été respectées.
- Si les clés de l'antivol du vélo et/ou de l'espace où se trouvait le vélo assuré ont été laissées dans un lieu accessible au public.

Art. 6. Assistance

6.1. Couverture

Cette garantie prend effet lorsque le vélo assuré est immobilisé à la suite de :

- un accident
- une *panne* mécanique ou électrique
- une crevaison
- un acte de vandalisme
- (une tentative de) vol
- une perte ou le vol de la clé de verrouillage de l'antivol certifié ART de catégorie 2 (ou supérieure) ou d'un 'Sold Secure Bicycle Lock' de type Or/Argent, ou un blocage de cet antivol.

En cas de vol du vélo assuré, l'Assisteur organise et prend en charge, sur la base d'un appel téléphonique, le transport de l'assuré et des membres de sa famille (maximum 5 personnes) vers la *résidence principale*, à condition que la garantie Vol soit acquise et que l'assuré ait respecté les obligations en cas de vol mentionnées à l'article 5.3 .

En cas d'immobilisation du vélo assuré à la suite d'un accident, d'une panne mécanique ou électrique, d'une crevaison, d'un acte de vandalisme, un blocage de l'antivol, de la perte ou du vol de la clé de verrouillage de l'antivol certifié ART de catégorie 2 (ou supérieure) ou d'un antivol de type « Sold Secure Bicycle Lock » Or/Argent, l'Assisteur, sur la base d'un appel téléphonique de l'assuré, organisera l'intervention d'un technicien sur le lieu où se trouve le vélo assuré ou à l'endroit le plus accessible pour le véhicule du technicien à proximité du vélo assuré.

S'il n'est pas possible de remettre le vélo assuré en état de marche ou si les conditions de sécurité raisonnables pour une réparation sur place ne peuvent être garanties, l'Assisteur organisera le transport de l'assuré, des passagers (maximum 5 personnes) et du vélo assuré vers le réparateur le plus proche, vers la résidence principale de l'assuré, son lieu de départ ou son lieu d'arrivée, selon son choix.

L'Assisteur prend également en charge les frais de location d'un vélo si votre vélo assuré ne peut pas être réparé le jour même. Vous avez droit au remboursement des frais de location d'un vélo pendant la durée de la réparation, pour une période maximale de 7 jours et jusqu'à un montant maximal de 250 EUR taxes comprises. Les éventuels frais de taxi vers l'entreprise de location la plus proche de votre résidence principale ou lieu de séjour, pour récupérer et/ou restituer le vélo de location, sont également couverts.

Pour obtenir le remboursement, vous devez transmettre à l'Assisteur les factures correspondantes dans un délai de 30 jours ouvrables, accompagnées des références de votre dossier d'assistance.

Nous prenons en charge un maximum de 2 interventions sur une période de 12 mois.

6.2. Exclusions

Nous n'assurons pas :

- Les pannes récurrentes du véhicule assuré résultant d'un entretien défectueux.
- Le dépannage résultant d'une utilisation non conforme du véhicule assuré.
- Toute demande d'intervention lorsque l'assuré se trouve à moins d'un kilomètre de sa résidence principale.
- Les pièces de rechange, les frais d'entretien et de réparation.
- Le remboursement des services ou des frais engagés sans l'accord préalable de l'Assisteur.
- L'assistance requise en raison d'une batterie défectueuse ou déchargée.
- Les frais médicaux d'un assuré.
- Les frais de communication téléphonique.
- Les prestations non organisées par l'Assisteur.
- Les pannes causées par une mauvaise utilisation, une installation incorrecte ou l'usage du vélo assuré à des fins autres que celles prévues initialement, ou par une utilisation non conforme aux instructions du fabricant.
- Les pannes pouvant être résolues par un simple nettoyage du vélo assuré.
- Les pannes pour lesquelles l'Assisteur a déjà été sollicité et qui n'ont pas été résolues par l'assuré dans les 28 jours suivant l'intervention. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les réparations effectuées par l'Assisteur soient suivies d'une réparation définitive dans les meilleurs délais.

6.3. Obligations spécifiques en cas de sinistre dans la garantie Assistance

En plus des obligations générales mentionnées à l'article 9.1, l'assuré doit également respecter les obligations spécifiques en cas de sinistre couvert par la garantie Assistance.

En cas d'immobilisation, l'assuré doit immédiatement contacter l'Assisteur au numéro +32 (0)2 773 61 05 (disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24).

Vous vous engagez à fournir à l'Assisteur toutes les informations demandées, notamment :

- votre numéro de police
- le numéro de série du vélo assuré
- le lieu exact où vous vous trouvez
- le numéro de téléphone où vous êtes joignable
- une description du problème.

En cas de vol, de perte des clés ou blocage du cadenas anti-vol certifié ART de catégorie 2 (ou supérieure) ou d'un « Sold Secure Bicycle Lock » de type Or/Argent, l'assuré doit présenter la *facture d'achat* du vélo assuré ainsi qu'une pièce d'identité du propriétaire.

Art. 7. Conducteur & passagers (option)

La garantie Conducteur & passagers est acquise pour autant que vous y ayez souscrit et que celle-ci soit mentionnée dans les conditions particulières..

7.1. Couverture

Nous couvrons les dommages décrits ci-dessous conformément aux points a) et b) aux *bénéficiaires* lorsque la personne assurée est victime d'un accident résultant de l'utilisation du vélo assuré et ce en sa qualité de conducteur ou de passager.

Cette couverture s'applique par sinistre jusqu'à un maximum de 25 000 EUR par assuré blessé ou décédé.

a) En cas de lésions corporelles de l'assuré, nous intervenons pour:

- le dommage économique et moral résultant de l'incapacité temporaire totale ou partielle ou de *l'incapacité permanente* totale ou partielle pour autant que cette incapacité permanente soit supérieure à 10% ;
- les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques, y compris les frais de revalidation et de prothèse (sans renouvellement) qui sont médicalement nécessaires ;
- les dommages esthétiques ;
- l'aide d'un *tiers* si elle est nécessaire suite à l'incapacité permanente de plus de 10% ;
- l'indemnisation du casque du conducteur et du ou des passager(s) jusqu'à 110 EUR, TVA comprise par casque si celui-ci a été endommagé en cas d'*accident*.

b) En cas de décès de l'assuré, nous intervenons pour :

- le préjudice moral subi par les bénéficiaires du fait du décès de l'assuré ;
- les frais funéraires.

L'indemnisation des différents dommages garantis se fait selon les règles du droit commun belge (quel que soit le pays de survenance de l'accident) , déduction faite des indemnités des tiers payants. Le droit commun signifie dans ce cas sur la base des indemnités telles qu'elles sont généralement accordées par les tribunaux pour des cas similaires.

Par dérogation à ce qui précède, en cas de décès de l'assuré, l'indemnisation du dommage moral du ou des bénéficiaire(s) est fixée forfaitairement comme suit :

- conjoint ou partenaire cohabitant : 10.000 EUR
- parent au premier degré : 7.500 EUR par bénéficiaire
- parent au second degré : 5.000 EUR par bénéficiaire.

Si le montant maximum disponible de la garantie est dépassé, les indemnités sont réduites proportionnellement.

7.2. Absence de tiers responsable(s) ou de tiers tenu à indemnisation

Lorsque l'assuré est victime d'un sinistre pour lequel aucun recours ne peut être exercé contre un tiers responsable ou un tiers tenu à indemnisation, nous payons les indemnités prévues, déduction faite des indemnités versées par des *tiers payeurs*.

7.3. Présence de tiers responsable(s) ou tenu à indemnisation, de leur(s) assureur(s) ou d'un fonds de garantie

Lorsque l'assuré est victime d'un sinistre pour lequel un recours total ou partiel peut être exercé contre un tiers responsable ou un tiers tenu à indemnisation, son assureur ou un Fonds commun de garantie, nous payons les indemnités telles qu'elles sont prévues dans la garantie, après déduction des indemnités versées par des tiers payeurs. Les montants payés sont ensuite récupérés auprès du tiers responsable ou tenu à indemnisation, de son assureur ou d'un Fonds commun de garantie.

Pour le cas où l'indemnité payée serait supérieure à l'indemnisation finalement mise à charge du tiers responsable ou tenu à indemnisation, de son assureur ou du Fonds commun de garantie, nous nous engageons à ne pas réclamer à l'assuré le remboursement de la différence.

7.4. Exclusions

Outre les exclusions générales, sont exclus de la garantie Conducteur & Passagers :

- les maladies (y compris mais non limités à les affections des vaisseaux cardiaques et sanguins et les affections vasculaires et cérébrales, les affections musculaires et tendineuses, les pathologies discovertébrales et rhumatismales, les hernies de toute nature), leurs conséquences et complications, sauf si ces maladies sont la conséquence directe de l'accident couvert ;
- les dommages au casque et à l'équipement (et à ceux de vos passagers) en cas de décès.

Le droit à la couverture pour les dommages causés dans le cadre de la garantie Conducteur & Passagers expire si :

- nous constatons qu'ils résultent du non-respect de la réglementation relative à la protection obligatoire du conducteur et/ou des passagers, en particulier le port du casque (art. 36 AR du 1er décembre 1975 Code de la route).

Les amendes judiciaires, administratives, économiques, pénales, civiles, administratives, fiscales, les astreintes et les indemnités telles que les mesures pénales, punitives ou dissuasives dans les systèmes judiciaires belges ou étrangers ainsi que les frais judiciaires en matière de poursuites pénales ne sont pas à notre charge.

7.5. Paiement à un mineur, à une personne déclarée incapable ou à une autre personne frappée d'incapacité

En cas de paiement à un mineur, à une personne déclarée incapable ou frappée d'incapacité en application du contrat, le règlement se fera sur un compte ouvert à son nom et indisponible jusqu'à la majorité ou jusqu'à la levée de l'incapacité, sans préjudice du droit de jouissance légale. Les sommes versées peuvent être libérées sur base d'une autorisation particulière du juge de paix, à la demande du tuteur ou de l'administrateur des biens.

7.6. Situation préexistante

Les indemnités sont fixées exclusivement en fonction des conséquences directes de l'accident. Lorsqu'une lésion due à l'accident affecte un organe, une partie ou une fonction corporelle déjà limitée dans sa capacité, nous indemnisons la perte de fonction en tenant compte de la déduction pour l'invalidité préexistante.

Art. 8. Exclusions générales

Outre les exclusions particulières par garantie, nous n'assurons pas :

- Les dommages causés directement ou indirectement par une réaction nucléaire, une radioactivité ou des radiations ionisantes.
- Toute demande d'intervention pour des faits antérieurs à la date de prise d'effet du contrat.
- Les sinistres survenant lorsque le vélo assuré est loué, prêté à des personnes non assurées ou lorsque le vélo assuré est mis en leasing.
- Les sinistres survenant lorsque le vélo est utilisé pour le transport rémunéré de personnes et/ou de marchandises (taxi, visites touristiques, livraison, courrier...).
- Les dommages si le vélo n'a pas été homologué pour se rendre sur la voie publique et les dommages causés lorsque le vélo assuré a fait l'objet de transformations moteur ou d'un débridage.
- Les événements résultant de faits de guerre, de mobilisation générale, de réquisitions de personnes et de matériel par les autorités, d'actes de *terrorisme* ou de sabotage ainsi que de conflits sociaux tels que grève, lock-out, émeutes ou mouvements populaires, auxquels l'assuré a participé avec le vélo assuré.
- Les dommages causés à des tiers, qu'ils soient matériels ou corporels.

Dans les cas suivants, les garanties ne s'appliquent pas dans la mesure où il existe un lien de causalité entre ces faits et l'accident :

- Les dommages résultant de la participation à un sport ou à une *compétition* pour lesquels l'assuré est indemnisé ou qui sont survenus à la suite d'un acte manifestement téméraire tel que, par exemple, l'exécution de cascades, de figures de conduite telles que le wheelie ou une manœuvre délibérée de dérapage.
- Les sinistres causés intentionnellement par l'assuré et/ou les bénéficiaires, ainsi que l'aggravation intentionnelle d'un sinistre couvert par l'assuré ou un membre de sa famille.
- Les sinistres résultant d'une dispute, d'une agression ou d'une attaque dont l'assuré est l'agresseur ou l'instigateur.
- Les dommages survenant lorsque le conducteur du vélo assuré se trouve dans un état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique ou dans un état similaire résultant de l'usage de drogues, de médicaments ou de substances hallucinogènes, de sorte qu'il ne dispose plus du contrôle de ses actes.

Art. 9. Dispositions en cas de sinistre

9.1. Vos obligations en cas de sinistre

Vous vous engagez à :

- nous signaler tout sinistre dans les huit jours après que vous en avez eu connaissance, ce délai ne prenant cours qu'au moment où vous auriez pu raisonnablement déclarer le sinistre ;
- agir en tant que personne normalement prudente et prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences d'un sinistre ;
- vous abstenir de toute reconnaissance de responsabilité, de toute transaction, de toute constatation de dommage, de tout paiement ou promesse de réparation. Les premiers soins matériels ou médicaux ou la simple reconnaissance des faits n'impliquent pas une reconnaissance de responsabilité ;
- nous fournir immédiatement tous les renseignements et documents utiles pour permettre la gestion de votre dossier ;
- nous donner le plus clairement possible des informations sur les circonstances présumées (notamment le lieu, la date et l'heure des faits), les causes et les conséquences de l'accident ainsi que sur l'identité des éventuels témoins et personnes responsables (en particulier les prénom, nom et domicile) ;
- vous abstenir d'apporter, de votre propre initiative, des modifications inutiles au vélo endommagé ou à ses accessoires qui pourraient rendre plus difficile ou impossible la détermination des causes du sinistre ou l'évaluation du dommage.

Vous vous engagez également à nous transmettre les documents suivants :

- la copie de la facture d'achat du vélo assuré ;
- le cas échéant, la copie de la facture d'achat des accessoires endommagés/volés ;
- l'estimation du dommage avant toute réparation du vélo assuré ;
- le cas échéant, la copie de la facture d'achat du casque endommagé ainsi qu'une copie de la facture d'achat du nouveau casque.

Cette énumération n'est pas limitative et nous pouvons exiger la présentation de tous les autres documents nécessaires au règlement des sinistres. En cas d'expertise, vous devez entreprendre les démarches que nous vous demandons et prendre les mesures nécessaires afin de permettre à l'expert désigné d'examiner le dommage avant toute réparation ou destruction de l'épave.

Si vous ne respectez pas vos obligations, nous avons le droit de réduire tout ou partie du montant de notre prestation ou de récupérer les dommages et intérêts et/ou les frais encourus à concurrence du préjudice que nous avons subi. Nous nous réservons également le droit de refuser notre couverture si vous avez agi avec une intention frauduleuse. Dans ce cas, la charge de la preuve nous incombe.

9.2. Estimation du préjudice

Dès qu'il y a un sinistre, vous devez estimer le dommage. Avant de prendre des mesures pour réparer le vélo assuré, vous devez nous fournir une estimation des dommages afin que nous puissions décider de quelle manière nous voulons procéder. Nous pouvons accepter cette estimation, ou nous pouvons nommer un expert pour évaluer les dégâts, et nous supporterons les frais et honoraires de l'expert.

Si nous ne sommes pas d'accord avec vous sur l'ampleur des dégâts, le litige sera résolu par deux experts que vous et nous désignerons. Si ces experts ne parviennent pas à un accord, ils nomment un troisième expert. La décision finale et contraignante sera alors prise par ce troisième expert.

Si l'une des parties ne nomme pas d'expert ou si les deux experts ne parviennent pas à se mettre d'accord sur le choix du troisième expert, le Tribunal de Première Instance de votre domicile désignera un troisième expert à la demande de la partie la plus intéressée.

Chaque partie supporte les frais et honoraires de l'expert qu'elle désigne ainsi que la moitié des frais du tiers expert éventuel.

9.3. Fixation de l'indemnité

Le mode d'indemnisation dépend du degré de dommage subi par le vélo assuré, notamment s'il est partiellement endommagé ou en perte totale. Par perte totale, on entend :

- lorsque le vélo assuré ne peut plus être réparé ou lorsque les frais de réparation sont supérieurs à la valeur du vélo assuré au moment du sinistre.
- le vélo volé n'a toujours pas été retrouvé ou vous ne l'avez pas récupéré 30 jours après nous l'avoir signalé.

9.4. Indemnité en cas de réparation

Si le vélo assuré n'est que partiellement endommagé et que nous avons approuvé l'estimation des dommages présentée, nous remboursons les frais de réparation sur la base d'une facture détaillée. En l'absence d'approbation de l'estimation des dommages présentée, nous remboursons les frais de réparation tels qu'ils ont été déterminés par l'expertise.

9.5. Indemnité en cas de perte totale

L'indemnité sera calculée en fonction de la valeur d'achat neuf du vélo assuré, telle qu'indiquée sur la facture d'achat. À partir du 13^e mois suivant la date d'achat, cette valeur sera réduite de 1 % par mois écoulé. La valeur de l'épave du vélo assuré sera également déduite du montant final. Toutefois, l'indemnité ne pourra jamais être inférieure à 25 % de la valeur d'achat neuf.

Comment obtenir la valeur d'achat neuf ?

1. Facture d'achat originale du premier propriétaire (idéale, mais pas toujours disponible).
2. Facture d'achat d'occasion + preuve de la valeur d'achat neuf (ex. : un document du fabricant ou du vendeur professionnel indiquant le prix neuf).
3. Catalogue du fabricant indiquant le prix neuf du modèle.
4. Attestation d'un vendeur professionnel (ex. : un magasin spécialisé).

La dépréciation s'applique au vélo assuré ainsi qu'aux accessoires.

9.6. Règle proportionnelle

Si la valeur assurée du vélo est inférieure à la valeur assurée telle que mentionnée à l'article 2.3., et qu'il y a un dommage, vous êtes responsable de la différence et supportez une part proportionnelle du dommage. En d'autres termes, l'indemnité est réduite proportionnellement à la valeur que vous avez assurée et à la valeur que vous auriez dû assurer. En cas de sous-assurance, la règle de proportionnalité est appliquée après déduction d'une éventuelle franchise.

9.7. Paiement

Nous vous versons l'indemnité en tant que preneur d'assurance. S'il s'avère que vous n'êtes pas le propriétaire du vélo assuré, nous pouvons reporter le paiement jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve signée par le propriétaire indiquant que vous pouvez recevoir l'indemnité. Si vous ne pouvez pas fournir cette preuve, nous payons directement au propriétaire.

9.8. Subrogation

Nous, qui avons payé ces frais en tant qu'assureur, sommes subrogés jusqu'à concurrence de ce montant dans les droits et actions de l'assuré contre un tiers. Si la subrogation ne peut plus produire d'effet en notre faveur du fait de l'assuré, nous pouvons lui réclamer le remboursement de l'indemnité versée à concurrence du préjudice subi. La subrogation ne peut désavantager l'assuré qui n'est que partiellement indemnisé. Dans ce cas, il peut exercer ses droits par préférence à nous pour ce qui lui reste dû.

Sauf en cas de intention malveillante, nous n'avons aucun recours contre les ascendants et descendants en ligne directe, le conjoint et les parents en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes résidant avec lui, ses invités et ses domestiques. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

9.9. Pluralité

Si un même intérêt est assuré contre le même risque auprès de plusieurs assureurs, l'assuré peut, en cas de sinistre, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites des obligations de chacun d'eux, et à concurrence de l'indemnité à laquelle il a droit. L'assuré ne peut recevoir plus que le montant du dommage

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

Art. 10. Conditions d'assurance

Les conditions particulières complètent les conditions générales et les remplacent dans la mesure où elles seraient contradictoires.

Art. 11. Mise à jour des dispositions législatives

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans le présent document ou dans les documents auxquels il renvoie concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction. Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du contrat ou ultérieurement, les Parties conviennent qu'elles seront remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

Art. 12. Définition du risque

12.1. Informations à fournir

Vos déclarations servent de base au contrat. Lors de la conclusion du contrat, vous êtes ainsi tenu de communiquer avec précision toutes les informations susceptibles d'influencer notre appréciation du risque.

Au cours du contrat, vous êtes tenu de nous informer de toutes les circonstances nouvelles et de toutes les modifications dont vous avez connaissance et dont vous pouvez raisonnablement supposer qu'elles sont de nature à entraîner une aggravation significative et durable du risque assuré.

Les modifications apportées aux points suivants (non limitatives) doivent nous être communiquées :

- l'utilisation du vélo assuré ;
- les caractéristiques du vélo assuré ;
- changement d'identité du preneur d'assurance ;
- le transfert de propriété entre vifs du vélo assuré ;
- l'immatriculation du vélo assuré dans un autre pays ;
- tout changement d'adresse ;
- toute circonstance nouvelle qui rend erronées ou invalides les réponses que vous avez données lors de la souscription et qui sont reprises dans les Conditions particulières.

12.2. Omission ou inexactitude non intentionnelles

Nous pouvons, dans un délai d'un mois à compter du jour où nous en avons eu connaissance, proposer une modification du contrat qui prendra effet au jour où nous avons eu connaissance de la réticence ou de la fausse déclaration.

Si vous avez refusé la proposition de modification de contrat ou si vous ne l'avez pas acceptée dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de cette proposition, nous pouvons résilier le contrat dans un délai de 15 jours.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque, nous pouvons résilier le contrat dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de la réticence ou de la fausse déclaration.

Si la dissimulation ou les informations inexactes ne peuvent vous être imputées, nous fournirons la prestation convenue.

Si l'omission ou l'information inexacte vous est reprochée, nous limitons notre prestation en fonction du rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez fait une déclaration correcte sur le risque.

Toutefois, si nous prouvons que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque, notre intervention se limitera au remboursement de toutes les primes payées.

12.3. Omission ou inexactitude intentionnelles

En cas de fraude, si l'omission ou la déclaration inexacte est faite intentionnellement et nous induit en erreur lors de l'évaluation du risque au moment de la souscription, le contrat est nul. Si nous sommes induits en erreur en cours de contrat, nous refuserons notre intervention et nous résilierons le contrat.

Les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelle nous sont dues.

12.4. Aggravation du risque

Si le risque est aggravé de manière telle que nous aurions accepté de l'assurer sous d'autres conditions lors de la conclusion du contrat, nous pouvons proposer une modification de celui-ci avec un effet rétroactif à la date de l'aggravation, dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle nous en avons pris connaissance.

Si vous refusez cette proposition de modification ou si vous ne l'acceptez pas dans un délai d'un mois après sa réception, nous nous réservons le droit de résilier le contrat dans un délai de quinze jours suivant l'expiration de ce délai.

Si nous pouvons démontrer que nous n'aurions en aucun cas accepté d'assurer le risque aggravé, nous sommes en droit de résilier le contrat dans un délai d'un mois à compter de la date où nous avons eu connaissance de l'aggravation.

Si vous nous avez informés de l'aggravation du risque et qu'un sinistre survient avant que la modification ou la résiliation du contrat ne prenne effet, nous honorerons la prestation convenue.

En revanche, si vous ne nous avez pas informés de l'aggravation du risque et qu'un sinistre survient, nous honorerons également la prestation convenue, sauf si le non-respect de cette obligation de notification peut vous être reproché.

Dans le cas où le manquement à l'obligation de communication vous est imputable, notre prestation sera limitée en fonction du rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si l'aggravation avait été déclarée.

Si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré ce risque aggravé, notre intervention sera limitée au remboursement des primes payées.

Enfin, si l'aggravation du risque a été dissimulée intentionnellement dans un but frauduleux, nous pouvons refuser toute couverture. Dans ce cas, les primes échues jusqu'au moment où nous avons pris connaissance de la fraude nous reviendront en tant que dommages et intérêts.

12.5. Diminution du risque

Si le risque diminue de manière permanente et significative, au point que nous l'aurions assuré à des conditions différentes lors de la conclusion du contrat, nous ajusterons la prime en conséquence. Cette réduction prendra effet à compter du jour où nous aurons été informés de la diminution du risque.

Si aucun accord n'est trouvé sur le montant de la nouvelle prime dans le mois suivant votre demande de réduction, vous avez la possibilité de résilier le contrat.

Art. 13. Durée du contrat

13.1. Prise d'effet du contrat

Le contrat d'assurance prend effet à la date mentionnée dans les Conditions Particulières après signature du contrat par les deux parties, après paiement de la première prime.

13.2. Reconduction tacite

Le présent contrat d'assurance est conclu pour une durée d'un an. Il est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf si vous vous y opposez au moins deux mois avant l'échéance annuelle ou si nous nous y opposons au moins trois mois avant l'échéance annuelle au moyen d'une lettre recommandée et d'un exploit d'huissier ou de la remise de la lettre de résiliation contre récépissé. Après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la prise d'effet du contrat d'assurance, vous pouvez résilier le contrat à tout moment et dans les mêmes formes précitées, sans frais ni pénalités.

Art. 14. Prime

14.1. Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et cotisations, doit être payée à notre demande au plus tard à l'échéance de la prime.

14.2. Non-paiement de la prime

En cas de non-paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre la garantie du contrat ou résilier le contrat à condition que vous ayez été mis en demeure, soit par exploit d'huissier de justice, soit par lettre recommandée. La suspension de la garantie ou la résiliation de la convention ne sortent leurs effets qu'à l'expiration du délai mentionné dans la mise en demeure, mais qui ne peut être inférieur à 15 jours, à compter du lendemain de la signification ou de la remise de la lettre recommandée.

Si la couverture est suspendue, il est mis fin à cette suspension dès que vous avez payé les arriérés de primes.

Si nous avons suspendu la garantie, nous pouvons encore mettre fin au contrat si nous nous en sommes réservé le droit dans la mise en demeure visée ci-dessus. Dans ce cas, le préavis prend cours au plus tôt à l'expiration du délai mentionné dans la mise en demeure, mais qui ne peut être inférieur à 15 jours à partir du premier jour de la suspension.

Si nous ne nous sommes pas réservé cette faculté, la résiliation ne peut être faite que moyennant une nouvelle mise en demeure faite conformément aux dispositions visées ci-dessus.

La suspension de la garantie ne porte pas préjudice à notre droit de réclamer les primes qui viennent ultérieurement à échéance à condition que vous ayez été mis en demeure conformément aux dispositions du présent article mentionnées ci-dessus. Notre droit est toutefois limité aux primes pour deux années consécutives.

14.3. Conséquences du non-paiement de la prime

Rappel gratuit

Si vous n'avez pas payé la prime à l'échéance, nous vous envoyons un rappel par courrier ordinaire ou par voie électronique. Conformément à l'article XIX.2 du Code de droit économique, ce rappel est gratuit et stipule que si vous n'avez pas payé le montant dû dans le délai prévu (minimum 14 jours prenant cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel), des frais supplémentaires sont appliqués conformément aux modalités mentionnées ci-dessous.

Mise en demeure par lettre recommandée

Si la prime reste impayée, nous vous enverrons une mise en demeure par lettre recommandée. Celle-ci déterminera les conséquences du non-paiement sur la couverture d'assurance ainsi que le délai imparti pour régulariser la situation. En cas de non-paiement de la prime dans les 15 jours suivant la date de la mise en demeure, la couverture sera suspendue ou le contrat résilié conformément aux dispositions prévues dans la mise en demeure, à partir du jour suivant celui de l'expiration du délai. Cette circonstance n'affecte pas la garantie pour tout événement assuré survenu pendant la période précédant la suspension ou la résiliation.

Indemnité forfaitaire

Vous nous devez un montant forfaitaire de 20,00 euros si nous vous envoyons une mise en demeure par lettre recommandée. Si, malgré l'envoi de la lettre recommandée, le paiement n'est pas effectué et que nous sommes obligés de confier le recouvrement de la dette à un tiers (par exemple un huissier de justice), vous nous devez en outre une indemnité complémentaire si la dette impayée est supérieure à 150,00 euros. Ce montant supplémentaire est calculé comme suit : 10,00 euros majoré de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500,00 euros ; 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 euros. En tout état de cause, ce montant supplémentaire ne peut jamais dépasser 120,00 euros.

Les montants mentionnés ci-dessus peuvent être indexés automatiquement sur la base de l'indice des prix à la consommation, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Intérêts de retard sur la dette impayée

Si nous sommes obligés de confier le recouvrement d'une dette à un tiers, des intérêts de retard sont également réclamés sur le montant dû. Ces intérêts sont calculés au taux légal et courent à partir de la date d'expiration du délai mentionné dans le rappel gratuit décrit au point « Rappel gratuit » ci-dessus.

Indemnité forfaitaire à notre charge

Si nous restons en défaut de vous payer en temps utile une somme d'argent fixe, exigible et incontestée, nous vous rembourserons vos frais administratifs généraux, calculés forfaitairement à 20,00 euros, pour autant que vous nous ayez d'abord mis en demeure par lettre recommandée. Si vous êtes obligé de confier le recouvrement d'une somme d'argent certaine, exigible et incontestée à un tiers, nous vous verserons une indemnité complémentaire selon les mêmes modalités que celles prévues au point « indemnité forfaitaire » ci-dessus, avec un maximum de 120,00 euros.

14.4. Modalité de paiement

La prime peut être payée par domiciliation ou par virement.

Art. 15. Modification du contrat**15.1. Modification de la prime**

Si nous modifions la prime, nous adapterons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir informé. Dans ce cas, vous pouvez résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 16.1. Cette résiliation doit intervenir dans les trois mois suivant la réception de notre avis de modification du taux. Vous ne disposez pas de cette faculté de résiliation si la modification de la prime résulte d'une disposition contractuelle ou si l'une de ces modifications résulte d'une adaptation générale imposée par les autorités compétentes.

15.2. Modification des conditions d'assurance

Si nous modifions nos conditions d'assurance, nous adaptons le contrat à la prochaine échéance annuelle, après vous en avoir informé. Dans ce cas, vous pouvez résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 16.1. Cette résiliation doit être faite dans les trois mois de la réception de notre avis concernant cette modification.

Art. 16. Fin du contrat

16.1. Modalités de résiliation

Lorsqu'elle n'est pas faite de plein droit, la résiliation se fait par exploit d'huissier de justice, par *envoi recommandé*, ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception. Sauf mention contraire, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois, à compter du jour suivant la signification de l'exploit d'huissier, ou en cas d'envoi recommandé à dater du lendemain de sa remise, ou à dater du lendemain de la date de l'accusé de réception.

Dans tous les cas de résiliation en dehors de l'échéance annuelle, la partie de la prime comprise entre la date de prise d'effet de la résiliation et l'échéance suivante vous sera remboursée, à condition que les conditions de la résiliation du contrat aient été respectées. Si une partie de la prime n'a pas été payée avant la résiliation, elle reste à notre charge.

16.2. Vos possibilités de résiliation

Le contrat peut être résilié par vous :

- à l'échéance annuelle, conformément à l'article 13.2.
- à tout moment après la fin de la première année d'assurance, conformément à l'article 13.2.
- en cas de diminution significative et durable des risques conformément à l'article 12.5.
- en cas d'augmentation de la prime, conformément à l'article 15.1.
- en cas de modification des conditions d'assurance, conformément aux articles 15.2.

Si plus d'un an se passe entre la souscription et la prise d'effet du contrat, vous pouvez résilier celui-ci à la date de sa prise d'effet. La résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du présent accord.

Vous pouvez également résilier le contrat après un sinistre. La résiliation doit être faite au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend cours à l'expiration d'un délai d'au moins trois mois à compter du jour suivant : la remise de la lettre recommandée, la notification par huissier ou la date de l'accusé de réception.

16.3. Nos possibilités de résiliation

La convention peut être résiliée par nous :

- à l'échéance annuelle, conformément à l'article 13.2.
- en cas de non-paiement de la prime conformément à l'article 14.2.
- en cas d'omission ou de déclaration inexacte du risque, conformément à l'article 12.2
- lorsque le risque est aggravé conformément à l'article 12.4.

Si plus d'un an s'écoule entre la signature et la prise d'effet du contrat, nous pouvons le résilier à la date de sa prise d'effet. La résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du présent accord.

Comme vous, nous pouvons résilier le contrat après un sinistre. La résiliation doit être faite au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend cours à l'expiration d'un délai d'au moins trois mois à compter du jour suivant : la remise de la lettre recommandée, la notification par huissier ou la date de l'accusé de réception.

Si le bénéficiaire de l'assurance, l'assuré ou vous-même n'avez pas, dans une intention frauduleuse, respecté l'une des obligations découlant du sinistre, nous pouvons résilier le contrat à tout moment, dès que nous avons introduit une plainte avec constitution de partie civile contre l'une de ces personnes auprès d'un juge d'instruction ou dès que nous avons cité cette personne devant la juridiction de jugement sur la base des articles pertinents du Code pénal. La résiliation prend cours à l'expiration d'un délai d'au moins un mois à compter du jour suivant : la remise de la lettre recommandée, la notification par huissier ou la date de l'accusé de réception.

16.4. Cas particuliers

Faillite

Si vous faites faillite, le contrat subsiste au profit de la masse des créanciers. Celui-ci doit nous assurer le paiement des primes, qui doivent encore expirer après la déclaration de faillite. En cas de faillite, nous pouvons résilier le contrat au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite. Le curateur peut résilier le contrat dans les trois mois qui suivent la déclaration de faillite.

Décès

Si vous décédez, le contrat est transféré à vos héritiers. Ils peuvent résilier le contrat dans les trois mois et 40 jours suivant le jour de votre décès. Nous pouvons résilier le contrat dans un délai de trois mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de votre décès.

Transfert entre vifs du vélo assuré

En cas de cession entre vifs du vélo assuré, le contrat prend fin de plein droit dès que le vélo dont vous avez transféré la propriété n'est plus en votre possession.

Déménagement à l'étranger

Le contrat prend fin de plein droit à la date de votre déménagement si votre résidence principale ne se trouve plus en Belgique.

Cessation de l'activité de l'assureur

En cas de faillite, de concordat judiciaire ou de retrait de l'agrément de l'assureur le preneur d'assurance peut résilier le contrat.

Changement d'assureur

En cas de transfert par l'assureur des droits et obligations découlant du contrat. La résiliation doit intervenir dans un délai de 3 mois à compter de la publication au Moniteur belge de la décision de la Banque Nationale de Belgique approuvant la cession.

16.5. Suspension du contrat d'assurance

La suspension du contrat d'assurance pour non-utilisation temporaire du vélo assuré n'est pas autorisée.

Art. 17. Prescription

Le délai de prescription pour toute action découlant du contrat est de trois ans. Ce délai commence à courir à partir du jour de l'événement générateur du droit d'action.

Si le sinistre a été déclaré à temps, la prescription est interrompue jusqu'au moment où nous vous avons notifié notre décision par écrit..

Art. 18. Terrorisme

Nous couvrons les dommages causés par le terrorisme selon les modalités et dans les limites prévues par la loi du 3 mai 2024 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme.

Art. 19. Protection de vos données personnelles

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de notre relation sont enregistrées dans un ou plusieurs fichiers et font l'objet d'un traitement par ACM Belgium S.A., en tant que responsable du traitement, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, boulevard du Roi Albert II 2, et conformément à la législation en vigueur (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel, nous vous renvoyons à la Déclaration relative aux données à caractère personnel, disponible sur notre site internet (<https://www.acm.be/fr/privacy/protection-des-donnees-personnelles.html>).

19.1. Pourquoi traitons-nous vos données à caractère personnel ?

Premièrement, la collecte et le traitement de vos données personnelles sont nécessaires pour pouvoir analyser votre situation et vos besoins et attentes en matière d'assurance, pour évaluer les risques, la tarification, la souscription et ensuite l'exécution du contrat. Nous collectons et traitons également vos données personnelles pour la gestion et l'administration de notre relation d'affaires (par ex. comptabilité, recouvrement), pour répondre aux demandes d'informations et pour mener des activités de marketing. Vos données peuvent également être traitées pour toute autre finalité à laquelle vous avez expressément consenti, ainsi que pour satisfaire à nos obligations légales et réglementaires. Pour chaque finalité, seules les données pertinentes pour la poursuite de l'objectif en question sont traitées. Vos données à caractère personnel sont traitées sur une ou plusieurs bases légales. Certains traitements sont nécessaires pour satisfaire aux obligations légales.

Ces obligations comprennent principalement la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ou, le cas échéant, la lutte contre l'évasion fiscale. Vos données sont également utilisées pour la défense de nos intérêts légitimes, en particulier pour la prospection commerciale, pour les études statistiques et actuarielles et pour lutter contre la fraude à l'assurance.

Il convient de noter que la lutte contre la fraude est menée dans l'intérêt légitime de l'assureur, mais aussi pour la protection de la communauté des assurés. Un cas avéré de fraude peut conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription peut bloquer l'accès à une relation contractuelle avec l'assureur pendant cinq ans.

Vos données peuvent également être utilisées, avec votre consentement, aux fins spécifiques pour lesquelles vous avez donné votre accord. Nous traitons les données à caractère personnel relatives à la santé uniquement avec votre autorisation préalable expresse. Le fait de ne pas avoir reçu votre consentement peut, selon le cas, entraîner le refus d'entamer ou de poursuivre une relation contractuelle, l'impossibilité pour nous de poursuivre ou d'exécuter une opération demandée par la personne concernée. Enfin, le traitement peut être nécessaire à l'exécution d'un contrat : ACM Belgium doit collecter une partie de vos données pour pouvoir fournir ses services. Si vous choisissez de ne pas partager ces données avec ACM Belgium, cela peut rendre l'exécution du contrat impossible.

19.2. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données personnelles peuvent être communiquées à nos éventuels sous-traitants au sens du RGPD, fournisseurs de services, mandataires, autres compagnies d'assurance, experts, bureaux de règlement des sinistres, réassureurs et co-assureurs, fonds de garantie professionnels, organisations professionnelles, autorités et organismes publics, pour la gestion et l'exécution de votre contrat et la fourniture de services et le respect des obligations légales ou réglementaires.

Les données en vue de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ainsi que la lutte contre la fraude sont communiquées aux entités de notre groupe et aux personnes concernées, dans le strict respect des dispositions légales. ACM Belgium peut communiquer des données à caractère personnel pertinentes à Datassur ESV, dans le cadre exclusif de l'évaluation des risques et de la gestion des contrats et des sinistres. Toute personne prouvant son identité a le droit d'être informée des données la concernant et dont Datassur dispose, ainsi que le droit de faire rectifier ces données. Pour exercer ce droit, la personne concernée adresse à Datassur une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à l'adresse suivante : Boulevard Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles.

ACM Belgium peut également autoriser le traitement de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne. ACM Belgium ne transmet vos données à un pays tiers que si ce pays garantit un niveau de protection équivalent à celui que vous pouvez trouver dans votre pays de résidence, notamment lorsqu'une décision d'adéquation existe ou par l'utilisation de clauses contractuelles types.

19.3. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

ACM Belgium SA prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel contre la destruction, la perte, l'altération ou le traitement non autorisé. Ces mesures de protection sont régulièrement adaptées aux évolutions techniques et organisationnelles.

Dans ce contexte, seules les personnes (travailleurs, partenaires, consultants, etc.) pour lesquelles le traitement de données est nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches, ont accès à vos données à caractère personnel. Ces personnes sont tenues de respecter la confidentialité de ces données.

Certaines données étant plus sensibles que d'autres, les données de santé font l'objet d'une protection renforcée. Les données de santé sont traitées par le personnel spécifiquement conscient de la confidentialité de ces données. Ces données font également l'objet d'un renforcement de la sécurité informatique.

19.4. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

ACM Belgium ne conserve vos données personnelles que le temps nécessaire aux fins pour lesquelles elles sont collectées. SACM Belgium SA conserve les données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour faire valoir ses droits ou se défendre contre une action en justice, jusqu'à la fin de la période de conservation concernée ou jusqu'à la fin d'une telle action. En tout état de cause, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire exige que nous disposions d'informations personnelles vous concernant, ces données peuvent être conservées aussi longtemps que l'obligation nous incombe. Une fois ces objectifs atteints, toutes les données à caractère personnel sont effacées.

19.5. De quels droits disposez-vous ?

En ce qui concerne vos données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de mise à jour, de rectification, d'effacement et d'objection pour des raisons légitimes, de limitation et de portabilité. Vous pouvez à tout moment, et gratuitement, vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. Si le traitement est fondé sur le consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans préjudice de la licéité du traitement effectué avant le retrait du consentement.

19.6. Comment les exercer ?

Pour l'exercice de vos droits ou pour toute demande d'informations complémentaires, vous devez envoyer une demande, datée et signée, accompagnée d'une copie recto verso de votre titre d'identité valable, à l'adresse suivante : Data Protection, ACM Belgium SA, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, Belgique ou par mail à dataprotection@acm.be.

19.7. En cas de difficultés

Pour toute autre question ou difficulté, vous devez envoyer une demande, datée et signée, accompagnée d'une copie recto verso de votre titre d'identité valable, à l'adresse suivante : Data Protection, ACM Belgium SA, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, Belgique ou par e-mail à dataprotection@acm.be.

En cas de difficultés liées au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez également prendre contact avec le Responsable de la protection des données d'ACM Belgium SA : A l'attention du Responsable de la protection des données, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 Tassin, France. Vous avez également le droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (APD) : Par e-mail : contact@apd-gba.be ou par courrier : Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35, B-1000 Bruxelles. Tel.: +32 (0)2 274 48 00. Vous devez joindre à votre demande une copie recto-verso d'une pièce d'identité (valable).

19.8. Visite des locaux et site internet

Lorsque vous visitez nos locaux, vous pouvez éventuellement faire l'objet d'un enregistrement vidéo par les caméras de surveillance à des fins de sécurité, conformément à l'arrêté royal du 8 mai 2018 relatif aux déclarations du placement et de l'utilisation des caméras de surveillance et au registre des activités de traitement de l'image de caméras de surveillance.

Lorsque vous visitez nos sites web, vos données personnelles peuvent être collectées au moyen de cookies. Pour de plus amples informations à ce sujet, nous vous renvoyons à notre Politique de Gestion des Cookies (<https://www.acm.be/fr/gestion-des-cookies.html>).

19.9. Protection de vos données personnelles par l'Assisteur

L'Assisteur est le responsable du traitement de vos données personnelles qu'il traite dans le cadre des prestations d'assistance qu'il fournit. Le traitement des données personnelles par l'Assisteur est nécessaire pour assurer la gestion de ce contrat et des éventuels dossiers de sinistre. Le traitement est également effectué dans le but de respecter les obligations légales, de prévenir et détecter les fraudes, ainsi que pour des études et des statistiques.

La réglementation relative à la protection des données personnelles vous accorde des droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression des données pour des raisons légitimes, ainsi que la portabilité, que vous pouvez exercer à tout moment. Lorsque le traitement repose sur le consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment, sans préjudice de la légalité du traitement effectué avant le retrait.

Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande à Allianz Global Assistance, Data Protection Officer, Boulevard Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles ; privacy.be@allianz.be. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès des services de l'Assisteur ou de l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, contact@apd-gba.be, <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>). Pour plus d'informations sur la déclaration de confidentialité, veuillez consulter le site internet de l'Assisteur : <https://allianz-assistance.be>.

Art. 20. Gestion des plaintes

Nous nous efforçons toujours de fournir des services de qualité. Si vous êtes néanmoins insatisfait d'un contrat ou d'un service d'assurance, vous pouvez d'abord prendre contact avec votre conseiller dans votre agence pour toutes les questions relatives à votre contrat, et avec notre service d'indemnisation pour toutes les questions relatives à un sinistre.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution que vous offrent ces services, vous pouvez contacter le responsable de la gestion des plaintes par e-mail à complaints@acm.be ou par courrier à : Responsable de la gestion des plaintes, ACM Belgium SA, boulevard du Roi Albert II 2 à 1000 Bruxelles. Celui-ci analyse votre plainte et se réunit, si nécessaire, avec le ou les service(s) concerné(s) d'ACM Belgium SA, ou avec d'autres personnes ou services éventuels concernés, afin de formuler une réponse équitable à votre plainte.

Si vous avez reçu une réponse écrite d'ACM Belgium SA à votre plainte, mais que vous n'y consentez pas et que le désaccord persiste, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances par courrier : Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles ou par mail : info@ombudsman-insurance.be, sans préjudice de votre possibilité d'entamer une procédure judiciaire. Plus d'informations sur le site web : www.ombudsman-insurance.be.

Pour toute plainte relative à la garantie Assistance, vous pouvez contacter l'assisteur par e-mail à l'adresse quality.be@allianz.com ou par courrier à l'adresse suivante : Service Qualité, Boulevard Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles – Belgique.

Si vous avez reçu une réponse écrite de l'Assisteur à votre plainte, mais que vous n'êtes pas d'accord avec celle-ci et que le désaccord persiste, vous pouvez contacter l'Ombudsman des Assurances par courrier à l'adresse : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, ou par e-mail à info@ombudsman-insurance.be, sans préjudice de votre droit d'entamer une procédure judiciaire.

Pour plus d'informations, consultez le site : www.ombudsman-insurance.be.

Art. 21. Vente à distance - Droit de rétractation

Dans le cas d'un contrat d'assurance à distance, vous et nous pouvons résilier le contrat sans pénalité et sans motivation par lettre recommandée dans les quatorze jours calendrier. Ce délai court à partir du jour de la conclusion du contrat ou à partir du jour où le preneur d'assurance a reçu les conditions contractuelles et les informations précontractuelles sur un support durable, si celui-ci est postérieur. La résiliation qui émane de vous prend effet au moment de la notification. La résiliation par nous prend effet huit jours après sa notification.

Si le contrat est résilié et que son exécution avait déjà commencé à votre demande avant la demande de résiliation, vous êtes tenu de payer la prime au prorata de la période pendant laquelle la couverture a été octroyée. Il s'agit de la rémunération des services déjà fournis. À l'exception de la rémunération des services déjà fournis, nous vous remboursons tous les montants que nous avons reçus de votre part dans le cadre du présent contrat. Nous disposons à cet effet d'un délai de trente jours qui court :

- si vous procédez à la résiliation, à partir du jour où nous recevons la notification de la résiliation
- si nous procédons à la résiliation, à partir du jour où nous envoyons la notification de la résiliation.

Toute communication ou notification relative au droit de rétractation doit être adressée à notre siège social.

Art. 22. Droit applicable et compétence

Le droit belge s'applique au contrat d'assurance ainsi qu'à la relation précontractuelle.

Tous les litiges concernant l'établissement, la validité, l'exécution, l'interprétation ou la résiliation du présent contrat d'assurance sont de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

Art. 23. Domicile et correspondance

La correspondance qui nous est adressée est valablement envoyée à l'adresse de notre siège social.

Toutes nos communications et notifications sont valablement adressées conformément aux préférences de communication administratives activées lors de la souscription de votre contrat ou ultérieurement.

Si vous avez opté pour la communication par courrier postal, à l'adresse postale indiquée dans les conditions particulières ou à l'adresse qui nous a été communiquée ultérieurement.

Si vous avez opté pour la communication par voie numérique :

- à l'adresse électronique dont nous disposons, dans les limites autorisées par la loi
- via votre espace client, dans les limites autorisées par la loi.

Si vous préférez recevoir des communications par voie numérique, vos documents ne sont mis à votre disposition que par le biais du canal numérique.

Vous devez nous fournir une adresse correcte (courrier ou e-mail) et nous informer immédiatement de toute modification.

Vous avez à tout moment la possibilité de modifier la préférence pour la communication.

Si la correspondance vous a été valablement envoyée, cela vaut également pour les héritiers et les ayants droit.

Art. 24. Communication et langues

Toute communication avec nos assurés se fait en français ou en néerlandais, selon votre choix. Tous nos documents précontractuels et contractuels sont disponibles en français et en néerlandais.

Art. 25. Autorités de contrôle

ACM Belgium SA et l'Assisteur sont soumise au contrôle de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, www.fsma.be) et de la BNB (Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.nbb.be).

Art. 26. Conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts peuvent porter atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients de l'assureur, en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire en assurances, d'autres clients, de ses administrateurs ou gérants, ou de tout collaborateur, entendus au sens le plus large du terme. L'assureur a mis en place une politique de gestion des conflits d'intérêts afin d'identifier les conflits potentiels, d'élaborer des mesures pour prévenir les conflits et procédures de gestion constatés, de signaler au client les conflits imprévisibles ou à gérer, de fournir une formation adéquate aux dirigeants ou aux collaborateurs de la Société et de prendre connaissance et d'enregistrer les conflits constatés. Pour plus de détails, nous invitons le preneur d'assurance à consulter le site web de l'assureur www.acm.be ou à adresser un courrier à l'adresse suivante : ACM Belgium SA, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles.

Art. 27. Responsabilité des parties et des auxiliaires

Les parties excluent toute responsabilité extracontractuelle l'une à l'égard de l'autre et à l'égard des auxiliaires de l'autre partie, pour les dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle. Par auxiliaire on entend : toute personne physique ou morale chargée par le débiteur d'une obligation contractuelle de l'exécution totale ou partielle de cette obligation, que cette personne soit directement désignée ou engagée par nous, ou par l'intermédiaire d'une société contrôlée directement ou indirectement par nous. Cela inclut notamment les employés, les administrateurs (exécutifs ou non exécutifs), les intermédiaires d'assurance et les prestataires de services indépendants, ainsi que leurs employés, gérants ou administrateurs, agents et prestataires de services indépendants.

La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle est exclusivement régie, dans les limites autorisées par la loi, par les règles du droit des contrats, même si l'événement à l'origine des dommages constitue également une faute donnant lieu à une responsabilité extracontractuelle.

Les auxiliaires des parties peuvent se prévaloir des clauses du présent article.

Cet article ne porte pas atteinte aux dispositions légales d'ordre public et impératives, et n'est pas applicable en cas de dommages résultant d'une atteinte à l'intégrité physique ou psychique, ou d'une faute commise avec l'intention de causer un dommage, tel que prévu à l'article 6.3, §1, deuxième alinéa du Code civil.