

# **IVOZ MOTOR S.A.**

## **CONDITIONS SUR AFFICHAGES PRIX/PHOTO/DETAILS**

**Le garage Ivoz Motor S.A se réserve le droit d'apporter sans préavis des modifications aux modèles et/ou aux prix.**

**Le garage Ivoz Motor S.A ne peut accepter aucune responsabilité quant à d'éventuelles inexactitudes de quelle nature qu'elles soient.**

**Toutes les photos concernant la gamme de scooters, moto scooters, motocyclettes, moto et quads, ne sont pas contractuelle.**

**Les informations données concernant le financement, sont calculés sur le prix catalogue du produit et sans acompte, c'est informations sont données à titre indicatifs et ne sont pas contractuelle, vu le changement permanent du taux de T.A.E.G, pour des informations définitives informés vous, auprès d'un responsable vente.**

## **Conditions de garantie pour les véhicules d'occasions.**

-Pour les conditions de garantie, voir le contrat Fédérauto, exemplaire des conditions disponible en nos établissements.

-Seulement les véhicules d'occasions vendu avec la mention écrite (VENDU AVEC GARANTIE DE 12 MOIS AVEC CONTRAT FEDERAUTO) sur le bon de commande et/ou sur la facture de vente, bénéficierons de la dite garantie.

-Lorsqu'il est stipulé sur le bon de commande et/ou sur la facture de vente (GARANTIE DE 6 MOIS OU DE 3 MOIS SUR MOTEUR, BOITE, PONT), cela veut dire que ce sont les pièces qui sont garanties et non la main œuvre.

-Les pièces garanties sont BLOC MOTEUR, BOITE A VITESSE ET PONT.

## **Conditions pour les entretiens offerts gratuitement.**

-Seul les véhicules d'occasions vendu avec la mention (**ENTRETIEN PENDANT 12MOIS OU 30.000KM OFFERT**) sur la facture de vente et/ou sur le bon de commande, pourrons bénéficier de celle-ci.

-Les entretiens offerts sont pour une durée maximum de 12 mois prenant effet à partir de la date de la facture de vente.

-Les entretiens offerts sont valable pour un maximum de 30.000km, prenant effet à partir du kilométrage repris sur la facture de vente.

-Les entretiens doivent être effectués en nos établissements, sauf dérogation qui devra être mentionnée sur la facture de vente ou sur un document à l'entête du garage.

-Les entretiens offerts seront fait suivant le programme d'entretien du constructeur.

-Les entretiens offerts comprennent tous les filtres, ainsi que l'huile et la main d'œuvre.

-Ne sont pas compris dans les entretiens offerts, toutes les pièces d'usures, comme les pneus, freins, courroies, ampoules, tous les fluides, suspensions etc.....

-N'est pas compris dans les entretiens offerts tout ce qui concerne l'air conditionné, ainsi que l'entretien de celui-ci.

### **Conditions pour l'assistance dépannage et véhicule de remplacement.**

-L'assistance dépannage et véhicule de remplacement sont assurés par Europe Assistance, voir leurs conditions sur leur contrat, conditions aussi disponible en nos établissements.

-Uniquement les véhicules vendus avec la mention (VENDU AVEC ASSISTANCE DEPANNAGE DE 1 AN), sur le bon de commande et/ou sur la facture de vente, pourrons bénéficier de l'assistance dépannage.

-L'assistance Europe Assistance peut être acquise auprès de notre établissement, pour plus d'information contactez-nous.

### **Conditions pour remise Client V.I.P.**

-Pour pouvoir bénéficier de la remise Client **V.I.P.**, qui est de 10% sur la main œuvre et 20% sur les éléments filtrants (ex :filtre à air, huile, mazout, pollen, essence), ainsi que sur toutes les huiles et antigel moteur, la remise de 10% est également valable sur d'autres pièces de rechange mais il faut d'abord prendre l'information auprès du garage, afin de savoir quelle pièces de rechange bénéficie de la remise de 10%, il faut tout d'abord s'inscrire sur le site en y mentionnant son nom, prénom, adresse e-mail, numéro plaque du véhicule, ainsi que la marque et le type de celui-ci.

-Pour pouvoir bénéficier régulièrement de la remise, il faut absolument lire les promotions que nous vous envoyons, car si elles ne sont pas lues, vous ne bénéficierez plus de cette remise.

-La remise **V.I.P.** est valable sur toutes les réparations effectuées dans notre établissement, sauf pour les réparations carrosserie, ainsi que pour les réparations effectuées par assurance.

-La remise **V.I.P.** est valable sur tous achats d'articles ou accessoires dans notre magasin, sauf pour les pièces d'origine, ainsi que sur tous les travaux effectués en sous traitance (ex: géométrie, réparation pare-brise), sur l'équilibrage, sur les mises sur VAS (diagnose du véhicule) et tous ce qui concerne les déchets. Demandé les renseignements avant de passer commande ou prise de rendez-vous.

-La remise **V.I.P.** est valable aussi pour nos clients MOTOSCOOTERS,SCOOTERS,MOTOCYCLETTES,MOTO et QUADS, sur tous les accessoires ,pièces de rechange, entretien et réparation mécanique, par contre elle n'est pas accordée sur la vente d'un MOTOSCOOTER,SCOOTER , MOTOCYCLETTE, MOTO et QUADS.

Elle n'est pas cumulable avec les promotions et remises accordées sur la vente d'une moto scooter, scooter, motocyclette, m motos et quads ainsi que sur pièces de rechange et accessoires.

-La remise **V.I.P** n'est pas cumulable avec les autres promotions.

-Pour pouvoir toujours bénéficier des avantages CLIENT **VIP**, ainsi que de rester CLIENT **VIP**, il faut consulter les NEWS LETTERS qui sont envoyés par email, après trois non ouvertures des NEWS LETTERS un email sera envoyé pour prévenir que si au prochain envoi d'une NEWS LETTERS elle n'est pas ouverte, tous les avantages CLIENT **VIP** seront supprimés et ce sans aucun autre préavis.

### **Conditions générales de chez EUROLA GARANTIE.**

#### **TRES IMPORTANT !!!!**

- a) Les opérations d'entretien du véhicule doivent être effectuées par un professionnel.
- b) Tout mauvais entretien du véhicule entraînera une non indemnisation.
- c) Aucune réparation ou démontage ne doit être faits sans l'accord de Eurola.
- d) Les avaries résultant de pièces ou ensemble ayant fait l'objet de remarques au contrôle technique ou à la constitution du contrat, ne sont pas garanties sauf après remise en état des pièces faisant l'objet des dites remarques.
- e) Vous avez une période d'un mois après déclaration de l'avarie pour faire les réparations suivant notre accord.
- f) Vous devez impérativement nous communiquer les coordonnées du nouveau propriétaire par courrier, fax ou mail.
- g) Lors d'une déclaration, toutes les avaries existantes feront l'objet d'une seule prise en charge plafonnée (voir contrat).

#### **OPERATIONS D'ENTRETIEN**

- h) Il est important de conserver les justificatifs de révisions et de réparation et d'utiliser des pièces conformes.
- i) Bien respectez les préconisations constructeur d'entretien.
- j) Bien respectez les préconisations constructeur de changement d'huile en terme d'heure et de temps.
- k) Le non respect des préconisations constructeur entraîne une non prise en charge.

#### **LA GARANTIE**

Contrat de gestion d'ordre et pour compte de garantie mécanique pièces et main d'œuvre.

- l) Le souscripteur confit l'intégralité de la gestion de la garantie à Eurola.
- m) La garantie couvre les réparations d'une panne ou d'un incident mécanique d'origine aléatoire et non prévisible.
- n) Dans les textes qui suivent, VOUS désigne le bénéficiaire, NOUS ou Eurola désigne Eurola.
- o) Eurola ne propose pas un contrat d'assurance automobile mais un contrat de garantie pièces et main d'œuvre. Ce contrat de garantie (facultatif) est donc différent du contrat d'assurance automobile obligatoire et ne couvre pas les avaries causées par les : incendies, intempéries, accidents et les événements ayant pour origine une cause extérieure au véhicule.

Où s'exerce votre garantie ? - En Belgique métropolitaine et à l'étranger suivant les tarifs de réparation français et à condition de pouvoir effectuer les vérifications et expertises nécessaires.

Ce que votre contrat garantit ?

p) La garantie couvre les pièces mécaniques et la main d'œuvre suivant le nombre de point couvert par votre contrat.

q) Les frais de démontage/remontage et de diagnostique sont couverts uniquement si l'avarie est prise en charge.

Ce que votre contrat ne garantit pas :

Nous ne garantissons jamais :

r) Les dysfonctionnements résultant d'une mal façon ou d'un fait intentionnel de toute personne et vices cachés.

s) Les dysfonctionnements résultant d'un accident.

t) Les amendes et les frais s'y rapportant.

u) Les dysfonctionnements survenus au cours d'épreuves, courses, compétitions sportives (ou leurs essais) sauf mentions spécifiques de Eurola.

v) Les avaries résultant de pièces ou ensembles ayant fait l'objet de remarques à la souscription du contrat et qui n'ont pas été remis en état.

w) Les avaries lorsque toutes les dispositions indispensables pour éviter d'aggraver l'importance du dommage n'ont pas été prises.

x) Toutes réparations ou installations non réalisées dans les règles de l'art par un professionnel.

y) Une avarie couverte par toute autre garantie ou assurance ou constructeur.

z) Toutes les opérations d'entretien, de réglage et mise au point ainsi que les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale.

aa) Des pièces faisant l'objet d'un défaut de fabrication ou d'un rappel par le constructeur.

bb) Les véhicules dont le compteur kilométrique ou horaire a fait l'objet d'un débranchement, d'une falsification ou d'un changement (sans en avertir Eurola).

cc) Les frais de gestion, de port et administratifs, les frais de recyclage et traitement des déchets.

dd) Tout mauvais entretien, utilisation non conforme du véhicule et l'utilisation d'un carburant non adéquat ou pollué entraînera une nullité du contrat sans aucune indemnisation de la part de Eurola.

ee) L'absorption d'un corps étranger, l'excès de froid ou de chaud, l'immobilisation ou utilisation du véhicule en milieu corrosif, l'oxydation le rinçage ou l'immersion etc. ne peuvent faire l'objet d'une prise en charge.

ff) Eurola ne prend pas en charge les manques de production, les frais de gardiennage, les frais de dépannage sur site sauf si option, les frais de remorquage, les pénalités diverses ou amendes.

FRANCHISE - VETUSTE

gg) Néant.

**ATTENTION** : Toute inexactitude, omission ou réticence dans les réponses ou déclarations est sanctionnée par la nullité du contrat et le remboursement de toutes indemnisations versées par la ou les personnes dont la responsabilité est engagée.

**ATTENTION** : Vous perdrez tout droit à indemnisation si, volontairement, vous faites de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, circonstances ou conséquences de la panne. Il en sera de même si vous employez sciemment des documents inexacts comme justificatifs ou usez de moyens frauduleux. Si des indemnisations ont déjà été payées, elles doivent nous être remboursées par le ou les personnes responsables.

## LA COTISATION

hh) La cotisation (ainsi que les frais, taxes et contributions fixés par l'état) se paie à l'établissement du contrat, soit à notre siège social, soit à notre représentant. Le non-paiement de la cotisation par le centre vendeur ou le bénéficiaire, annule tout droit à indemnisation.

## DEBUT ET FIN DU CONTRAT

Quand commence le garantie ? – A la date d'effet de votre contrat stipulée lors de la souscription.

Pour quelle durée ? - Votre contrat s'arrête à la fin de la durée du contrat ou après dépassement de la limite d'heure ; premier des deux termes atteint, ou si le véhicule est déclaré épave.

hh) Les interventions au titre de la garantie ne prolongent pas la durée de celle-ci.

En cas de vente du véhicule ?

ii) La garantie reste valide pendant la durée du contrat et ne peut être transférée sur un autre véhicule.

jj) Vous devez impérativement nous communiquer les coordonnées du nouveau propriétaire par courrier, fax ou mail.

## LES AVARIES

Que devez-vous faire en cas de panne ?

Vous devez nous déclarer la panne par écrit et par téléphone dès que vous en avez connaissance et dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

**ATTENTION** : si vous ne respectez pas ces délais, vous perdez tout droit à indemnisation.

Formalités à accomplir :

1) Prendre immédiatement toutes dispositions indispensables pour éviter d'aggraver l'importance du dommage 2) Nous transmettre tous les documents et renseignements qui vous sont demandés 3) nous faire connaître avant toute modification ou réparation le lieu où nous pouvons éventuellement constater la panne. 4) Le garage nous fait parvenir un pré-devis ou un diagnostic 5) Les justificatifs de l'entretien régulier du véhicule peuvent vous être demandés 6) nous vous donnerons rapidement notre accord pour effectuer les travaux et indiquer le montant de la prise en charge 7) Pour l'indemnisation, le garage doit nous envoyer la facture (celle-ci doit correspondre au montant indemnisé).

kk) Pour toute demande de réparation, Eurola peut demander une expertise par un expert agréé.

ll) Aucune intervention ne doit être faite sans notre accord sous peine de non-indemnisation.

mm) Les temps de main d'œuvre ne pourront pas excéder les barèmes du constructeur, le supplément étant à la charge du client.

nn) Eurola peut demander le compte rendu d'une enquête de gendarmerie avant le remboursement si la situation l'impose pour la clarté du dossier.

**ATTENTION** : Si le montant de la facture dépasse la prise en charge le client doit s'acquitter de la différence lors de la reprise du véhicule.

**ATTENTION** : Vous avez une période d'un mois à partir de la date de déclaration de l'avarie pour faire effectuer les réparations suivant les formalités à accomplir (voir ci-dessus). Passé

ce délai, aucune indemnisation ne sera consentie. En cas d'expertise, cette période débute à la date de la dernière expertise.

#### LES REMBOURSEMENTS

oo) Lors d'une déclaration, toutes les avaries existantes feront l'objet d'une seule prise en charge plafonnée (voir contrat). L'indemnisation est accordée uniquement si le véhicule est remis en état par le centre réparateur. D'autre part le montant maximal remboursé (TVA comprise) par remise en état ne peut excéder le plafond.

#### RESPONSABILITES ET LITIGES

pp) En cas de non remise en état du véhicule, Eurola ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences engendrées.

qq) Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour un an à compter de l'événement qui y donne naissance.

rr) Le bénéfice du présent contrat de gestion d'ordre et pour compte ne se substitue pas à la garantie légale que l'acheteur tient de la loi contre les conséquences des défauts ou vices cachés.

ss) Tous les litiges auxquels pourrait donner lieu l'interprétation ou l'exécution du présent contrat seront de la compétence exclusive des tribunaux où réside le siège social de Eurola. La loi applicable est la loi française.

#### COORDONNEES

**EUROLA : N° 0542.551.286 TVA BE0542551286**

**IBAN: BE82109660863968 BIC: BKCPBEB1BKB**

**adresse rue Abbé Cuypers, 3 à Bruxelles 1040 Belgique**

**mail : [info@eurola-eu.be](mailto:info@eurola-eu.be) – site [www.eurola-eu.be](http://www.eurola-eu.be)**

#### **Conditions générales de chez EUROPE ASSISTANCE.**

La présente convention constitue les Conditions Générales du contrat conclu entre EUROP ASSISTANCE et le preneur d'assurance. Elle détermine les prestations garanties par EUROP ASSISTANCE aux assurés.

##### I. – DEFINITIONS.

###### 1.1 Dispositions générales.

1° Nous : EUROP ASSISTANCE (Belgium) S.A., R.P.M. 0457.247.904, agréée sous le numéro de code 1401 pour pratiquer la branche 18 (Assistance) (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96), dont le siège social est établi Boulevard du Triomphe, 172 à 1160 Bruxelles. N° tel ++ 32 (0) 2 533 75 75.

2° Preneur d'assurance : le propriétaire du véhicule. Celui-ci doit être une entreprise ou une institution ayant un siège en Belgique ou une personne physique domiciliée en Belgique.

3° Vous, les assurés :

- le preneur d'assurance nommé aux conditions particulières;
- les occupants des véhicules assurés, à l'exclusion des auto-stoppeurs. Pour être assurées, ces personnes doivent être domiciliées en Belgique.

Le nombre de passagers dans le véhicule assuré ne pourra en

aucun cas excéder le nombre maximum de passagers autorisé par le constructeur ou l'importateur.

4° Véhicule(s) assuré(s) : les véhicules automoteurs immatriculés en Belgique et à condition que le numéro de la plaque d'immatriculation soit en conformité avec le certificat d'immatriculation pour le véhicule désigné, dont le poids maximum autorisé n'excède pas 3,5 tonnes, dont la cylindrée est supérieure à 125 cm<sup>3</sup> (moto, voiture de tourisme ou mixte, camionnette, motor-home) et désignés par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat par leur numéro de châssis.

Sont exclus les véhicules avec plaque marchand ou plaque essai, les véhicules affectés au transport commercial de personnes ou de marchandises, taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, les véhicules destinés à être donnés en location (leasing ou renting).

Sont également assurés les remorques qui y sont attelées à condition que le véhicule assuré soit immobilisé suite à une panne.

Les remorques soumises à la législation de transport exceptionnel ainsi que les remorques destinées au transport de véhicules sont exclues et ne sont pas couvertes par le présent contrat.

5° Extension des définitions «les assurés » et «Véhicule(s) assuré(s):

Une personne non domiciliée en Belgique peut néanmoins être assurée si elle réside habituellement en Belgique.

Clauses particulières « assurés frontaliers»

Par dérogation à article I.1.1.2° du présent contrat et aux conditions ci-dessous, nous acceptons de couvrir les véhicules qui sont immatriculés en France, aux Pays-Bas, Grand Duché du Luxembourg ou en Allemagne à condition que le propriétaire a son domicile fixe dans un des pays susmentionnés et ceci à maximum 20 km de la frontière Belge. Par dérogation les plaques du pays du domicile du frontalier sont couvertes.

Par domicile on entend le lieu où le propriétaire du véhicule réside habituellement.

En ce qui concerne les prestations mentionnées à l'article II, les définitions suivantes sont d'application:

A/ «Belgique » : Belgique et la zone dans un rayon de 20 km du domicile du propriétaire avec un maximum de 40 km de la frontière Belge

B/ « Etranger » : Les pays couverts par la convention à l'exclusion de la Belgique ainsi que la zone dans un rayon de 20 km du domicile de l'assuré frontalier.

6° Bagages: les effets personnels des assurés. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, bateau, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

7° Domicile : le lieu où les personnes assurées résident habituellement en Belgique avec leur famille. Ce lieu s'étend à tout ce qui leur est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

8° Sinistre : l'un des événements définis ci-après à la condition qu'il entraîne l'immobilisation du véhicule assuré ou le rende inutilisable au regard du code de la route :

- Panne : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du véhicule empêchant son utilisation normale. Sont également couverts : pneus crevés, perte des clés et les pannes de carburant.
- Accident : toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie du véhicule assuré.
- Vol : la disparition du véhicule assuré, déclarée aux autorités. Le vol du véhicule assuré est assimilé à son immobilisation.
- Vandalisme : tout acte de déprédation opéré par un tiers sur le véhicule assuré. N'entrent pas dans la définition de "vandalisme", les dégâts mineurs de carrosserie, le vol d'accessoires, poste de radio ou objets personnels, et autres dégâts qui n'empêchent pas le véhicule de circuler.
- Indisponibilité du conducteur du véhicule assuré pour des raisons médicales : cet événement donne droit à la seule prestation énoncée en 2.6, qu'il soit ou non consécutif à un accident.

#### 1.2 Déplacements garantis.

Dans les limites territoriales définies en 1.3, la garantie s'applique sur l'adresse de votre domicile et à tous les déplacements des véhicules assurés effectués à des fins professionnelles ou privées.

#### 1.3 Etendue territoriale.

Aux conditions de la convention, la garantie s'applique comme suit :

1° En Belgique, pour les prestations marquées du sigle B ou B/E.

2° A l'étranger, pour les prestations marquées du sigle E ou B/E, dans les pays nommés ci-après :

Allemagne - Andorre - Autriche - Baléares – Biélorussie – Belgique – Bosnie Herzégovine - Bulgarie - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne (sauf Canaries, Ceuta et Melilla) - Estonie - Finlande - France (sauf outre-mer) - Gibraltar - GrandeBretagne - Grèce et Iles - Hongrie - Irlande - Italie et Iles - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg – Macédoine - Malte - Monaco – Monténégro - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal (sauf Acores, Madère et Macao) - Roumanie - Russie (Fédération de)(partie européenne) - St Marin – Serbie - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse – Tchèque (République) - Turquie(partie européenne) - Ukraine – Vatican.

3° Pays exclus : même quand ils sont désignés au 2°, sont exclus les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, grèves et autres événements fortuits empêchant



l'exécution de la convention.

#### 1.4 Modalités d'appel aux prestations.

Nos services d'assistance sont à votre service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Notre service "Infos" est accessible du lundi au samedi de 9 à 20 heures.

### AUTOMOBILTY CONDITIONS GENERALES 2

#### 1.5 Autres modalités d'application.

##### 1° Frais d'appel à l'assistance

Nous prenons en charge les frais de téléphone, d'email et de télécopie que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre lorsque votre appel est suivi d'une assistance garantie par le contrat.

##### 2° Prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

C'est la raison pour laquelle nous déduisons des frais que nous prenons à notre charge, les frais que vous auriez payés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels que les péages, frais de la traversée, carburant pour le véhicule, et nous nous réservons le droit de vous réclamer les titres de transport non utilisés.

Toutes prestations non sollicitées ou non consommées au moment des faits, également celles refusées par l'assuré ne donnent pas droit a posteriori à une indemnité compensatoire.

##### 3° Titres de transport

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont des billets de chemin de fer 1ère classe ou d'avion classe économique. Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, nous vous délivrons des billets de chemin de fer 1ère classe.

##### 4° Frais d'hôtel

Les frais d'hôtel garantis comprennent les frais de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous autres frais.

##### 5° Transport du véhicule assuré

Les frais de transport que nous prenons en charge ne peuvent excéder la valeur économique du véhicule assuré au moment de votre appel (cf. EUROTAX). S'ils excèdent cette valeur, nous vous demandons avant le transport des garanties suffisantes pour l'excédent restant à votre charge.

##### 6° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de service que nous vous proposons (ex.: dépanneur, réparateur). Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Pour les frais de réparation ou de pièces que nous ne prenons pas en charge, il vous est conseillé d'exiger un devis préalable. Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectués.

##### 7° Transport de bagages

Notre garantie s'applique aux seuls bagages dont vous ne pouvez

pas vous charger à la suite d'un événement garanti. Nous déclinons toute responsabilité, en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsque vous les abandonnez à l'intérieur du véhicule que nous devons transporter.

#### 8° Prestations de transport/rapatriement de personnes

Ces prestations, énoncées aux chap. III et IV, sont garanties du lieu de prise en charge vers la Belgique. Toutefois, si l'assuré désire être transporté ou rapatrié vers un autre pays, nous acceptons de le faire à concurrence du coût du transport vers la Belgique.

#### 9° Voiture de remplacement

Cette prestation est garantie dans la limite des disponibilités locales. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur.

Toute utilisation de ce véhicule au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances supplétives et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à votre charge.

Lorsque nous vous demandons de faire les formalités de prise et de remise de la voiture de remplacement, nous vous remboursons vos frais de transport pour les accomplir.

#### 10° Remboursement de frais

Si nous vous autorisons à avancer vous-même les frais de prestations garanties, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service.

#### 11° Assistance à la demande

Lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons, à certaines conditions, de mettre nos moyens et notre expérience à votre disposition pour vous aider, tous frais à votre charge. Consultez-nous.

#### 12° Contraintes légales

Pour l'application des garanties, vous acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels nous intervenons.

### 1.6 Durée.

#### 1° Durée du contrat

La durée du contrat est d'un an. A la fin de la période d'assurance, le contrat ne se renouvelle pas.

#### 2° Prise d'effet de la garantie

La garantie prend cours à la date mentionnée par le preneur d'assurance aux conditions particulières du contrat pour autant que la première prime soit payée au plus tard le jour précédant cette date et que nous soyons en possession de l'exemplaire du contrat qui nous est destiné. A défaut, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour où ces deux formalités sont accomplies.

### 1.7 Déclarations du preneur d'assurance.

1° Le preneur d'assurance doit nous déclarer exactement, à la conclusion du contrat, les informations qui lui sont demandées aux conditions particulières et, au cours du contrat, les modifications

intervenues ultérieurement à ces informations qu'il doit raisonnablement considérer comme, tant de nature à entraîner une aggravation durable et sensible du risque de survenance de l'événement assuré.

2° Lorsque l'aggravation du risque en cours de contrat est telle que l'assurance aurait été consentie à d'autres conditions si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, nous disposons d'un délai d'un mois, à compter du jour où nous en avons connaissance, pour proposer la modification du contrat avec effet rétroactif au jour de l'aggravation. Si le preneur d'assurance refuse notre proposition de modifier le contrat, nous pouvons le résilier aux conditions énoncées en 1.10.5°.

3° Lorsque le risque de survenance des événements assurés a diminué au cours du contrat d'une façon sensible et durable au point que l'assurance aurait été consentie à d'autres conditions si la diminution avait existé au moment de la souscription, nous accordons une diminution de la prime à due concurrence, à partir du jour où nous avons eu connaissance de la diminution. A défaut d'un accord des parties sur la nouvelle prime, le preneur d'assurance peut résilier le contrat aux conditions énoncées en 1.11.3°.

1.8 Vos engagements lors d'une assistance.

Vous vous engagez :

à nous appeler dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis;

à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention;

à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements garantis;

à nous déclarer les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat;

à fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis;

à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;

à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge ces transports. 3

1.9 Non-respect de vos engagements.

1° Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations visées en 1.8, nous pouvons :

- réduire la prestation due ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice;
- décliner la prestation due ou vous réclamer la totalité de nos débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

2° Lorsque le preneur d'assurance n'a pas rempli les obligations énoncées en 1.7.1° et si le

manquement ou l'inexactitude non-intentionnels peuvent lui être reprochés, nous ne sommes tenus à fournir la prestation que dans le rapport entre la prime payée et la prime que le preneur d'assurance aurait dû payer si les faits reprochés avaient été pris en considération.

3° Si le preneur d'assurance a omis, dans une intention frauduleuse, de nous déclarer en cours de contrat les modifications visées en 1.7.1°, nous pouvons refuser notre garantie. Les primes échues jusqu'au moment où nous avons connaissance de la fraude nous sont dues à titre de dommages et intérêts.

#### 1.10 Résiliation par nous.

Nous pouvons résilier le contrat :

1° en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelles dans la description du risque au cours du contrat;

2° en cas de non-paiement de la prime (voir 1.13.2°);

3° après chaque demande d'assistance ou de remboursement mais au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus motivé;

4° si le preneur d'assurance, dans les circonstances énoncées en 1.7.2°, refuse notre proposition de modifier le contrat ou s'il ne l'accepte pas au terme d'un délai d'un mois à compter de sa réception, à la condition que notre résiliation soit notifiée au plus tard dans les 15 jours du refus;

5° en cas de faillite du preneur d'assurance, au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

#### 1.11 Résiliation par le preneur d'assurance.

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat :

1° après chaque demande d'assistance ou de remboursement mais au plus tard un mois après notre règlement ou notre refus motivé;

2° dans les circonstances énoncées en 1.7.3°, si les parties ne parviennent pas à un accord sur la nouvelle prime dans le délai d'un mois à compter de la demande de diminution formulée par le preneur d'assurance;

3° en cas de modification de nos conditions d'assurance ou de tarif (voir 1.13.3°);

4° lorsque nous résilions la garantie relative à une ou plusieurs prestations.

#### 1.12 Modalités de résiliation et date d'effet.

1° La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier, par lettre recommandée ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

2° Sauf dans les cas visés en 1.6.1°, 1.12.3° ci-dessous et 1.13.2°, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du

lendemain de son dépôt à la poste.

3° Notre résiliation après déclaration d'une assistance prend effet lors de sa notification lorsque le preneur d'assurance ou l'assuré ont manqué, dans l'intention de nous tromper, à l'une des obligations énoncées en 1.8.

1.13 Primes.

1° Caractéristiques

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable à la date de souscription, à notre demande ou à la demande de l'intermédiaire d'assurance désigné aux conditions particulières.

2° Non-paiement

- Conformément à l'article 1.6.2°, le paiement de la prime est la condition de la prise d'effet de la garantie.

- A défaut de paiement de la prime à la date de souscription, nous pouvons suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par lettre recommandée à la poste. La suspension de la garantie ou la résiliation ont effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste.

- Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime.

- Nous pouvons aussi, dans la mise en demeure visée cidessus, signifier au preneur d'assurance qu'une fois la garantie suspendue, le contrat sera résilié. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du premier jour de la suspension. Si nous n'avons pas fait état de la résiliation, le contrat dont les garanties sont suspendues ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure conforme à l'alinéa 2 ci-dessus.

3° Crédit de prime

En cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de diminution des

prestations d'assurance, les primes payées afférentes à la période d'assurance postérieure à la

date d'effet de la résiliation ou la partie des primes correspondant à la diminution des prestations

sont remboursées au preneur d'assurance dans un délai de 15 jours à compter de la prise d'effet de la résiliation ou de la diminution des prestations.

**II. ASSISTANCE AU VEHICULE IMMOBILISE (PANNE - ACCIDENT - VOL - VANDALISME - INDISPONIBILITE MEDICALE DU CONDUCTEUR).**

B/E 2.1 Dépannage – remorquage.

Le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un sinistre.

Nous organisons et prenons en charge l'envoi sur place d'un dépanneur et, si nécessaire, le

remorquage du véhicule jusqu'au garage de la marque ou vers un autre garage si la marque n'est pas représentée dans un rayon de 100 km. Les pièces fournies et les frais de réparation restent à votre charge.

Si vous avez pu vous faire dépanner sans nous appeler, nous vous remboursons les frais de dépannage-remorquage à concurrence de € 250 T.T.C.

B/E 2.2 Envoi de pièces détachées.

Lors d'un sinistre, le garagiste consulté ne trouve pas dans sa région les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré.

- Nous recherchons et vous envoyons à nos frais les pièces demandées. Nous avançons leur prix d'achat. Vous devez nous le rembourser sur base du prix public T.T.C. en vigueur dans le pays où nous les avons achetées.
- La non-disponibilité des pièces en Belgique et l'abandon de fabrication par le constructeur sont des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

B/E 2.3 Transport/rapatriement du véhicule immobilisé (+ de 2 heures en Belgique; + de 5 jours à l'étranger). 4

Le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un sinistre.

Pour le réparer, il faudrait plus de 2 heures en Belgique ou plus de 5 jours à l'étranger.

- Soit nous procédons à nos frais au transport-rapatriement du véhicule jusqu'au garage que vous nous aurez désigné en Belgique (voir 1.5.5°).
- Soit vous préférez le faire réparer sur place sans attendre la fin des réparations : nous mettons à votre disposition un titre de transport pour que vous puissiez le récupérer vous-même après réparation et prenons en charge si nécessaire une nuit d'hôtel à concurrence de € 62 T.T.C.
- Soit vous décidez d'abandonner sur place l'épave du véhicule : nous prenons en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant abandon pendant 10 jours maximum.

B/E 2.4 Récupération du véhicule retrouvé après vol.

Le véhicule assuré a été volé au cours d'un déplacement. Il est retrouvé ensuite et son conducteur n'est plus sur place pour le récupérer.

- Lorsque le véhicule est retrouvé en état de marche, nous mettons à votre disposition un titre de transport pour aller le rechercher et prenons en charge si nécessaire une nuit d'hôtel à concurrence de € 62 T.T.C.
- Si le véhicule est retrouvé en panne ou accidenté, nous appliquons les prestations énoncées au présent chapitre : dépannage - remorquage, envoi de pièces détachées, transport - rapatriement, gardiennage.

B/E 2.5 Frais de gardiennage du véhicule.

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous

prenons en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par notre transporteur.

B/E 2.6 Chauffeur en remplacement.

Lors d'un déplacement, le conducteur du véhicule assuré décède ou ne peut plus le conduire pour des raisons médicales. Aucun autre occupant du véhicule ne peut, endéans les 48 heures, le remplacer comme conducteur.

- Nous envoyons un chauffeur en remplacement et prenons en charge son salaire et ses frais de voyage. Sa mission est de ramener le véhicule en Belgique au lieu que vous désignez. Les frais de retour des accompagnants (hôtels, restaurants, etc.), les frais de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule, restent à votre charge.

- Pour l'application de cette prestation, notre médecin doit pouvoir se faire confirmer, par votre médecin traitant, votre impossibilité médicale de conduire; le véhicule doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales. Si ces conditions ne sont pas réunies, la prestation peut être refusée.

### III. ASSISTANCE AUX OCCUPANTS D'UN VEHICULE IMMOBILISE.

Aux conditions de la convention, les prestations du chapitre III s'appliquent en cas de sinistre survenu lors d'un déplacement.

B/E 3.1 Hébergement et transport des assurés dans l'attente des réparations.

Les occupants du véhicule assuré sont immobilisés à la suite d'un sinistre du véhicule et le conducteur décide de le faire réparer sur place.

Lorsque vous attendez sur place la fin des réparations du véhicule assuré, et si les travaux ne sont pas terminés le même jour, nous participons au total de vos frais de transport et de chambre d'hôtel, petit déjeuner inclus à concurrence de € 200 T.T.C. pour le conducteur assuré et de € 100 T.T.C. pour chaque passager assuré.

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous fournir la facture originale des dépenses

garanties et une copie de la facture des réparations. Une fois accordée, la prise en charge des

frais vous reste acquise même s'il s'avère par après que le véhicule n'a pas pu être réparé sur place.

Note : cette prestation ne s'applique pas en Belgique si vous bénéficiez de suite d'une voiture de remplacement en vertu du chapitre VII.

B/E 3.2 Transport - rapatriement des occupants du véhicule dont la durée d'immobilisation excède 2 heures en Belgique ou 5 jours à l'étranger.

Les occupants du véhicule assuré sont immobilisés à la suite d'un

sinistre du véhicule. Pour le réparer, il faudrait plus de deux heures en Belgique ou plus de cinq jours à l'étranger. Ou le véhicule a été volé.

- Soit vous souhaitez rejoindre de suite votre domicile : nous organisons et prenons en charge votre retour.
- Soit vous souhaitez continuer votre voyage et revenir ensuite à votre domicile :

- pour la continuation du voyage, nous intervenons dans les frais de transport de l'ensemble des occupants assurés à concurrence de € 250 T.T.C.;

- pour votre retour au domicile, nous l'organisons et le prenons en charge à partir du lieu où vous vous trouvez dans le pays où le véhicule a été immobilisé ou volé

- Soit vous souhaitez une voiture en remplacement : nous en apprécions seuls l'opportunité et si telle est notre proposition, nous prenons en charge les frais de location pour une durée maximum de 48 heures, sans qu'ils puissent excéder le coût du transport des occupants assurés tel que proposé ci-dessus. Voyez aussi 1.5.9°.

B/E 3.3 Transport - rapatriement des bagages.

Lorsque nous procédons à votre retour au domicile, nous prenons en charge les frais de transport des bagages que vous expédiez vous-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si vous abandonnez des bagages à l'intérieur du véhicule que nous devons rapatrier, leur transport se fera à vos risques et périls.

B/E 3.4 Transmission de messages urgents.

A la suite d'un sinistre, nous transmettons à nos frais vos messages urgents, nationaux ou internationaux. Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

#### IV. ASSISTANCE AUX PERSONNES ACCIDENTEES.

Aux conditions de la convention, cette prestation du chapitre IV s'applique lorsqu'un occupant du véhicule assuré est grièvement blessé à la suite d'un sinistre survenu au véhicule assuré.

B/E Transport - rapatriement du blessé.

- Vous devez faire appel en priorité, aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous
- Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, nous ne pouvons pas vous transporter. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à tenir.



- Si vous le désirez, nous pouvons vous expliquer ou traduire ce que vous a dit le médecin local et, à votre demande expresse, en informer un membre de votre famille ou un tiers.

Si le médecin vous soignant sur place préconise votre transport - rapatriement vers votre domicile ou votre transfert d'un établissement hospitalier vers un autre, nous appliquons les règles suivantes :

1° Tout transport - rapatriement garanti par la convention doit être précédé de l'accord de notre service médical. A lui seul, le certificat établi par le médecin vous soignant sur place ne suffit pas.

2° Dès que les médecins ont décidé de vous transporter ou de vous rapatrier, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel. Ces décisions sont prises dans votre seul intérêt médical et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur.

3° Nous organisons et prenons en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez.

#### V. ASSISTANCE VOYAGE.

Aux conditions de la convention, les prestations du chap. V s'appliquent exclusivement à l'étranger. Voyez 1.3.2°.

##### E 5.1 Mise à disposition d'argent.

Si nous avons été saisis d'une demande d'assistance à la suite d'un sinistre survenu à l'étranger, nous pouvons mettre rapidement à votre disposition le montant en devises dont vous avez besoin (maximum € 2.500) à condition que l'équivalent en euro du montant à transférer nous soit remis au préalable en Belgique par le moyen de votre choix. Ce dépôt fera l'objet d'un reçu. Si le transfert demandé n'était pas réalisé, la somme déposée vous sera remboursée par nos soins dans les 15 jours du dépôt.

##### E 5.2 Assistance Interprète.

Lorsque vous bénéficiez d'une assistance garantie à l'étranger, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée vous pose d'importants problèmes de compréhension.

##### E 5.3 Assistance en cas de poursuites judiciaires.

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident, nous vous avançons :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de € 12.500 par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités;
- les honoraires d'un avocat que vous choisirez librement à l'étranger, à concurrence de € 1250. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires en Belgique d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

Nous vous accordons, pour le remboursement, un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. Si la caution vous est remboursée avant ce délai par les autorités, elle doit aussitôt nous être restituée.

## VI. SERVICE INFOS.

Les assurés bénéficient des prestations ci-après, en Belgique (B) exclusivement.

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures.

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage qu'en font les assurés.

### B 6.1 Infos routières.

Nous vous donnons les informations concernant :

- l'état des routes;
- les itinéraires recommandés;
- le prix des carburants;
- le coût des péages;
- les hôtels d'étape.

### B 6.2 Infos générales.

- Infos sur les congrès, foires et expositions dans le monde;
- Infos sur les hôtels équipés pour hommes d'affaires (séminaires, organisation de réunions, ...);
- Comportements et usages en affaires dans les pays à vocation de commerce international;
- Infos sur les chambres de commerce et organismes gouvernementaux;
- Infos pratiques : devises, jours fériés, décalage horaire;
- Infos sur les "Business Centers" (secrétariat, copieur, traduction) accessibles dans les grandes capitales;
- Infos sur la location de voitures (y compris de prestige);
- Infos culturelles dans les principales capitales européennes (concert, exposition, théâtre, ..).

## VII. OPTION VOITURE DE REMPLACEMENT (Mobility Plus)

Cette prestation est garantie si le preneur d'assurance l'a souscrite aux conditions particulières du contrat. Elle s'applique en Belgique (B) exclusivement.

Pour les assurés frontaliers cette prestation est d'application dans un rayon de 20 km de leur domicile.

Le conducteur du véhicule assuré, peut disposer à nos frais d'une voiture de remplacement

(cat. B) dans les circonstances et aux conditions ci-après.

### 1° Au domicile

La garantie s'applique au domicile du conducteur lorsque le véhicule assuré est inutilisable à la suite :

- d'un sinistre immobilier survenu à son habitation

(incendie, dégâts tempête) ou en cas d'incendie du véhicule;

- de dégâts occasionnés au véhicule lors d'une tentative de vol ou d'actes de vandalisme opérés au domicile.

Nous demandons la preuve du sinistre.

- d'un accident immobilisant, que le véhicule soit ou non en circulation au moment de l'accident
- d'une panne ou d'actes de vandalisme

2° A l'extérieur du domicile

La garantie s'applique lorsque le véhicule assuré, est inutilisable à la suite:

- d'un accident immobilisant, que le véhicule soit ou non en circulation au moment de l'accident;
- d'une panne ou d'actes de vandalisme à la condition que ces événements surviennent au cours d'un déplacement en Belgique. Pour les assurés frontaliers cette prestation est d'application dans un rayon de 20 km de leur domicile.

Note : le vol du véhicule en Belgique et toute réparation dans le cadre d'un entretien ne donnent pas droit à une voiture de remplacement.

3° Conditions d'octroi

Pour bénéficier de la garantie, le conducteur assuré doit nous appeler en intervention pour le

dépannage-remorquage du véhicule immobilisé, ceci immédiatement après son immobilisation et celle-ci doit être au minimum de deux heures à compter de l'arrivée sur place de notre dépanneur.

La voiture de remplacement est fournie pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour 5 jours consécutifs au maximum. Elle est couverte par une assurance omnium avec franchise (voir 1.5.9).

## VIII. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS.

8.1 Sont exclus de la garantie:

- les sinistres survenant dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat;
- les sinistres survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien;
- les sinistres occasionnés par les forces de la nature (tremblement de terre, inondation, catastrophe naturelle, etc.);
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex. : batterie défectueuse ...) après une première intervention de notre part;
- les sinistres consécutifs à l'usage de stupéfiants ou à un état d'ivresse;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du

véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient;

- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage;
- les frais de taxi et de restaurant;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention;
- les événements assurés résultant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste.
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

8.2 Sont exclus de l'assistance aux personnes accidentées (chapitre IV):

- la maladie et toute lésion corporelle qui n'ont pas leur cause dans un sinistre du véhicule assuré;
- les lésions bénignes consécutives à un sinistre qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son déplacement;
- les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers, qu'ils soient ou non consécutifs à un sinistre du véhicule assuré.

8.3 Circonstances exceptionnelles.

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

## IX. CADRE JURIDIQUE

9.1 Subrogation.

Vous nous subrogez dans vos droits et actions contre tout tiers responsable jusqu'à concurrence de nos dépenses.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint 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.

9.2 Reconnaissance de dette.

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenties à titre d'avance ou d'intervention bénévole.

9.3 Prescription.

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

9.4 Attribution de juridiction.

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

9.5 Loi du contrat.

Le présent contrat est régi par la loi du 25 juin 1992 sur l'assurance terrestre (A.R. du 20 août 1992).

#### OMBUDSMAN

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium S.A., à l'attention du Complaints Officer, 172 Boulevard du Triomphe à 1160 Bruxelles (compliance@europ-assistance.be) ou,
- l'Ombudsman des Assurances, 35 Square de Meeûs, à 1000 Bruxelles. (www.ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

#### 9.6 Protection de la vie privée.

Toute personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées dans un ou plusieurs traitements de notre société est informée des points suivants, conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée :

1° Le Maître des fichiers est Europ Assistance dont le siège se situe à 1160 Bruxelles, 172 Boulevard du Triomphe.

2° La finalité de ces fichiers est d'identifier le preneur d'assurance et les bénéficiaires, de gérer les contrats et les assistances, et d'optimiser les relations avec la clientèle existante.

3° Toute personne justifiant de son identité peut obtenir communication des données que le fichier contient à son sujet. Elle a le droit d'obtenir la rectification ou la suppression de toute donnée à caractère personnel qui, compte tenu du but du traitement, serait incomplète ou non pertinente ou interdite.

4° Pour exercer ce droit, la personne visée adresse une demande datée et signée au service "clients" d'Europ Assistance. En outre, elle pourra consulter le registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel tenu auprès de la commission de la Protection de la vie privée.

5° En cas d'utilisation frauduleuse ou abusive de nos services, nous nous réservons le droit de communiquer le contenu de nos fichiers au Groupement d'Intérêt Economique Datassur, 29 Square de Meeûs à 1000 Bruxelles.

#### 9.7 Clause de consentement.

Le preneur d'assurance, agissant tant en son nom qu'au nom et pour compte des bénéficiaires du contrat, permet à Europ Assistance de traiter les données médicales ou sensibles qui concernent tant sa personne que celles des bénéficiaires, dans la mesure nécessaire à la poursuite des finalités d'utilisation suivantes: la gestion de l'assistance, la gestion des faits et décomptes de l'assistance et la gestion d'un éventuel contentieux.

## **Règlement général sur la protection des données**

### **Introduction**

Ivoz Motor SA est engagé dans une démarche continue de conformité avec le Règlement général sur la protection des données. Avec ce nouveau règlement, Ivoz Motor SA renforce sa politique de protection de données personnelles afin que les données de nos utilisateurs soient collectées et utilisées de manière transparente, confidentielle et sécurisée.;

### **Politique de protection des données personnelles à partir du 25 mai 2018**

Ivoz Motor SA accorde en permanence une attention aux données de nos Utilisateurs. Nous pouvons ainsi être amenés à modifier, compléter ou mettre à jour la Politique de protection des données personnelles. Nous vous invitons à consulter régulièrement la dernière version en vigueur, accessible sur notre Site. Si des modifications majeures sont apportées, nous vous informerons par email ou par nos services pour vous permettre d'examiner ces modifications avant qu'elles ne prennent effet. Si vous continuez à utiliser nos Services après la publication ou l'envoi d'un avis concernant les modifications apportées à la Politique de protection des données personnelles, cela signifie que vous acceptez les mises à jour.

### **Quelles données personnelles sont collectées et pour quelles finalités ?**

Lorsque vous utilisez notre plateforme et/ou lors de votre inscription, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant telles que : vos noms et prénoms ou votre plaque d'immatriculation.

Nous vous demanderons également de nous transmettre votre adresse email afin d'utiliser cette donnée pour la création d'un compte, l'envoi d'emails d'informations et de notifications, ainsi que pour la newsletter.

Nous collectons également votre numéro de téléphone, votre adresse IP, et certaines informations disponibles (navigateur, os, ...).

Ivoz Motor SA utilise des méthodes de Learning Analytics permettant d'analyser les vos visites. Nous utilisons ces données pour l'analyse et l'affichage. Ces données sont utilisées pour divers aspects, notamment pour recueillir votre expérience utilisateur et axer nos pages selon vos attentes.

Lorsque vous nous transmettez vos coordonnées, nous pouvons être amenés à vous contacter par téléphone.

### **Pourquoi utilisons-nous des cookies ?**

Utilisation des cookies de tiers. Nous pouvons recourir à des partenaires tiers, tels que Google Analytics, pour suivre l'activité des visiteurs de notre plateforme ou afin d'identifier vos centres d'intérêt sur notre plateforme et personnaliser l'offre qui vous est adressée sur notre plateforme ou en dehors de notre plateforme. Les informations pouvant ainsi être collectées par des annonceurs tiers peuvent inclure des données telles que des données de géo-localisation ou des informations de contact, comme des adresses électroniques. Les politiques de confidentialité de ces annonceurs tiers fournissent des informations supplémentaires sur la manière dont les cookies sont utilisés.

Nous veillons à ce que les sociétés partenaires acceptent de traiter les informations collectées sur notre plateforme exclusivement pour nos besoins et conformément à nos instructions, dans le respect de la réglementation européenne et s'engagent à mettre en œuvre des mesures appropriées de sécurisation et de protection de la confidentialité des données.

Désactivation des cookies. Vous pouvez à tout moment désactiver les cookies en sélectionnant ` les paramètres appropriés de votre navigateur pour désactiver les cookies (la rubrique d'aide du navigateur utilisé précise la marche à suivre). Nous attirons votre attention sur le fait que la désactivation des cookies peut réduire ou empêcher l'accessibilité à tout ou partie de certaines fonctions.

### **Vos données sont-elles partagées avec des tiers ?**

Non, vos données sont exclusivement réservées à un usage interne chez Ivoz Motor SA.

### **Comment sont protégées vos données personnelles ?**

Ivoz Motor SA applique les mesures de sécurité technologiques et organisationnelles généralement reconnues afin que les données à caractère personnel recueillies ne soient, ni perdues, ni détournées, ni consultées, ni modifiées ni divulguées par des tiers non autorisés sauf si la communication de ces données est imposée par la réglementation en vigueur, notamment à la requête d'une autorité judiciaire, de police, de gendarmerie ou de toute autre autorité habilitée par la loi.

La sécurité des données personnelles dépend également des Utilisateurs. Les Utilisateurs qui sont membres du Site Ivoz Motor SA s'engagent à conserver la confidentialité de leur identifiant et de leur mot de passe. Les membres s'engagent également à ne pas partager leur compte et à déclarer à Ivoz Motor SA toute utilisation non autorisée dudit compte dès lors qu'ils en ont connaissance.

### **Quelle est la durée de conservation des données personnelles des utilisateurs ?**

Les données à caractère personnel communiquées par les Utilisateurs du Site seront supprimés à l'issue d'une certaine période et selon les données traitées.

Afin de permettre aux membres de récupérer leur compte en cas d'oubli de mot de passe après une période prolongée sans connexion au Site, votre e-mail est conservé par sécurité. Il est néanmoins possible de le supprimer en modifiant les informations de son profil sur la section "Mon Profil" du Site.

### **Quels sont vos droits ?**

- Conformément à la réglementation en vigueur les Utilisateurs de notre plateforme disposent des droits suivants :
- droit d'accès et de rectification ;
- de mise à jour, de complétude des données Utilisateurs ;

- droit de verrouillage ou de suppression des données des Utilisateurs à caractère personnel, lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- droit de retirer à tout moment un consentement ;
- droit à la limitation du traitement des données des Utilisateurs ;
- droit d'opposition aux traitement des données personnelles ;
- droit à la portabilité des données que les Utilisateurs auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou un contrat.