

# Conditions générales Bike et e-Bike

<b>A. Informations générales.....</b>	<b>1</b>
A.1 Police d'assurance .....	1
A.2 Assureur / Nous / Notre / Nos .....	1
<b>B. Comment nous contacter ? .....</b>	<b>1</b>
<b>C. Résumé des éléments et événements assurés 2</b>	
C.1 Quels sont les objets assurés ? .....	2
C.2 Quels sont les événements assurés ? .....	2
<b>D. Champ d'application géographique couvert... 2</b>	
<b>E. Définitions.....</b>	<b>2</b>
E.1 Définitions générales .....	2
E.2 Définition des éléments assurables .....	2
E.3 Définition des événements assurés .....	3
<b>F. Montants assurés, limites, franchises .....</b>	<b>3</b>
F.1 Limites .....	3
F.2 Exemption .....	4
<b>G. Garanties .....</b>	<b>4</b>
G.1 Réparation, remplacement ou remboursement .....	4
G.2 Assistance .....	4
G.3 Indemnité de location de vélo .....	4
<b>H. Responsabilités.....</b>	<b>4</b>
<b>I. Exclusions et limitations.....</b>	<b>5</b>
I.1 Exclusions spécifiques aux produits .....	5
I.2 Exclusions générales .....	6
<b>J. Dispositions générales.....</b>	<b>7</b>

## A. Informations générales

Les conditions générales et les conditions particulières constituent l'accord entre vous et nous. Certains mots et expressions ont une signification spécifique et sont définis dans les conditions générales.

Comment lire les conditions générales ?

Les dispositions en matière d'assurance sont énumérées dans les conditions particulières et dans les conditions générales.

Y a-t-il des contradictions dans les conditions ? Dans ce cas, ce sont les accords énumérés dans les conditions particulières qui s'appliquent en premier lieu. Ensuite, ce sont les conditions des couvertures qui s'appliquent, puis les conditions générales.

### A.1 Police d'assurance

**Nom de l'assurance / Votre assurance :** Le nom de l'assurance que vous avez souscrite est mentionné sur les conditions particulières.

L'assurance contient les documents suivants :

1. Conditions générales
2. Conditions particulières

N'oubliez pas qu'en cas de sinistre, vous devez être en mesure de prouver la valeur assurée du vélo. Par exemple, en envoyant la facture ou le rapport d'expertise avec la demande d'indemnisation.

### Date d'entrée en vigueur de la couverture d'assurance :

La date d'entrée en vigueur et la date de fin de l'assurance figurent dans les conditions particulières. Une année d'assurance commence à la date d'entrée en vigueur et se termine exactement un an plus tard.

Sans préjudice des dispositions des garanties concernées, les garanties ne prennent effet que le jour suivant la réception par nous de la police pré-signée correctement remplie, et au plus tôt après le paiement de la prime due et indivisible par le preneur d'assurance à l'intermédiaire d'assurance ou à nous-mêmes.

Nous nous réservons le droit de refuser des polices en fonction de notre politique de souscription.

### A.2 Assureur / Nous / Notre / Nos

Nous sommes la branche belge de l'assureur

AWP P&C S.A. – Belgium Branch

Notre adresse :

Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles - Belgique

Tel : + 32 2 290 64 11 - [www.allianz-assistance.be](http://www.allianz-assistance.be)

La société est agréée en tant qu'assureur sous le numéro de code 2769. Notre numéro d'entreprise est le 0837.437.919. AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 à 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080.

## B. Comment nous contacter ?

Le service d'assurance et d'assistance est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les appels au service clientèle. Si vous avez besoin d'aide, n'essayez pas d'arranger quoi que ce soit vous-même car un remboursement après une intervention de votre part n'est pas possible.

### Allianz Assistance - Service Team

Avenue du Roi Albert II 32

1000 Bruxelles - Belgique

Téléphone pendant les heures de bureau :

+32 2 290 64 68

Courriel : [welcome.be@allianz.com](mailto:welcome.be@allianz.com)

**Si vous avez besoin d'une assistance d'urgence pendant, appelez directement au numéro suivant +32 (0)2 529 76 70 (disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24).**

### Déclarer un sinistre ? :

[https://www.allianz-assistance.be/fr\\_BE/aide-et-conseils/sinistres.html](https://www.allianz-assistance.be/fr_BE/aide-et-conseils/sinistres.html)

## C. Résumé des éléments et événements assurés

### C.1 Quels sont les objets assurés ?

Vélo Vélo électrique Accessoires	✓ Assuré
--	----------

### C.2 Quels sont les événements assurés ?

**IMPORTANT :** Consultez vos conditions particulières pour savoir ce qui est assuré (vol et/ou dommages et/ou assistance).

<b>Dommages accidentels :</b>	✓ Assuré
Dommages involontaires causés par une chute ou un choc	
Dommages causés par une collision	
<b>Le vol et autres :</b>	
Vol - Entrée violente dans les bâtiments (cambriolage)	
Vol - accès violent aux véhicules	
Vol - Prise d'un article assuré protégé par une serrure approuvée*.*.	
Vol - Prise sans autorisation	
Pillage	
Vol qualifié	
Dommages causés par le vandalisme, le sabotage ou les tentatives de vol	
<b>Panne</b>	

Ci-après dénommé(s) événement(s).

**\*Le cadre de l'objet assuré doit être fixé à un objet immobile par une serrure approuvée.**

Voir la section E. pour les définitions des éléments assurés et des événements assurés.

## D. Couverture géographique

Les garanties de cette assurance s'appliquent dans le monde entier, sauf :

- L'assistance dépannage en cas de panne n'est valable qu'en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas, et jusqu'à 30 kilomètres de la frontière belge et luxembourgeoise avec l'Allemagne et la France. Et à partir d'un kilomètre de votre domicile.

## E. Définitions

### E.1 Définitions générales

Il s'agit des définitions générales des termes ou expressions utilisés dans les documents de la police d'assurance.

**Serrure approuvée :** une serrure pour laquelle vous disposez d'une preuve de propriété ou d'achat et Conforme à la norme européenne EN 15496, c'est-à-dire les serrures avec le poinçon ART2 (ou plus) et Sold Secure Gold/Silver.

**Identifiant de l'article assuré :** un identifiant créé et appliqué en usine, utilisé pour identifier de manière unique votre article assuré (par exemple, le numéro d'identification du cadre).

**Bénéficiaire / Vous / Vous :** la personne qui bénéficie des prestations définies dans les présentes conditions. Le bénéficiaire doit être l'unique propriétaire de l'objet assuré et être âgé d'au moins 18 ans.

**Pays de résidence :** le pays dans lequel vous avez votre domicile et résidez plus de 183 jours par an.

**Objet assuré :** bicyclette ou bicyclette électrique, achetée à l'unité (non incluse dans une vente en bloc), en bon état de fonctionnement et non endommagée au moment de la souscription de la présente assurance.

**Date d'achat de l'objet assuré :** date à laquelle l'objet assuré a été acheté auprès d'un vendeur professionnel et indiquée sur la preuve d'achat.

**Événement assuré :** Tout événement tel que défini dans la section "Définition des événements assurés" E3, qui donne droit à nos services d'assistance au Bénéficiaire.

**Franchise :** montant prédéterminé pour lequel vous n'êtes pas couvert en cas de réclamation valable au titre de votre couverture d'assurance. Le montant de la franchise peut dépendre de l'événement assuré qui s'est produit.

**Prix d'achat :** le prix d'achat de votre article assuré et de ses accessoires, tel qu'indiqué sur votre preuve d'achat (TVA comprise).

**Période d'assurance :** pour les bénéficiaires, il s'agit de la période pendant laquelle ils recevront des prestations.

**Domicile :** adresse résidentielle permanente et fixe du bénéficiaire à des fins juridiques et fiscales dans son pays de résidence.

**Facture d'achat/identification du produit assuré :** la facture d'achat est le document contractuel qui prouve que l'article assuré a été acheté à la date d'achat de l'article assuré. Le document doit contenir certains éléments d'identification du produit assuré, tels que le fabricant, le type/modèle et les données d'identification du produit assuré. Le document doit comporter votre nom et votre adresse. Conservez ce document au moins jusqu'à la fin de la couverture de l'assurance et/ou jusqu'au règlement final d'une demande d'indemnisation présentée par vous. En cas de sinistre, nous vous demanderons ce document.

Si nous ne pouvons pas identifier l'article assuré à partir des informations figurant sur la preuve d'achat, nous pouvons rejeter votre demande d'indemnisation.

**Article remis à neuf :** Article qui a été restauré par un fournisseur agréé jusqu'à ce qu'il soit comme neuf en termes de performance et d'apparence.

**Sécurisé par une serrure approuvée :** l'objet assuré est attaché à un objet fixe et inamovible par une serrure approuvée, de telle sorte qu'il faut desserrer la serrure ou briser l'objet assuré pour séparer l'objet assuré de l'objet. Par exemple, une serrure approuvée fixe le cadre et la roue arrière à l'objet.

### E.2 Définition des éléments assurables

**Bicyclette :** bicyclette montée sur un cadre avec un guidon, une selle et propulsée par des pédales reliées à une roue, dont l'utilisation sur route ou hors route ne nécessite pas de permis.

**Véhicules électriques légers personnels** : Vélo électrique : un vélo dont la propulsion est assurée par un moteur électrique en plus des pédales et dont la vitesse est limitée électroniquement à 25 km/h.

**Accessoires** : pièces et accessoires supplémentaires achetés, y compris, mais sans s'y limiter, siège pour enfant, compteur de vitesse, panier, sacoches, feux, outils et garde-boue.

**L'équipement vestimentaire n'est pas couvert.**

**Remarque** : la valeur maximale des accessoires ne peut excéder 10 % du prix d'achat de l'article assuré, avec une franchise minimale de 25 euros. Les accessoires doivent avoir été achetés dans les 4 semaines suivant l'achat de l'article assuré et les reçus doivent être fournis.

### E.3 Définition des événements assurés

Dans cette section, nous fournissons des définitions et/ou des descriptions claires des événements possibles qui peuvent être couverts par l'assurance. Consultez attentivement vos conditions particulières qui mentionnent vos couvertures spécifiques.

#### Dommmages accidentels :

- **Dommmage accidentel dû à une chute ou à un choc** : dommage causé à un bien assuré par une chute ou un choc accidentel qui se produit à un moment et en un lieu déterminables et qui nuit à la fonctionnalité ou à la sécurité d'utilisation du bien assuré.
- **Dommmages par collision** : dommages causés par une collision soudaine, involontaire et imprévue avec des personnes, des animaux domestiques ou des animaux sauvages sur la route, ou par un écrasement de ces personnes, animaux ou animaux.

**Bris** : dysfonctionnement de l'objet assuré ou problème de batterie entraînant l'impossibilité de conduire ou une conduite dangereuse, l'immobilisation de l'objet assuré et la nécessité de le transporter (cette définition n'inclut pas une batterie déchargée parce qu'elle n'est pas suffisamment chargée).

#### Vol et des dommages connexes :

- **Dommmages causés par vandalisme, sabotage ou tentative de vol** : dommages intentionnels causés à votre objet assuré par une personne ou des personnes qui vous sont inconnues.
- **Vol** :
  - **Entrée violente et forcée dans les locaux (cambriolage)** : À un moment et en un lieu déterminables, les biens assurés sont volés dans des locaux fermés à clé et dotés de tous les dispositifs de sécurité disponibles, ce qui nécessite l'usage de la force physique et l'entrée forcée dans les locaux.
  - **Accès violent au véhicule** : à un moment et en un lieu déterminables, l'objet assuré est volé dans un véhicule fermé à clé, tous les dispositifs de sécurité disponibles étant utilisés et l'objet assuré étant hors de vue, ce qui nécessite l'usage de la force physique et un accès violent au véhicule.
  - **Vol d'un objet assuré fixé à l'aide d'une serrure approuvée** : à un moment et en un lieu déterminés, l'objet assuré est volé dans un lieu accessible au public alors qu'il est fixé à un objet fixe et inamovible (par exemple, un lampadaire ou un support devant l'objet assuré) à l'aide d'une serrure approuvée. (Voir la définition de "sécurisé par une serrure approuvée" et de "serrure approuvée" dans cette section)
  - **Enlèvement sans permission** : le fait pour une autre personne de vous prendre votre objet assuré dans votre voisinage immédiat sans en avoir reçu la permission.
  - **Pillage** : à un moment et en un lieu déterminables, l'objet assuré est volé dans des locaux ou à une personne par la force au cours d'une émeute ou de troubles civils.
  - **Vol** : le fait de s'emparer sans autorisation de votre objet assuré par la force physique, la menace ou l'intimidation d'un ou plusieurs autres individus.
  - **Vandalisme** : Tout bris ou dommage causé à l'objet assuré par un tiers sur les lieux de l'événement et entraînant son

immobilisation. Nous pouvons Vous demander une copie du rapport de police. La déclaration à la police doit être faite dans un délai de 1 jour ouvrable personnellement.

## F. Montants assurés, limites, franchises

### F.1 Limites

Nous indemnisons les dommages subis par votre vélo à concurrence de la valeur assurée moins la dépréciation, moins la valeur résiduelle et moins une éventuelle franchise. Il y a perte totale lorsque la réparation du vélo coûte plus que la valeur assurée moins la dépréciation et moins la valeur résiduelle. Il y a également perte totale en cas de vol ou si le vélo est totalement perdu pour d'autres raisons.

En général, la somme assurée est limitée au prix d'achat initial. La somme assurée diminue en fonction de l'âge de l'objet assuré selon le tableau de dépréciation suivant :

- Aucune dépréciation ne s'applique de la première à la troisième année d'assurance.
- La quatrième année, nous remboursons jusqu'à un maximum de 75 % de la valeur assurée.
- La cinquième année, nous remboursons jusqu'à 60 % de la valeur assurée.
- La sixième année, nous remboursons jusqu'à un maximum de 45 % de la valeur assurée.
- La septième année, nous remboursons jusqu'à un maximum de 35 % de la valeur assurée.
- La huitième année, nous remboursons jusqu'à 25 % de la valeur assurée.
- À partir de la neuvième année, nous remboursons jusqu'à un maximum de 20 % de la valeur assurée.

**Notez que** ce régime d'amortissement s'applique également aux accessoires.

#### Exemple de dommages

Valeur d'acquisition	€ 1.000
Vélo âgé	4ans
Valeur résiduelle du vélo endommagé	= € 100
(il s'agit de la valeur réelle du vélo endommagé)	

#### Calcul de l'indemnité :

Calcul au moment du dommage en fonction de la dépréciation :

€ 1.000 * 75%	=	€ 750
Valeur résiduelle	=	-€ 100
Dommages-intérêts établis	=	€ 650
Exemption*	=	€ 25
Dommages et intérêts	=	€ 625

\* Pour les vélos de route, les VTT et les VTC, une franchise de 20 % des dommages évalués par nous s'applique en cas de perte totale.

**Nous ne vous rembourserons jamais plus que le montant assuré, y compris la dépréciation, sauf mention expresse dans les présentes conditions.**

#### F1.1 Limites en cas de vol

Cette section ne s'applique que si vous avez opté pour une assurance contre le vol, comme indiqué dans vos conditions particulières. Si votre demande donne lieu à un remboursement, nous vous rembourserons le montant assuré moins la dépréciation, comme indiqué dans le tableau F.1 Limites.

Si une franchise s'applique, nous la déduisons du montant du sinistre, comme indiqué dans le tableau F.2.1.

### F1.2 Limitations en cas de dommages causés par des dommages accidentels, des actes de vandalisme ou de sabotage ou des tentatives de vol

Si votre demande aboutit à une indemnisation, nous vous rembourserons les frais de réparation des dommages sur la base de la facture que vous avez reçue pour ces réparations.

Si les frais de réparation dépassent le montant assuré, y compris la dépréciation, nous remboursons le montant assuré et, si une franchise s'applique, nous la déduisons du montant du sinistre comme indiqué dans le tableau de la section F.2.2.

### F1.3 Limites en cas de panne

En cas de panne, vous bénéficiez de notre assistance pour reprendre la route. Pour connaître les prestations auxquelles vous avez droit, reportez-vous à la section G.2 Assistance.

Nous pouvons vous demander de payer pour un service que nous organisons. Vous serez remboursé si vous nous avez envoyé la facture.

## F.2 Franchise

Le montant de la franchise sera déduit du coût du sinistre.

### F2.1 Franchise en cas de vol

La franchise dépend du type et du prix d'achat initial de votre bien assuré, comme indiqué ci-dessous.

Type d'objet assuré	Franchise (€)
Vélo de montagne (électrique) et vélo de course (électrique) et accessoires	20% de la somme assurée, y compris la dépréciation
Vélo électrique et accessoires	20% de la somme assurée, y compris la dépréciation
Vélos de ville et accessoires	non

### F2.2 Franchise en cas de dommages accidentels, de dommages causés par vandalisme ou sabotage ou de tentative de vol :

La franchise dépend du type et du prix d'achat initial de votre bien assuré, comme indiqué ci-dessous.

Type d'objet assuré	Franchise (€)
Vélo de montagne (électrique) et vélo de course (électrique) et accessoires	20% du montant des dommages minimum 250 € de dommages
Vélo électrique et accessoires	20 % du montant des dommages
Vélos de ville et accessoires	25 €

## G. Garanties

### G.1 Réparation, remplacement ou remboursement

Si vous nous présentez une demande d'indemnisation couverte par votre assurance à la suite d'une réclamation pour **vol et autres ou pour dommages accidentels**, et que cette demande est considérée comme valable, nous vous rembourserons les frais de réparation ou de remplacement de l'article assuré après paiement de la franchise/exemption.

#### G.1.1 Réparation

En cas de dommages causés par vandalisme, sabotage ou tentative de vol, ou de dommages accidentels, nous remboursons les frais de réparation de l'objet assuré endommagé.

Pour les dommages au cadre et à la peinture, nous pouvons opter pour une réparation spécialisée par Unlimited Colours. Après la réparation, ils vous accordent une garantie à vie sur les réparations du cadre. Une garantie de sept ans est accordée pour les réparations de la peinture.

Si les frais de réparation dépassent le prix d'achat de votre objet assuré, déduction faite de la dépréciation, nous les remboursons conformément à la section F.1.

### G1.2 Remplacement ou remboursement

En cas de vol et de problèmes connexes ou de dommages accidentels, où :

- L'objet assuré ne peut pas être réparé ou les pièces ne sont plus disponibles, ou
- Les frais de réparation ou d'obtention d'un article de remplacement dépassent le prix d'achat de votre article assuré conformément au paragraphe F.1.

Nous pourrions :

- rembourser le prix d'achat de l'objet assuré conformément au paragraphe F.1

En cas de vol, nous remboursons vos accessoires à l'exception de l'antivol.

Si nous vous avons versé une indemnité pour un vol et que l'objet assuré est retrouvé par la suite, l'objet assuré, y compris les accessoires fournis, devient notre propriété.

### G.2 Assistance

Veillez noter qu'une autorisation préalable de notre part est requise avant d'organiser l'un des services suivants :

À la suite d'un vol et de ses conséquences, d'un dommage accidentel ou d'une panne immobilisant l'objet assuré et nécessitant un transport, et pour autant que l'incident se produise à plus de 1 km du **domicile du bénéficiaire ou de son point de départ**, nous organisons et prenons en charge le coût de l'un des services suivants ou d'une combinaison de ces services :

- 1) Technicien présent sur le bord de la route
- 2) Le transport de vous-même, de votre vélo assuré et d'une autre personne/enfants/personne à charge/biens jusqu'à l'atelier de réparation le plus proche, la gare ferroviaire, la gare routière, l'hôtel ou l'adresse de votre domicile si elle est plus proche.
- 3) Un billet de train, de taxi ou de bus pour vous rendre à votre destination si elle est plus proche de votre domicile ou pour rentrer chez vous.

**Nous ne couvrons pas plus de 4 sinistres au cours de la période d'assurance.**

### G.3 Indemnité de location de vélo

À la suite d'un dommage accidentel entraînant l'immobilisation de l'objet assuré et nécessitant son transport, nous remboursons le coût d'un vélo de location si votre objet assuré ne peut être réparé le jour même.

Nous vous verserons une indemnité allant jusqu'à 5 euros par jour pour un vélo de remplacement et 8,50 euros par jour pour un vélo électrique, pour une durée maximale de 3 jours, plus les jours nécessaires à l'évaluation des dommages par un expert en sinistres. Vous pouvez nous déclarer ces frais en les ajoutant à la note de réparation.

## H. Responsabilités

### H.1. Quelles sont les règles applicables en cas de dommages ?

- En cas de dommage, vous devez nous contacter le plus rapidement possible. Si vous avez une raison valable pour laquelle cela n'est pas possible, le délai est de 30 jours.

- Nous attendons de l'assuré qu'il nous envoie ce que nous lui demandons.
- En cas de dommage, la valeur assurée doit être prouvée par une facture du marchand de cycles. La facture d'achat ou le rapport d'expertise au début de l'assurance date de plus de 6 mois ? Dans ce cas, en cas de sinistre, nous ne prendrons pas en charge la valeur assurée, mais la valeur que le vélo avait immédiatement avant le sinistre.
- En cas de vol, l'assuré doit nous envoyer les 2 clés (1 + clé de réserve) avec la demande d'indemnisation.
- Pour les dommages au cadre et à la peinture, nous pouvons opter pour une réparation spécialisée par Unlimited Colours. Après la réparation, ils vous accordent une garantie à vie sur les réparations du cadre. Une garantie de sept ans est accordée pour les réparations de la peinture.
- Les dommages subis par le vélo peuvent être réparés après soumission d'un devis et après autorisation de notre part.
- La couverture prend fin automatiquement en cas de perte totale, de vol, de vente du vélo ou de déménagement dans un pays autre que la Belgique ou le Luxembourg.

#### En cas de dommage :

- veuillez nous envoyer le devis détaillé de la réparation et la facture d'achat originale ;
- nous remboursons les frais de réparation. Les frais de réparation sont-ils supérieurs à la valeur assurée diminuée de la dépréciation et de la valeur résiduelle après sinistre ? Nous parlons alors de sinistre total. Nous remboursons alors le montant restant après avoir déduit de la valeur assurée la dépréciation, la valeur résiduelle après sinistre et une éventuelle franchise ;
- vous recevrez une indemnité allant jusqu'à 5 euros par jour pour un vélo de remplacement et 8,50 euros par jour pour un vélo électrique, pour une durée maximale de 3 jours, plus les jours nécessaires à l'évaluation des dommages par un expert en sinistres. Vous pouvez nous déclarer ces frais en les ajoutant à la facture de réparation.

#### En cas de vol :

- l'assuré doit déclarer le vol à la police lui-même et en personne.
- Veuillez nous fournir une copie du rapport de police. Ce rapport doit indiquer la marque, le type et le numéro de cadre/gravure du vélo, ainsi que le fait que le vélo a été verrouillé à un objet fixe stationnaire ;
- Veuillez nous fournir la facture originale du vélo avec le numéro de cadre / l'identifiant du vélo avec le numéro de gravure.
- veuillez nous fournir la facture de l'antivol utilisé pour verrouiller le vélo assuré ;
- veuillez nous envoyer les deux clés de l'antivol de vélo. Au moins une des clés doit présenter des traces d'utilisation. Les numéros des clés doivent figurer sur les Conditions Particulières au moment de la souscription et donc nous être connus ;
- une fois que nous avons reçu tous les documents nécessaires, nous évaluons si vous avez droit à une indemnisation. Dès que possible après la déclaration de vol, le montant assuré, déduction faite de l'amortissement et de l'exonération, est viré sur votre compte bancaire ;
- Le vélo a-t-il été récupéré après le paiement ? Dans ce cas, vous devez nous le signaler. Vous pouvez conserver l'indemnité, mais le vélo volé nous appartient.

#### H.2. Généralités

L'assureur ne peut en aucun cas se substituer aux services d'urgence locaux. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent contacter directement et en priorité les services d'urgence locaux en cas d'urgence.

L'assureur n'est pas responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations dus à des cas de force majeure ou à des

événements tels que guerres civiles ou étrangères (déclarées ou non), révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques, mouvements populaires, émeutes, sabotages, terrorisme, grèves, saisies ou restrictions gouvernementales, interdictions officielles, explosions de machines, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et événements imprévisibles d'origine naturelle.

L'assureur s'efforcera néanmoins de faire des efforts raisonnables pour aider le bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par des personnes de son entourage personnel de l'une des prestations d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assureur en a été informé et a donné son accord exprès.

Les frais engagés seront remboursés sur présentation des pièces justificatives originales, dans la limite des frais que l'assureur aurait engagés pour organiser le service.

La responsabilité de l'assureur ne porte que sur les services d'assistance qu'il fournit pour mettre en œuvre les prestations d'assistance. Il n'est pas responsable des actes des prestataires de services agissant en son nom et sous sa responsabilité avec le bénéficiaire. Il n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles pour cause de force majeure.

## I. Exclusions et limitations

Votre assurance ne couvre aucun des événements énumérés dans cette section, sauf si l'événement fait expressément partie de la police d'assurance que vous avez souscrite. Voir la section B pour plus de détails.

### I.1 Exclusions spécifiques aux produits

**Pièces consommables** : Les composants de l'article assuré qui sont habituellement remplacés en raison de l'usure, y compris, mais sans s'y limiter : les pneus, les chambres à air, les valves, les joints, les liquides, les plaquettes de frein, les disques de frein et les poignées.

**Dommage cosmétique** : Dommage affectant uniquement l'apparence de l'article assuré et non sa fonctionnalité sous-jacente ou son utilisation en toute sécurité. Les dommages esthétiques comprennent, entre autres, les rayures, les plieurs, les bosses, les décolorations et les fissures mineures.

**Dommages causés par une explosion** : dommages dus à une libération soudaine d'énergie causée par l'expansion de gaz ou de vapeurs vers l'extérieur.

**Dommages causés par un incendie** : dommages causés par un incendie qui a pris naissance en dehors d'une source désignée, ou qui a quitté le lieu d'origine et s'est propagé spontanément.

**Négligence grave** : dommages causés par un mépris conscient et volontaire de la nécessité de faire preuve d'une prudence raisonnable de votre part ou de la part d'un utilisateur de votre objet assuré. Dommages causés par un manquement à l'obligation de prendre des précautions raisonnables pour prévenir les dommages, de votre part ou de celle d'un utilisateur de votre objet assuré.

**Usure** : dommages qui se produisent naturellement et inévitablement à la suite d'une utilisation normale au cours d'une période donnée.

**Les dommages causés par la pénétration de corps étrangers :** Les dommages causés par des corps étrangers (p. ex. sable, gravillons ou poussière) qui ont pénétré dans l'objet assuré.

**Défaillance de la batterie :** une batterie qui tombe soudainement en panne.

**Dommages aux logiciels :** dommages causés par : les logiciels ; les erreurs de logiciels ; les supports de données ; les virus informatiques ; la programmation ; les erreurs de programmation.

**Événements liés à la fabrication :**

- Les dommages dus à des erreurs ou à des défauts de matériaux et de fabrication pendant la période de garantie du fabricant.
- Tous les défauts liés au fabricant ou les dommages causés par des défauts du fabricant doivent être réparés conformément aux instructions du fabricant par un tiers, c'est-à-dire un fabricant, un concessionnaire ou un atelier de réparation recommandé.
- Erreurs de pixels
- Erreurs de production en série et rappels par le fabricant.
- Les erreurs de conception, de fabrication ou autres relatives à la sécurité des objets assurés

**Participer à des événements professionnels ou semi-professionnels ; ou s'y entraîner**

**Frais d'entretien/de nettoyage :** Paiements pour l'élimination des dommages esthétiques qui n'affectent pas la capacité d'utilisation de l'objet assuré (y compris, mais sans s'y limiter, les rayures, les éraflures, l'usure, les bosses, la peinture, les éléments décoratifs).

## 1.2 Exclusions générales

Les définitions ci-dessous sont généralement exclues :

**Les modifications apportées à l'objet assuré :** Les dispositifs de sécurité retirés, contournés, désactivés ou modifiés dans votre objet assuré.

**Usage commercial :** dommages causés par l'utilisation de l'objet assuré à des fins professionnelles plutôt que personnelles.

**Coût du transport ou de l'envoi non autorisé :** Coût du transport ou de l'envoi non autorisé.

**Article contrefait :** Les articles de contrefaçon sont de faux articles et/ou des répliques non autorisées de l'article authentique.

**Dommages causés par des événements extérieurs :** Les dommages causés ou résultant d'événements extérieurs tels que les désastres naturels et les catastrophes, mais non limités à une impulsion électromagnétique, d'origine humaine ou naturelle, une réaction nucléaire ou une contamination par des armes nucléaires ou la radioactivité, une infiltration, une pollution ou une contamination ou des dommages causés par la guerre ou une guerre civile, une invasion, une révolution, des troubles, des émeutes, des actes de violence politique, des attentats ou des actes de terrorisme, des lock-out ou des conflits du travail, une expropriation ou une ingérence similaire, une confiscation, des décrets officiels ou toute autre ingérence gouvernementale, ainsi que des catastrophes naturelles.

**Les dommages causés par le transport ou l'expédition par des tiers :** Dommages causés à l'objet assuré pendant le transport ou l'expédition.

**les dommages ou dysfonctionnements auxquels il peut être remédié en nettoyant l'objet assuré**

**Dommages matériels ou pertes financières :** dommages matériels ou pertes financières directs et indirects. Cela comprend les coûts et les pertes résultant de l'impossibilité d'utiliser vos biens assurés.

**Faute ou condition existante :** au moment de la souscription de la police d'assurance, vous aviez connaissance d'un élément susceptible de donner lieu à une demande d'indemnisation.

**Utilisation illégale de l'objet :** utilisation illégale de votre objet assuré, y compris la violation d'une interdiction ou d'une réglementation gouvernementale (par exemple, l'utilisation de fréquences radio non autorisées).

**Stockage inapproprié de l'objet assuré :** Stockage de votre objet assuré dans un endroit non recommandé par le fabricant.

**Mauvais usage ou utilisation inappropriée de l'objet assuré et perte :** dommages causés par un mauvais usage, une installation inappropriée ou une utilisation inappropriée, l'utilisation de l'objet assuré à des fins pour lesquelles il n'a pas été conçu à l'origine. Dommages causés par une utilisation non conforme aux instructions du fabricant.

**Réparations/remplacements non autorisés:** Changements, modifications, réparations/interventions incorrectes effectuées sans notre autorisation ou, y compris l'altération ou la modification des pièces internes. Toute réparation résultant de pièces non fournies ou expédiées par le fabricant.

**Hors du pays de résidence :** tout objet assuré acheté en dehors de l'UE ou placé hors de votre pays de résidence pendant plus de 90 jours consécutifs.

**En dehors de la période de couverture de l'assurance :** tout incident survenu avant la date de début ou après la date de fin de votre couverture d'assurance telle qu'indiquée sur votre certificat d'assurance.

**Articles remis à neuf** qui n'ont pas été achetés auprès d'un détaillant professionnel

**Toute dépense engagée sans notre accord préalable** ou non spécifiquement mentionnée comme couverte par la présente police.

**Vous ou un autre tiers organisant l'un des services décrits dans la présente police** sans notre accord préalable et sans numéro de dossier.

**Les coûts non liés** à des factures originales ou à des copies certifiées.

**Si vous n'avez pas remédié à une panne pour laquelle nous avons déjà été appelés** au cours des 28 derniers jours. Il vous appartient de veiller à ce que les réparations effectuées par le technicien présent sur le bord de la route soient suivies d'une réparation définitive dans les plus brefs délais.

**Nous n'apporterons aucune aide ni aucun remboursement en cas d'appel à l'aide ou de demande d'indemnisation causés par, découlant de ou en rapport avec les éléments suivants :**

- Rayonnement ionisant ou contamination radioactive provenant du combustible nucléaire ou des déchets nucléaires résultant de la combustion du combustible nucléaire.
- Propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses des équipements nucléaires explosifs ou de leurs composants nucléaires.

- Guerre (déclarée ou non), invasion, actes d'ennemis étrangers, terrorisme, hostilités, guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, pouvoir militaire ou usurpé, émeute ou troubles civils.
- Par catastrophes naturelles, on entend les événements suivants, spécifiés et résultant de causes naturelles : Grêle, inondation, tempête, ouragan, pluie, grésil ou neige, vent, foudre ou tout autre événement similaire officiellement déclaré comme catastrophe naturelle par les autorités et entraînant l'immobilisation des biens assurés.
- Les conséquences de l'utilisation de médicaments, de narcotiques et de produits similaires non prescrits médicalement.

## J . Dispositions générales

### 1. Comment les dommages sont-ils évalués et indemnisés ?

- Vous avez des dommages dus à un événement assuré ? Dans ce cas, contactez-nous le plus rapidement possible.
- Si des frais supplémentaires surviennent parce que vous ne nous avez pas notifié le dommage à temps et/ou que vous n'avez pas avancé vous-même les frais, nous pouvons limiter notre indemnisation au montant que nous aurions dû payer à l'origine.
- Nous vous informerons dans les plus brefs délais de notre décision d'indemniser ou non le dommage. Et le montant de l'indemnisation.
- Remplissez le formulaire de demande d'indemnisation de manière complète et sincère. Cela nous permettra d'évaluer correctement les dommages.

Vous devez être en possession des factures originales. Nous les demandons comme preuve.

### 2. Quand pouvons-nous réclamer les dommages-intérêts versés ?

Nous demandons le remboursement des indemnités dans les cas suivants :

- Une autre personne est-elle responsable de votre dommage ? Dans ce cas, nous avons le droit de lui réclamer l'indemnité que nous avons payée.
- Nous découvrons après coup qu'un sinistre n'est finalement pas assuré ? Dans ce cas, nous pouvons réclamer l'indemnisation.
- Nous pouvons demander que l'indemnité versée à l'assuré nous soit remboursée si nous constatons qu'il s'agit d'une tromperie ou d'une fraude. La tromperie ou la fraude sont considérées comme une (tentative de) fraude. Nous pouvons facturer des frais administratifs de 150 euros et réclamer le remboursement des frais d'enquête.

### 3. Prescription

Toute action en justice découlant du présent contrat se prescrit par trois ans à compter de la date de l'événement donnant lieu au droit d'action.

### 4. Assurances multiples

- Avez-vous droit à une indemnisation au titre d'une autre assurance, d'une autre loi ou d'un autre règlement ?
  - Dans ce cas, vous ne serez pas remboursé par notre assurance;
  - Nous indemnisons les dommages qui ne sont pas pris en charge par l'autre assurance, la loi ou le règlement ;
  - Nous nous substituons à vos droits et actions en justice contre les tiers pour le montant de l'indemnité versée par eux. Si, de votre fait, la substitution ne peut avoir lieu, nous pouvons vous réclamer le remboursement des honoraires payés à hauteur du préjudice subi.

### 5. Qui assurons-nous ?

- Nous n'assurons que les personnes physiques ou morales. Les personnes assurées doivent résider en Belgique et au Luxembourg ou y avoir leur siège social. Cela signifie que pendant la durée de l'assurance ou des assurances :
  - inscrit à l'état civil de votre lieu de résidence en Belgique ou au Luxembourg ;
  - vivent en Belgique ou au Luxembourg.
- Nous ne vous assurerons pas si nous vous avons déjà informé que nous ne voulions pas (plus) vous assurer. Avez-vous déjà payé une prime ? Dans ce cas, nous vous la remboursons.

### 6. Paiement de la prime

- La couverture n'intervient qu'après le paiement de la première prime.
- Vous devez payer la première prime dans les 14 jours suivant la réception de l'assurance. Si vous ne le faites pas ? Il n'y a pas de couverture à partir de la date d'entrée en vigueur. Nous pouvons décider de percevoir la prime et les frais supplémentaires même si la période assurée est écoulée.
- Pour les polices prolongées après la prime initiale, une prime de renouvellement sera facturée.
- Un délai de paiement de 30 jours s'applique à la prime de subséquente. Vous ne payez pas la prime subséquente dans les délais ? Dans ce cas, il n'y a pas de couverture pour les dommages à partir du 15e jour après que nous vous avons envoyé une mise en demeure recommandée.
- Vous souhaitez être assuré ? Virez sur notre compte, dans les plus brefs délais, la prime et les éventuels frais d'encaissement que nous avons réalisés. Dès que nous recevrons l'argent, vous serez de nouveau assuré. Toutefois, cela est sans effet rétroactif. Vous ne serez donc pas assuré dans la période intermédiaire.

### 7. Peut-on modifier la prime et les conditions ?

- Nous pouvons modifier la prime et/ou les conditions. Dans ce cas, vous en serez informé au moins 30 jours à l'avance.
- Vous n'êtes pas d'accord avec ce changement ? Dans ce cas, vous pouvez résilier l'assurance. Vous pouvez le faire dans les 3 mois après la réception de la modification et au plus tard 1 mois après l'entrée en vigueur du nouveau contrat d'assurance.

### 8. Mettre fin à l'assurance ?

- Nous pouvons adapter la prime ou les conditions d'assurance sans modification du risque. Dans ce cas, le preneur d'assurance peut toujours résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent la réception de l'avis de modification.

Si le preneur donne son préavis dans ce délai de réflexion de 3 mois et si la notification est faite après la date d'échéance du contrat, le préavis est d'un mois.

- Tant AWP P&C S.A. que le preneur peuvent révoquer le contrat, conclu via une police présignée.
- Le preneur d'assurance peut révoquer le contrat avec effet immédiat dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet du contrat.
- Nous pouvons révoquer le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet du contrat avec effet après 8 jours à compter de l'avis.
- Pendant la première année du contrat, vous pouvez résilier celui-ci deux mois avant l'arrivée à terme du contrat, conformément aux prescriptions légales.
- Après l'expiration d'un délai d'un an à compter du début du contrat d'assurance, vous pouvez résilier le contrat sans frais ni pénalités à tout moment. Votre résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 2 mois à compter de jour de la signification, du lendemain de la date du récépissé, ou dans le cas d'un envoi recommandé à compter du lendemain de son dépôt.

- Nous et le preneur d'assurance peuvent résilier le contrat après un sinistre ou après une demande d'assistance, mais au plus tard un mois après le versement de l'indemnité, le traitement de l'assistance, le refus de l'indemnité ou de l'assistance. Toutefois, la résiliation par nous suite à sinistre peut prendre effet un mois après le jour de sa notification si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire n'a pas respecté l'une de ses obligations, née de la survenance du sinistre, dans l'intention de nous tromper, à la condition que cette dernière ait introduit une plainte devant un juge d'instruction avec constitution de partie civile contre une de ces personnes ou qu'elle ait saisi le tribunal en vertu des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. Nous indemnisons les dommages résultant de cette résiliation, si elle s'est désistée de son action ou si l'action publique aboutit à un non-lieu ou à un acquittement.
- La résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée, par lettre de préavis contre accusé de réception ou par exploit d'huissier.
- Les primes versées pour la période suivant la prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans les 30 jours à compter de cette prise d'effet.

### 9. Règles de droit - Juridiction

Le présent contrat est régi par ses conditions générales et particulières, par les dispositions de la loi sur les assurances et par le droit belge. Toutes les félicitations ou plaintes concernant nos services peuvent être adressées :

- par lettre à notre service Quality ;
- par e-mail : [quality.be@allianz.com](mailto:quality.be@allianz.com).

Si, après le traitement de votre plainte par nos services, vous n'êtes toujours pas satisfait et sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice, vous pouvez vous adresser au Médiateur des assurances, Place de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, [info@ombudsman.a.s](mailto:info@ombudsman.a.s), fax : +32-2-547 59 75.

### 10. Protection de la vie privée et données personnelles

Nous respectons les lois et réglementations applicables en matière de protection de la vie privée lors de la collecte, de l'obtention et de l'utilisation de données à caractère personnel.

- Vous nous communiquez vos données lorsque vous demandez l'assurance et au cours de l'exécution de l'assurance. Nous utilisons les données pour accepter, gérer l'assurance, régler les sinistres, gérer les relations et pour les activités de marketing (du groupe Allianz).
- Nous utilisons également vos données à des fins d'analyse statistique, de prévention et de lutte contre la fraude et de respect des obligations légales.
- En souscrivant une assurance auprès de nous, vous nous autorisez expressément à demander des informations personnelles et médicales à une personne assurée, aux membres de sa famille, à ses soignants et/ou à son médecin traitant, si cela est nécessaire à la bonne exécution des services de cette assurance. Et de communiquer ces informations aux personnes qui en ont besoin pour l'exécution de cette assurance.
- Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et de les corriger.

### 11. Politique de lutte contre la fraude

Ce que nous faisons en cas de fraude dépend de la loi, des conditions générales et particulières de l'assurance.

- Nous ne remboursons pas la prime.
- L'assurance est annulée.
- Nous ne vous indemniserons pas pour les dommages subis.
- Nous pouvons récupérer les sommes versées.

- Cela peut également impliquer que nous déposons une plainte contre vous auprès d'un juge d'instruction. Toute fraude ou tentative de fraude entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais peut également faire l'objet de poursuites pénales en vertu de l'article 496 du Code pénal. Dans ce cas, Allianz Assistance se constituera partie civile et nous demanderons une indemnisation pour tous les actes d'instruction qui ont dû être accomplis.
- En raison du comportement dommageable, notre société a subi des dommages qui doivent être indemnisés. Nous avons notamment dû faire face à des frais d'inspection/expertise et d'enquête. Nous vous réclamons l'intégralité de ces frais d'enquête sur la base des 1382-83 CC.
- En outre, nous réclamons au fraudeur des frais administratifs de 150 €. En cas de fraude avérée, nous pouvons transmettre les données du fraudeur au GIE Datassur. Cette institution n'utilise les données que pour prévenir la fraude à l'assurance et réduire les risques pour les assureurs. Toute personne peut consulter ou modifier ses données. Pour ce faire, vous devez envoyer une lettre accompagnée d'une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité à : Datassur ESV Square de Meeûs 29 1000 Bruxelles. Vous pouvez en savoir plus sur le site web [www.datassur.be](http://www.datassur.be).

### 12. Contrôle des sanctions

Les parties ne fourniront pas de couverture, et chaque partie ne paiera pas une demande d'indemnisation ou ne fournira pas d'assistance si et dans la mesure où le paiement d'une telle demande, ou la fourniture d'une assistance d'une autre manière, peut exposer une partie à une sanction, une interdiction et/ou une restriction en vertu d'une résolution des Nations unies et/ou de sanctions commerciales et économiques, de lois ou de réglementations émises par l'Union européenne et/ou les États-Unis d'Amérique.