

Assurance Vélo

Conditions Générales

BDBI_08122025

Belfius
direct
ASSURANCES

Belfius Insurance SA, connue sous le nom commercial Belfius Direct Assurances, Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064, est une entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037 par la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, B 1000 Bruxelles. IBAN: BE94 0689 3935 6414 - BIC: GKCCBEBB



Un sinistre? Nous sommes là pour vous aider!

Dans ces Conditions Générales de l'Assurance Vélo, vous découvrirez toutes les garanties de votre assurance. Mais avant toute chose, nous vous expliquons ce que vous devez faire en cas de sinistre.

Besoin d'une aide urgente?

Batterie déchargée? Problème mécanique? Cadenas bloqué? Pneu crevé? Ou un accident? Pas de panique, nous sommes là pour vous aider! Aussi si on vous a volé votre vélo.

Appelez immédiatement notre centrale d'assistance au +32 (0)2 244 22 54

24/24, 7/7

Nous vous dépannons sur place. Et si ce n'est pas possible, nous vous conduisons vers votre destination la plus proche (domicile, lieu de séjour...) ou chez un réparateur. Bien sûr, nous ramenons aussi le vélo, les bagages et le passager qui vous accompagne.

En dehors du Benelux, nous ne pouvons vous garantir un dépannage sur place. Dans ce cas, nous organisons évidemment votre transport.

Comment déclarer un sinistre?

Rien de plus simple, vous pouvez déclarer votre sinistre de plusieurs manières:

1. Via votre Espace Client sur belfiusdirect.be
2. Par téléphone au +32 (0)2 244 23 23
3. Par e-mail à l'adresse: sinistres@belfiusdirect.be

Vous êtes victime d'un vol?

Déposez plainte auprès de la police dans les 24h après la constatation des faits pour en faire dresser un procès-verbal. Transmettez-nous ensuite une copie du procès-verbal d'audition.

De quoi avez-vous besoin pour compléter votre déclaration de sinistre?

Rassemblez les informations et documents suivants:

- la liste des dégâts au vélo, la date du sinistre, les circonstances du sinistre...
- le devis pour la réparation du vélo (si vous avez déjà fait estimer les dommages)
- en cas de vol, le procès-verbal de la police.

Et bien entendu: prenez un maximum de photos des dégâts.

Merci de nous faire confiance!



Table des matières

Définitions	5
Objet et étendue de l'assurance.....	7
1. Cadre général	7
2. Véhicule assuré	7
 Tous risques	8
1. Étendue territoriale	8
2. Valeur à assurer	8
3. Cadenas, casque et accessoires assurés gratuitement	8
4. Sous-assurance et règle proportionnelle	8
5. Dispositions en cas de sinistre	8
6. Vol	11
7. Dégâts Matériels	13
 Assistance.....	14
1. Personnes assurées	14
2. Étendue territoriale	14
3. Assistance en cas d'immobilisation du vélo	14
4. Assistance en cas de vol du vélo	14
5. Assistance aux accompagnants	15
6. Assistance psychologique	15
7. Demande d'assistance	15
8. Circonstances exceptionnelles	15
9. Limite d'interventions	15
10. Exclusions	15



11. Subrogation	16
Dispositions administratives	17
1. Conditions d'assurance	17
2. Description du risque	17
3. Durée du contrat	18
4. Prime	18
5. Modification du contrat	19
6. Fin du contrat	19
7. Communications	21
8. Terrorisme	21
9. Gestion des plaintes	22
10. Protection des données à caractère personnel	22
11. Vente à distance – Droit de rétractation	23
12. Responsabilité des auxiliaires	23
13. Intérêts de retard et indemnité forfaitaire en cas de non-paiement d'une dette	24



Assurance Vélo

Les présentes Conditions Générales portent la référence **DBBI_08122025**.

Le contrat d'assurance est régi par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, les dispositions réglementaires y relatives ainsi que toute réglementation présente ou à venir.

Définitions

Nous, l'assureur: l'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu; Belfius Direct Assurances est un nom commercial de Belfius Insurance SA, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, entreprise d'assurances de droit belge agréée par la BNB sous le numéro 0037.

Vous, le preneur d'assurance: la personne qui conclut le contrat avec l'assureur.

Assuré:

- Vous, en tant que preneur d'assurance;
- Le propriétaire du véhicule assuré;
- Le détenteur et le conducteur autorisés du véhicule assuré, à l'exclusion de toutes les personnes pratiquant des travaux d'entretien ou de réparation, le dépannage ou la vente, lorsque le véhicule leur est confié en raison de leur fonction.

Ménage: toutes les personnes vivant à votre foyer. Toute personne résidant temporairement ailleurs pour des raisons de travail, d'études ou de santé, est considérée comme vivant à votre foyer. Vos enfants et ceux de votre partenaire cohabitant qui ne vivent pas sous votre toit sont également considérés comme faisant partie de votre ménage jusqu'à leur majorité, et par la suite, tant qu'ils donnent droit à des allocations familiales.

Centrale d'assistance: le prestataire chargé par nous d'effectuer les services d'assistance au vélo et aux personnes.

Vélo: tout véhicule à deux roues ou plus, propulsé à l'aide de pédales ou de manivelles par un ou plusieurs de ses occupants. Le vélo n'est pas pourvu d'un moteur ou est équipé d'un moteur auxiliaire offrant une assistance au pédalage jusqu'à 25 km/h.

Nous distinguons trois types de vélos:

- **Vélo de course:** vélo léger destiné à rouler sur des routes asphaltées et présentant des caractéristiques aérodynamiques optimisées permettant de faire de la vitesse.
- **Vélo tout terrain (VTT):** vélo destiné à rouler principalement sur terrain accidenté, en dehors des routes. Sont assimilés au VTT, le mountain bike, le vélo de cyclo-cross, de gravel et tout autre vélo de randonnée sportive.
- **Vélo de ville:** tout vélo, à l'exclusion des vélos de course et des VTT, destiné à rouler principalement sur la route. Les vélos cargos, vélos couchés, vélos pliables, tandems et tricycles sont inclus dans cette catégorie.

Accessoires: le cadenas et l'ensemble des objets spécifiques complétant l'équipement du vélo, comme le porte-bagages, le porte-bébé, les sacoches et paniers, les compteurs, GPS et autres systèmes de navigation ou encore la remorque de vélo. Ainsi, le smartphone, la caméra embarquée, le casque et la tenue vestimentaire du cycliste ne sont notamment pas considérés comme des accessoires.

Facture d'achat: la facture d'achat doit être établie au nom du preneur d'assurance ou de l'un des membres de son ménage. Il peut s'agir d'une facture d'achat à l'état neuf ou d'une



facture d'achat pour un vélo acquis d'occasion, pour autant que la facture soit délivrée par un vendeur professionnel.

La facture d'achat du vélo doit reprendre les informations nécessaires à l'identification certaine du vélo assuré, à savoir au minimum la marque et le modèle. À défaut, en cas de sinistre, la couverture pourrait être refusée s'il y a un doute quant au vélo assuré.

Sinistre: tout fait ayant causé un dommage et pouvant donner lieu à l'application du contrat.

Compétition: course de vitesse, concours de régularité ou d'adresse, amateur ou professionnel, donnant lieu à l'établissement d'un classement, qu'il y ait ou non paiement d'un droit d'inscription et attribution d'une récompense.

Vandalisme: détérioration intentionnelle du vélo et/ou de ses accessoires, accomplie par une personne autre qu'un des assurés. La tentative de vol est assimilée au vandalisme.



Objet et étendue de l'assurance

1. Cadre général

L'assurance couvre, dans les limites décrites ci-après, tous les risques auxquels le véhicule assuré est exposé, à savoir le vol, les dommages matériels et le besoin d'assistance qui en résulte.

2. Véhicule assuré

Nous assurons le vélo désigné dans les Conditions Particulières, acheté à titre privé et dont les caractéristiques correspondent à un des types de vélos définis ci-avant.



Tous risques

1. Étendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

2. Valeur à assurer

Le montant que vous devez assurer est le prix d'achat du vélo assuré, augmenté de la valeur des accessoires et de la TVA dans la mesure où celle-ci n'est pas récupérable, en tenant bien compte des éventuelles remises et ristournes appliquées.

Si la facture d'achat du vélo fait état du rachat d'un vélo usagé, il convient de ne pas tenir compte du montant de cette reprise dans la détermination de la valeur à assurer.

Une copie de la facture d'achat du vélo et de tous les accessoires assurés doit nous être présentée pour justification de la valeur assurée. Les accessoires doivent être explicitement mentionnés sur la facture d'achat du vélo ou sur une facture séparée.

3. Cadenas, casque et accessoires assurés gratuitement

Le casque du cycliste et les accessoires acquis après la conclusion de la présente assurance sont assurés gratuitement jusqu'à concurrence de 250 EUR TVA incluse, sans application de la règle proportionnelle stipulée au point 4.

Le cadenas répondant aux exigences mentionnées au point 6.2 est également assuré gratuitement.

Ces différents éléments sont assurés dans les limites des garanties du contrat.

4. Sous-assurance et règle proportionnelle

Si la valeur assurée du vélo est insuffisante par rapport à la valeur à assurer telle que décrite au point précédent, et qu'un sinistre se produit, l'assuré est son propre assureur pour la différence et assume proportionnellement sa part des dommages. Autrement dit, l'indemnité est réduite selon le rapport existant entre la valeur que vous avez assurée et la valeur que vous auriez dû assurer.

En cas de sous-assurance, la règle proportionnelle est appliquée après déduction de la franchise éventuelle.

5. Dispositions en cas de sinistre

5.1. Obligations en cas de sinistre

Sans préjudice des autres obligations imposées par cette assurance, l'assuré est tenu de:

- nous déclarer tout sinistre dans les huit jours de la connaissance de sa survenance, ce délai ne prenant effet qu'au moment où l'assuré peut raisonnablement en faire la déclaration;
- nous renseigner de manière aussi précise que possible les circonstances, les causes et les conséquences du sinistre, ainsi que l'identité des éventuels témoins;
- nous transmettre immédiatement tous les renseignements utiles et documents requis afin de faciliter la bonne gestion du dossier et fixer l'étendue du sinistre;
- prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir et d'atténuer les conséquences du sinistre



- en cas de vol, déposer plainte auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes dans les 24h après la constatation des faits pour en dresser un procès-verbal.

Si l'assuré ne respecte pas ses obligations et que nous subissons un préjudice de ce fait, nous avons le droit de réduire partiellement ou totalement notre prestation ou de récupérer l'indemnité et/ou les frais exposés jusqu'à concurrence du préjudice que nous avons subi. Nous nous réservons également le droit de refuser notre couverture si l'assuré a agi dans une intention frauduleuse. La charge de la preuve nous incombe.

5.2. Évaluation des dommages

Dès qu'un sinistre survient, il convient d'en évaluer les dommages. L'assuré doit, avant toute mise en réparation du vélo assuré, nous communiquer un devis estimatif des dommages afin que nous puissions décider de la suite à y réserver. Nous pouvons soit accepter cette estimation, soit désigner un expert, dont nous supportons les frais et honoraires, afin qu'il procède à l'évaluation des dommages.

En cas de désaccord sur les dommages ou leur étendue, le différend est fixé contradictoirement par deux experts, mandatés respectivement par les parties contractantes.

À défaut d'accord entre les experts, ceux-ci choisissent un tiers expert. Le différend est alors tranché de manière définitive et irrévocable par ce troisième expert.

Si l'une des parties ne désigne pas son expert ou si les deux experts ne s'entendent pas quant au choix du troisième, celui-ci est désigné par le Tribunal de Première Instance du domicile de l'assuré, à la demande de la partie la plus diligente.

Chacune des parties supporte les frais et honoraires de l'expert qu'elle a désigné ainsi que la moitié de ceux du troisième expert éventuel.

5.3. Perte totale ou dommages partiels

L'indemnité diffère selon que le vélo assuré est endommagé partiellement ou déclaré en perte totale.

Il y a perte totale:

- lorsqu'il n'est techniquement plus possible de réparer le vélo;
- lorsque le montant des frais de réparation est supérieur à la valeur du vélo au moment du sinistre (voir point 5.5);
- lorsque le vélo volé n'a pas été retrouvé ou remis à disposition de l'assuré quinze jours après la réception par nos services de la déclaration de vol.

S'il n'y a pas perte totale, les dommages sont considérés comme partiels.

5.4. Indemnité en cas de dommages partiels

Lorsque le vélo est partiellement endommagé, nous indemnisons les frais de réparation fixés lors de l'expertise ou sur présentation d'une facture détaillée si nous avons accepté l'estimation des dommages que l'assuré nous a communiquée.

De plus, l'assuré est autorisé à procéder à toute réparation d'un montant total de 250 EUR maximum, sans que nous ne l'accordions au préalable. Nous remboursons ensuite ces frais de réparation justifiés par une facture détaillée.

Dans tous les cas, la TVA non récupérable est remboursée sur présentation de la facture de réparation.



5.5. Indemnité en cas de perte totale

En cas de perte totale, nous indemnisons la valeur du vélo au moment du sinistre, sous déduction de la valeur résiduelle du vélo accidenté.

La valeur du vélo au moment du sinistre est égale à la valeur assurée diminuée d'un pourcentage de 1,50% par mois écoulé à partir du 25^e mois suivant la date d'achat du vélo, c'est-à-dire la date figurant sur la facture d'achat de celui-ci. La valeur du vélo au moment du sinistre n'est toutefois jamais inférieure à 20% de la valeur assurée.

Cette dépréciation est appliquée sur le vélo ainsi que sur les accessoires et le casque.

5.6. Franchise

L'indemnité est diminuée de la franchise stipulée dans les Conditions Particulières.

5.7. Délai d'indemnisation

Les indemnités sont versées dans les délais suivants:

- dans les dix jours à compter du jour de l'accord sur l'évaluation des dommages ou, si une facture est requise, à compter du jour où nous sommes en possession de celle-ci;
- en cas de vol du vélo, dans les vingt-et-un jours à compter de la réception de la déclaration par nos services.

Le délai d'indemnisation vaut dans la mesure où il n'y a pas de contestations à propos des couvertures de la présente assurance et pour autant que l'assuré ait respecté toutes ses obligations.

Si nous ne respectons pas le délai d'indemnisation annoncé, nous sommes tenus de payer des intérêts sur l'indemnité due, calculés sur la base du triple du taux d'intérêt légal.

5.8. Paiement de l'indemnité

En tant que preneur d'assurance, c'est à vous que sera versée l'indemnité.

S'il s'avère que vous n'êtes pas le propriétaire du vélo assuré, nous pouvons postposer le paiement de l'indemnité jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une autorisation de recevoir signée par le propriétaire. À défaut, le paiement de l'indemnité se fera à ce dernier.

5.9. Subrogation

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités que nous avons payées, dans tous les droits et actions de l'assuré contre les responsables du dommage.

Si par le fait de l'assuré, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré qui n'aurait été que partiellement indemnisé. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui reste dû, de préférence par rapport à nous.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre les descendants, descendants, conjoint, cohabitant légal et alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant sous son toit, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.



5.10. Exclusions générales

Sous réserve des exclusions spécifiques à chaque garantie, ne sont pas assurés:

- les sinistres si le vélo n'est pas homologué pour circuler sur la voie publique (même si le sinistre survient lorsque le vélo circule sur une voie ou un terrain privé);
- les sinistres si le vélo assuré ne répond pas à la définition de vélo des présentes conditions;
- les sinistres survenus lorsque le vélo est utilisé pour le transport rémunéré de personnes et/ou de choses (taxi, visites touristiques, service de livraison, de coursier...);
- les sinistres survenus lorsque le vélo est donné en location ou en leasing ou lorsque le vélo est réquisitionné par quelque autorité que ce soit;
- les sinistres survenus lorsque le vélo est mis à disposition de la clientèle dans le cadre d'une activité professionnelle;
- les sinistres intentionnels causés par l'assuré ou un membre de son ménage, de même que l'aggravation intentionnelle par l'assuré ou un membre de son ménage d'un dommage couvert;
- les dommages résultant de l'exposition à des facteurs progressifs (lumière, pluie, vent...) ayant pour effet l'altération des matériaux telle que la rouille, la décoloration ou la perte de brillance;
- les dommages aux biens transportés ou leur vol;
- les sinistres survenus à l'occasion d'une cascade ou d'une figure de style, comme le wheeling, ou de dérapages volontaires;
- les sinistres survenus à la suite d'une rixe ou d'une agression, d'une émeute, d'une insurrection ou de tout acte de violence collective, lorsque l'assuré a participé à un tel évènement;
- les sinistres résultant d'un fait de guerre ou d'une guerre civile. Cette exclusion ne s'applique pas aux sinistres survenus à l'étranger durant les quinze jours suivant le début des hostilités, et ce, pour autant que l'assuré ait été surpris par la survenance de tels événements et qu'il n'y ait pas pris part;
- les sinistres causés directement ou indirectement par une réaction nucléaire, la radioactivité ou des radiations ionisantes. En cas de terrorisme, les sinistres causés par des armes nucléaires, à savoir par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de la structure du noyau atomique, restent exclus.

6. Vol

6.1. Couverture

Nous couvrons le vol du vélo assuré.

Dans le cas où le vélo volé est retrouvé, la garantie est étendue à l'ensemble des dommages au vélo survenus à l'occasion du vol.

6.2. Mesures de prévention - Système antivol

Afin de prévenir le vol, nous imposons l'utilisation d'un cadenas certifié ART de catégorie 2 (ou supérieure) ou Sold Secure Silver, Gold ou Diamond. Si ce cadenas est un antivol de cadre (bloquant la roue arrière), il doit être utilisé en association avec un câble ou une chaîne appropriée (acier de minimum 5,5 mm de diamètre).

Un cadenas non certifié de la marque Abus, Axa, Kryptonite ou Trelock est également accepté si son indice de sécurité (niveau propre à la marque) est au minimum de:

- Abus 13/15;
- Axa 11/15;

- Kryptonite 9/10;
- Trelock 5/6.

Tout cadenas non certifié d'une autre marque est refusé.

Vous vous engagez à garder le cadenas en parfait état de fonctionnement et à en acquérir un nouveau le cas échéant.

Lorsque le vélo est laissé sans surveillance, celui-ci doit être accroché à un point d'attache fixe au moyen d'un cadenas répondant aux exigences précitées. Par point d'attache fixe, nous entendons une partie fixe, immobile et figée, en pierre, métal ou bois, solidaire d'un mur plein ou du sol et de laquelle le vélo ne peut se détacher ou être détaché, même par soulèvement. Par extension, une voiture est considérée comme un point d'attache fixe. Un antivol conforme aux exigences imposées doit dès lors être utilisé pour attacher le vélo au porte-vélos, à la galerie de toit ou à la remorque.

Ces mesures préventives ne s'appliquent pas lorsque le vélo se trouve à l'intérieur de l'habitation privative de l'assuré ou dans tout autre local privatif, c'est-à-dire seulement accessible à l'assuré, aux membres de son ménage et à toute autre personne que l'assuré autorise, fermé, couvert et verrouillé. Un véhicule fermé à clé est assimilé à un tel local. Les parties communes d'un immeuble et les emplacements de garages non fermés par une porte privative ne constituent pas des locaux privatifs fermés, couverts et verrouillés.

6.3. Vélo retrouvé

Si le vélo volé est retrouvé, vous devez nous en avertir immédiatement.

Dès que l'indemnité est payée, nous devenons propriétaires du vélo. Néanmoins, si le vélo volé est retrouvé après ce paiement, vous pouvez décider de le récupérer contre restitution de l'indemnité reçue. Dans cette hypothèse, et pour autant que le vélo ne soit pas déclaré en

perte totale, les éventuels frais de réparation du vélo retrouvé sont couverts conformément aux dispositions du contrat.

6.4. Exclusions

Outre les exclusions générales, est exclu de la garantie Vol:

- le vol d'une ou de plusieurs roues, de même que le vol d'autres pièces amovibles faisant partie intégrante du vélo;
- le vol de la batterie, de même que le vol du chargeur de celle-ci;
- le vol d'accessoires;
- le vol du casque.

Ces éléments sont toutefois assurés en cas de vol complet du vélo, à l'exception du casque dont le vol n'est jamais couvert.

D'autre part, le vol n'est pas couvert dans les circonstances suivantes:

- les mesures de prévention contre le vol telles que détaillées ci-avant n'ont pas été respectées;
- l'assuré n'a pas déposé plainte auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes dans les 24h après la constatation des faits afin d'en dresser un procès-verbal;
- les clés du cadenas et/ou du lieu dans lequel se trouve le vélo ont été laissées de manière visible à un endroit accessible à tous ou à un certain nombre de personnes.



N'est pas non plus assuré le vol dont les auteurs ou complices sont l'une des personnes suivantes:

- l'assuré ou un membre de son ménage;
- une personne au service de l'assuré;
- la personne à laquelle le vélo a été confié, le dépositaire ou leur personnel.

7. Dégâts Matériels

7.1. Couverture

Tous les dommages matériels au vélo assuré sont couverts, sauf si ces dommages sont expressément exclus.

Ainsi, nous couvrons entre autres les dommages au vélo causés par:

- une chute, une collision, un choc, un basculement, un contact accidentel, mais également pendant le transport du vélo assuré, en ce compris son chargement ou son déchargement;
- un acte de vandalisme;
- un incendie;
- les forces de la nature.

7.2. Exclusions

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

- les dommages relevant d'une autre garantie;
- les dommages aux pièces du vélo par suite d'usure, d'un manque évident d'entretien ou encore d'un usage non conforme aux prescriptions du constructeur;
- les dommages aux pièces du vélo affectées d'un vice de fabrication ou de matériau, sauf si ces dommages ont

été aggravés à la suite d'un événement assuré;

- les dommages de nature purement esthétique tels que rayures, éraflures et écaillures, sauf s'ils ont été occasionnés conjointement à d'autres dommages couverts;
- les dommages aux pneus (chambres à air comprises), à la batterie (chargeur compris) et aux accessoires, sauf s'ils ont été occasionnés conjointement à d'autres dommages couverts;
- les dommages au casque, sauf s'ils ont été occasionnés conjointement à d'autres dommages couverts;
- les dommages occasionnés ou aggravés par des objets ou des animaux transportés, par leur chargement ou déchargement, ainsi que par la surcharge du vélo;
- les dommages survenus dans le cadre de la pratique lucrative d'un sport ou lors de la participation à une compétition;
- les sinistres survenus lorsque le conducteur du vélo ne satisfait pas aux conditions prescrites par la loi et les règlements belges pour pouvoir conduire ce vélo;
- les sinistres survenant alors que le conducteur du vélo est en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique ou encore dans un état analogue résultant de l'utilisation de drogues, médicaments ou hallucinogènes ayant pour effet de le priver du contrôle de ses actes, à condition que nous puissions établir un lien causal entre le sinistre et cet état;
- les dommages indirects, tels que la perte de valeur ou de jouissance du vélo, la dépréciation après réparation ou tout autre dommage de nature immatérielle.



Assistance

1. Personnes assurées

Dans le cadre de la garantie Assistance, nous entendons par «Vous» le preneur d'assurance ainsi que le détenteur et le conducteur autorisés du vélo assuré.

2. Étendue territoriale

L'assurance est valable dans toute l'Europe géographique, à savoir: Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (partie européenne), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie (partie européenne), Ukraine et Vatican.

3. Assistance en cas d'immobilisation du vélo

L'assistance intervient lorsque le vélo assuré est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident ou d'un acte de vandalisme, vous empêchant de poursuivre votre route ou entraînant des conditions de circulation dangereuses.

Nous entendons par panne tout événement soudain et imprévisible immobilisant le vélo sur place, à savoir:

- un problème mécanique;
- un problème de batterie;
- un éclairage défectueux;
- un pneu crevé;
- un cadenas bloqué;
- la perte des clés du cadenas.

L'assistance comprend le dépannage sur place, ne serait-ce qu'un dépannage provisoire vous permettant de reprendre la route. Les éventuelles pièces de rechange restent à votre charge.

Si la réparation s'avère impossible sur place, nous vous conduisons, ainsi que le vélo, les bagages et le passager éventuel à un des endroits suivants proche:

- votre domicile ou lieu de résidence (temporaire);
- votre destination du jour;
- un réparateur susceptible d'effectuer les réparations nécessaires.

L'assistance n'est fournie que si le vélo se trouve à un endroit librement accessible par le dépanneur. Dans le cas contraire, vous devrez déplacer le vélo jusqu'au premier endroit accessible au véhicule d'assistance sous peine de vous voir refuser l'intervention.

4. Assistance en cas de vol du vélo

Nous organisons votre transport vers un endroit proche de là où le vélo a été volé parmi votre domicile, votre lieu de séjour (temporaire) ou votre destination du jour. Cette garantie n'est octroyée que si vous avez respecté toutes les mesures de précaution nécessaires afin de limiter au maximum le risque de vol, tel qu'énoncé dans la garantie Vol.

Le procès-verbal dressé par les autorités judiciaires ou de police compétentes auprès desquelles vous aurez déposé plainte dans les 24h suivant notre intervention pourra vous être réclamé comme preuve du vol du vélo.



5. Assistance aux accompagnants

Si, au moment de l'intervention, vous êtes accompagné d'un ou de plusieurs enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, nous organisons et prenons en charge leur retour avec vous.

Nous offrons également cette extension dans le cas où vous êtes accompagné d'une seule autre personne à vélo.

6. Assistance psychologique

En cas de traumatisme suite à un accident, un vol avec violence ou un acte de vandalisme, nous prenons en charge les honoraires pour l'assistance psychologique qui en découle et qui aura été prescrite par un médecin. Notre intervention se limite à cinq séances d'une heure maximum chez un psychologue ou psychothérapeute agréé en Belgique.

7. Demande d'assistance

En cas de sinistre, vous devez immédiatement contacter notre centrale d'assistance (accessible 24h/24 et 7j/7). Vous vous engagez à la renseigner aussi bien que possible sur les circonstances et la nature des dommages et à vous conformer à ses instructions.

Lorsque la prestation n'a pas été organisée par notre centrale d'assistance ou a été fournie sans son autorisation, nous refuserons notre garantie. Toutefois, si vous avez été dans l'impossibilité de joindre la centrale d'assistance car vous avez été pris en charge par une ambulance ou si le vélo a été remorqué sur ordre de la police suite à un accident de la circulation, nous interviendrons sur base des pièces justificatives.

Toute assistance, service, réparation et transport sont organisés avec votre accord et sous votre contrôle. Le prestataire de service est seul responsable de l'exécution de ses prestations.

8. Circonstances exceptionnelles

Aucun retard, manquement ou empêchement des services d'assistance ne peut nous être imputé si leur cours normal est perturbé par des circonstances en dehors de notre volonté ou par un cas de force majeure. Nous visons notamment des événements tels que des guerres, guerres civiles, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, glissements de terrain, inondations ainsi que toutes autres situations extrêmes rendant l'assistance impossible.

9. Limite d'interventions

L'assistance est limitée à trois interventions maximum par année d'assurance.

Si vous avez besoin d'une intervention supplémentaire, les frais de celle-ci sont à votre charge.

10. Exclusions

Sont exclus de la garantie Assistance:

- les sinistres à moins d'un kilomètre de votre domicile;
- les sinistres suite à un fait intentionnel de votre part;
- les sinistres survenus lorsque le vélo est utilisé pour le transport rémunéré de personnes et/ou de choses (taxi, visites touristiques, service de livraison, de coursier...);
- les sinistres survenus lorsque le vélo est donné en location ou en leasing ou lorsque le vélo est réquisitionné par quelque autorité que ce soit;
- les sinistres survenus lorsque le vélo est mis à disposition de la clientèle dans le cadre d'une activité professionnelle;



- les sinistres survenus dans le cadre de la pratique lucrative d'un sport ou lors de la participation à une compétition;
- les sinistres lorsque vous participez à un circuit organisé pour lequel une assistance est prévue. Si celle-ci n'est pas en mesure de résoudre le problème, vous pouvez faire appel à la présente Assistance;
- les sinistres résultant d'une circonstance connue de vous au moment du départ de votre domicile, pouvant raisonnablement faire présumer le sinistre;
- les sinistres survenus alors que le conducteur du vélo est en état d'ivresse ou dans un état analogue résultant de l'utilisation de drogues, médicaments ou hallucinogènes ayant pour effet de le priver du contrôle de ses actes (constatation par un médecin ou les services de police);
- les sinistres résultant d'un fait de guerre ou d'une guerre civile, de même que les sinistres résultant de votre participation à une rixe, une émeute, une insurrection ou tout acte de violence collective;
- les sinistres causés directement ou indirectement par une réaction nucléaire, la radioactivité ou des radiations ionisantes. En cas de terrorisme, les sinistres causés par des armes nucléaires, à savoir par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de la structure du noyau atomique, restent exclus. Nous n'intervenons pas non plus lorsque le vélo est immobilisé auprès d'un vendeur ou d'un réparateur de vélos pour un entretien ou une réparation.

Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les dommages éventuels causés au vélo sur le lieu de gardiennage ou pendant le dépannage, ainsi qu'en cas de disparition ou de détérioration de vos bagages.

11. Subrogation

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités que nous avons payées, dans tous vos droits et actions contre les responsables du dommage.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons vous réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut vous nuire si vous n'avez été que partiellement indemnisé. Dans ce cas, vous pouvez exercer vos droits, pour ce qui reste dû, de préférence par rapport à nous.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, descendants, conjoint, cohabitant légal et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.



Dispositions administratives

1. Conditions d'assurance

Les Conditions Particulières complètent les Conditions Générales et les remplacent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

2. Description du risque

2.1. Données à déclarer

Lors de la conclusion du contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer précisément toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant des éléments d'appréciation du risque.

En cours de contrat, vous avez l'obligation de nous déclarer, dans les plus brefs délais, les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme étant de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque assuré.

2.2. Omission ou inexactitude non-intentionnelles

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance d'une omission ou d'une inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet au jour où nous avons eu connaissance de la déclaration incomplète ou inexacte. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'omission ou de

l'inexactitude, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque.

En cas de sinistre, nous fournirons la prestation convenue si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut vous être reprochée. Si, au contraire, cette omission ou inexactitude peut vous être reprochée, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si vous aviez correctement déclaré le risque. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées.

2.3. Omission ou inexactitude intentionnelles

Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration est intentionnelle et nous induit en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

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

2.4. Aggravation du risque

Dans un délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation du risque, nous pouvons proposer une modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation. Si vous refusez cette proposition de modification ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci, vous ne l'avez pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les quinze jours.

Nous pouvons également résilier le contrat dans le délai d'un mois à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'aggravation, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé.



Si vous nous avez déclaré l'aggravation du risque, nous fournirons la prestation convenue, même si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet.

Si un sinistre survient alors que vous n'avez pas rempli votre obligation de déclaration, nous exécuterons la prestation convenue si le défaut de déclaration ne peut vous être reproché. Dans le cas contraire, nous n'effectuerons notre prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que vous auriez dû payer si l'aggravation avait été prise en considération. Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, notre intervention se limitera au remboursement de la totalité des primes payées. Enfin, si vous avez tu l'aggravation du risque dans une intention frauduleuse, nous pouvons refuser notre garantie. Dans ce cas, les primes échues jusqu'au moment où nous avons eu connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

2.5. Diminution du risque

Lorsque le risque assuré a diminué de façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la conclusion du contrat, nous aurions consenti l'assurance à d'autres conditions, nous diminuerons la prime à due concurrence à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution du risque.

Si nous ne parvenons pas à un accord sur le montant de la nouvelle prime dans un délai d'un mois à compter de votre demande de diminution, vous pouvez résilier le contrat.

3. Durée du contrat

3.1. Prise d'effet du contrat

La garantie prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières, après signature du contrat d'assurance par les deux parties, le

paiement de la première prime et la réception par nos services de la facture d'achat du vélo et des accessoires assurés de même que celle du cadenas requis.

3.2. Reconduction tacite

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et est tacitement reconduit par périodes successives d'un an, sauf si vous vous y opposez au moins deux mois avant l'échéance annuelle du contrat ou si nous nous y opposons au moins trois mois avant cette même échéance.

4. Prime

4.1. Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation à l'échéance, sur simple demande de notre part.

4.2. Défaut de paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime à la date d'échéance, nous pouvons suspendre les garanties prévues au contrat ou résilier le contrat à condition que vous ayez été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par lettre recommandée.

La mise en demeure comporte sommation de payer la prime dans le délai qu'elle fixe. Ce délai ne peut être inférieur à quinze jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée. La mise en demeure rappelle la date d'échéance de la prime et le montant de celle-ci. Elle rappelle également les conséquences du défaut du paiement de la prime dans le délai fixé, le point de départ de ce délai et précise que la suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prend effet à compter du lendemain du jour où le délai prend fin, sans que cela ne porte préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu antérieurement.



La suspension des garanties prévues au contrat prend effet à l'expiration du délai mentionné dans la mise en demeure comme stipulé ci-dessus.

Si les garanties prévues au contrat ont été suspendues, votre paiement des primes échues, comme spécifié dans la dernière mise en demeure ou décision judiciaire, met fin à cette suspension.

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 et que la mise en demeure rappelle la suspension de la garantie. Notre droit est toutefois limité aux primes afférentes à deux années consécutives.

Si nous avons suspendu la garantie d'assurance et que nous n'avons pas notifié la résiliation du contrat dans la même mise en demeure, la résiliation ne peut intervenir que moyennant une nouvelle mise en demeure faite conformément aux deux premiers alinéas.

Nous nous réservons le droit de réclamer des frais de recouvrement en cas de défaut de paiement de la prime.

5. Modification du contrat

5.1. Modification de la prime

Si nous modifions notre tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé. Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues au point 6.1. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de l'adaptation tarifaire.

Vous ne disposez pas de cette faculté de résiliation si le montant de la prime est modifié conformément à une disposition contractuelle.

5.2. Modification des conditions d'assurance

Si nous modifions nos conditions d'assurance, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle suivante, après vous en avoir avisé. Vous pouvez alors résilier le contrat conformément aux dispositions prévues au point 6.1. Cette résiliation doit être notifiée dans les trois mois suivant la réception de l'avis vous informant de la modification des conditions d'assurance.

6. Fin du contrat

6.1. Modalités de résiliation

La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par envoi recommandé ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Sauf mention contraire aux points 3.2, 4.2, 6.2 et 6.3, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'un envoi recommandé, du lendemain de son dépôt.

Lorsque le contrat est résilié pour quelque cause que ce soit, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans un délai de trente jours à compter de la prise d'effet de la résiliation. En cas de résiliation partielle ou de tout autre diminution des prestations d'assurance, ceci ne s'applique qu'à la partie des primes correspondant à cette diminution et dans la mesure de celle-ci.

6.2. Vos facultés de résiliation

Vous pouvez résilier le contrat:

- à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément au délai fixé au point 3.2;

- à tout moment après la première année du contrat;
- à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat;
- suite à une augmentation de la prime, conformément au point 5.1;
- suite à une modification des conditions d'assurance, conformément au point 5.2;
- suite à une diminution du risque, conformément au point 2.4;
- après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

6.3. Nos facultés de résiliation

Nous pouvons résilier le contrat:

- à chaque échéance annuelle, c'est-à-dire à la fin de chaque période d'assurance, conformément au délai fixé au point 3.2;
- à la date d'effet du contrat, si plus d'un an sépare sa conclusion de sa prise d'effet. Cette résiliation doit être notifiée au moins trois mois avant la prise d'effet du contrat;
- en cas de défaut de paiement de la prime, conformément au point 4.2;
- en cas d'omission ou d'inexactitude non-intentionnelles dans la déclaration du risque ou en cas d'aggravation de celui-ci, conformément aux points 2.2 et 2.4 respectivement;
- après un sinistre. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard un mois après

le paiement ou le refus de paiement de l'indemnité. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée. Lorsque l'assuré, le bénéficiaire ou vous-même n'avez pas respecté, dans une intention frauduleuse, une des obligations issues du sinistre, nous pouvons résilier le contrat à tout moment, à condition d'avoir déposé plainte, avec constitution de partie civile, contre une de ces personnes devant un juge d'instruction ou de l'avoir citée devant la juridiction de jugement sur la base des articles du Code pénal prévus à cet effet. La résiliation prend alors effet un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

6.4. Cas particuliers

Déménagement à l'étranger

Si votre résidence principale n'est plus en Belgique, le contrat est résolu de plein droit à la date du déplacement de la résidence principale à l'étranger.

Cession 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 cédé la propriété n'est plus en votre possession.



Décès

Si vous décédez, le contrat est transféré à vos héritiers légaux ou à vos ayants droit (à l'exclusion de l'État) qui peuvent notifier la résiliation du contrat par lettre recommandée dans les trois mois et quarante jours de votre décès.

Nous pouvons également résilier le contrat dans les trois mois du jour où nous avons eu connaissance de votre décès.

Faillite

Si vous faites faillite, le contrat subsiste au profit de la masse des créanciers qui devient débitrice envers nous du montant des primes à échoir à partir de la déclaration de faillite.

Le curateur peut néanmoins résilier le contrat dans les trois mois suivant la déclaration de la faillite. Nous avons également ce droit au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

7. Communications

Pour être valables, les communications qui nous sont destinées doivent être adressées à notre siège social ou à toute personne désignée à cette fin dans le contrat, via la poste ou courrier électronique.

Celles qui vous sont destinées seront valablement expédiées à la dernière adresse qui nous est connue ou à toute autre adresse, éventuellement électronique, qui nous aurait été communiquée.

8. Terrorisme

Nous couvrons les dommages causés par le terrorisme selon les modalités et dans les limites prévues par la loi du 3 mai 2024 et ses arrêtés d'exécution relative à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme. À cet effet, nous sommes membres de l'ASBL TRIP. L'exécution de

tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances, membres de cette ASBL, est limitée à 1,7 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme pendant l'année civile en question. Ce montant est adapté, le 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de base étant celui de novembre 2022. En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire. Si le total des indemnités calculées ou estimées excède le montant cité dans le précédent alinéa, une règle proportionnelle est appliquée: les indemnités à payer sont limitées à concurrence du rapport entre le montant cité dans le précédent alinéa ou les moyens encore disponibles pour cette année civile et les indemnités à payer imputées à cette année civile.

Les sociétés liées visées à l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations sont considérées comme un seul et même assuré.

Par terrorisme, s'entend une action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation ou le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.



9. Gestion des plaintes

Chaque jour, nous nous donnons à 100% pour vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e), surtout faites-le nous savoir.

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter notre service clientèle au 02 244 23 23. Les collaborateurs de Belfius Direct Assurances prendront le temps de vous écouter et de trouver une solution.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par notre service clientèle? Vous pouvez alors contacter notre département de gestion des plaintes à l'adresse e-mail plaintes@belfiusdirect.be ou par courrier à Belfius Direct Assurances, Département Gestion des Plaintes, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles.

À défaut de solution, vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à info@ombudsman-insurance.be. Plus d'infos: ombudsman-insurance.be

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.

10. Protection des données à caractère personnel

Belfius Direct Assurances traite vos données à caractère personnel à différentes finalités, dont la conclusion et l'exécution de contrats d'assurance, le respect des obligations légales, l'évaluation de la relation clientèle, le marketing direct et la lutte contre la fraude. Ces données ne sont pas conservées plus longtemps qu'il ne faut pour le traitement pour lequel elles ont été collectées.

Vos données à caractère personnel relatives aux finalités précitées peuvent également être communiquées aux sociétés liées à Belfius Direct Assurances et à des prestataires de services spécialisés, comme des experts, des réparateurs, des entreprises de réassurance et Datassur GIE.

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel dont nous disposons et, le cas échéant, de les faire rectifier ou supprimer. Vous pouvez aussi demander de transférer certaines de ces données à un tiers ou directement à vous-même. En outre, vous pouvez demander de limiter le traitement.

Pour le traitement des données à caractère personnel pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans porter préjudice à la légitimité du traitement sur la base du consentement donné avant son retrait.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de certaines données à caractère personnel et de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte sur la vie privée de Belfius Direct Assurances. Cette charte peut être consultée sur belfiusdirect.be/fr/privacy.



11. Vente à distance – Droit de rétractation

En cas de contrat d'assurance à distance, tant vous que nous pouvons résilier le contrat, sans pénalité et sans obligation de motivation, par lettre recommandée ou par e-mail (serviceclients@belfiusdirect.be), dans un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat.

Si la demande de résiliation vient de vous, celle-ci prend effet immédiat au moment de la notification. Si la décision de résilier vient de nous, celle-ci prend effet huit jours après sa notification.

Si le contrat est résilié et que l'exécution du contrat avait déjà commencé à votre demande, avant la résiliation, vous êtes tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de l'indemnité pour les services déjà fournis.

À l'exception du paiement pour les services déjà fournis, nous remboursons toutes les sommes que nous avons perçues de votre part conformément au présent contrat. Nous disposons à cette fin d'un délai de trente jours qui commence à courir:

- si vous procédez à la résiliation, à compter du jour où nous recevons la notification de la résiliation;
- si nous procédon à la résiliation, à compter du jour où nous envoyons la notification de la résiliation.

Toute communication ou notification concernant le droit de rétractation doit être adressée à notre siège social.

12. Responsabilité des auxiliaires

Les dispositions légales relatives à la responsabilité extracontractuelle (Livre 6 du Code civil) ne s'appliquent pas dans la relation contractuelle entre vous et nous. 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 du contrat d'assurance, même lorsque le fait générateur du dommage constitue également un acte illégal.

La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par l'intervention d'un de nos auxiliaires ne constitue, dans les limites autorisées par la loi, qu'un motif d'action en responsabilité contre nous et non un motif d'action en responsabilité extracontractuelle contre notre auxiliaire. L'auxiliaire vise: une personne physique ou morale qui est chargée par nous ou qui intervient dans tout ou une partie de l'exécution d'une de nos obligations contractuelles vis-à-vis de vous, 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 agents liés et les prestataires de services indépendants, ainsi que leurs employés, gérants ou administrateurs, agents et prestataires de services indépendants.



13. Intérêts de retard et indemnité forfaitaire en cas de non-paiement d'une dette

Si vous ne payez pas une dette certaine, liquide et exigible, nous vous envoyons un premier rappel gratuit.

Si vous ne payez pas dans le délai indiqué dans ce premier rappel, des intérêts de retard vous sont facturés ainsi qu'une indemnité forfaitaire déterminée comme suit:

- en cas de solde dû jusqu'à 150 EUR: 20 EUR;
- en cas de solde dû de plus de 150 EUR et jusqu'à 500 EUR: 30 EUR majorés de 10% du montant supérieur à 150 EUR;
- en cas de solde dû de plus de 500 EUR: 65 EUR majorés de 5% du montant supérieur à 500 EUR, l'indemnité forfaitaire étant limitée à 2.000 EUR.

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