



# DVV Assistance vélo gratuite

CONDITIONS GÉNÉRALES



# | TABLE DES MATIÈRES

<b>DÉFINITIONS</b>	<b>3</b>
Famille	3
Nous	3
Assistance	3
Panne	3
Vélo	3
Article 1 - DESCRIPTION DE LA GARANTIE	3
ASSISTANCE POUR VOTRE VÉLO	3
ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE	3
Article 2 - QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?	3
Article 3 - OÙ L'ASSURANCE EST-ELLE VALABLE ?	4
Article 4 - LIMITES D'INTERVENTIONS	4
Article 5 - QUI ASSURONS-NOUS ?	4
<b>DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE</b>	<b>4</b>
Article 6 - DEMANDES ASSISTANCE	4
Article 7 - SUBROGATION ET DROIT DE RECOURS	4
<b>A. Quand demandons-nous le remboursement du sinistre indemnisé ?</b>	<b>4</b>
<b>B. Plusieurs assurances</b>	<b>4</b>
Article 8 - COMMUNICATION	4
Article 9 - CONFLIT D'INTÉRÊTS	4
Article 10 - GESTION DES PLAINTES	4

Conditions générales de DVV Assistance Vélo gratuite. Cet avantage est offert aux familles qui possèdent au moins 1 police dans 3 des 4 catégories suivantes de produits d'assurance pour les particuliers chez DVV : Assurance Habitation, Assurance Auto, Assurance Familiale, Assurance Vie ou placement.

## DÉFINITIONS

Dans le cadre de cette assurance, nous entendons par :

### Famille

Vous, en qualité de preneur d'assurance - à condition que votre résidence principale soit en Belgique - ainsi que toutes les personnes vivant à votre foyer.

Ces personnes sont également assurées:

- lorsqu'elles ne séjournent temporairement pas à la même adresse que le preneur d'assurance pour les besoins de leurs études ou des raisons de santé ;
- lorsqu'elles résident temporairement ailleurs, jusqu'à maximum 1 an, pour des raisons professionnelles ou de vacances ;
- lorsque, dans le cadre d'un droit de garde alternée, elles séjournent chez leur parent non assuré;
- en tant que miliciens ou objecteurs de conscience pour autant que l'autorité militaire, le service ou l'institution dont ils relèvent, ne soit pas responsable de leurs actes.

### Nous

DVV est une marque et un nom commercial de Belins SA, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037.

### Assistance

La centrale d'alarme chargée par nous du service d'assistance.

### Panne

Par panne nous entendons une défaillance mécanique, un problème de batterie, un éclairage défectueux, un accident, un acte de vandalisme, un pneu crevé, un blocage de cadenas, la perte des clés, le vol ou la tentative de vol vous empêchant de continuer à utiliser le vélo.

### Vélo

Toutes les sortes de deux roues comme les vélos de ville (à savoir les vélos à usage quotidien ordinaire), les VTT (vélo tout terrain) et MTB (mountainbikes) (des vélos conçus pour rouler hors routes), les vélos de course, les vélos Pedelec (des vélos à assistance électrique), les e-bikes ainsi que les deux roues motorisés jusqu'à 125 cc.

# ASSURANCE DE L'ASSISTANCE VELO

## Article 1 - DESCRIPTION DE LA GARANTIE

### ASSISTANCE POUR VOTRE VÉLO

L'assistance en cas de panne est assurée pour les vélos de toutes les personnes de la famille.

Dans la mesure du possible, nous réparons le vélo sur place afin que vous puissiez poursuivre votre route sans risque. Si ceci s'avère impossible, nous reconduisons le vélo, le conducteur, les bagages ainsi qu'un passager éventuel :

- au domicile ou au lieu de séjour temporaire ;
- ou au lieu de destination;
- ou chez un réparateur.

### ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

L'intervention psychologique lorsqu'un traumatisme a été provoqué à la suite d'une panne. Les séances psychologiques doivent être prescrites par un médecin. Nous payons les frais pour cinq séances maximum par sinistre chez un psychologue ou un psychothérapeute agréé en Belgique.

## Article 2 - QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURE ?

Nous n'offrons aucune assistance et n'indemnisons aucun sinistre :

- si le sinistre existait déjà avant la date d'entrée en vigueur de cette assurance ;
- en cas de consommation excessive de médicaments, de consommation de drogues, stupéfiants ou anabolisants, d'état d'ébriété ou d'alcoolisme ;
- si vous participez à un sport ou une compétition pour lesquels vous êtes rémunéré ;
- si vous vous entraînez ou si vous participez à des compétitions amateurs ;
- en cas de grève, de décision de l'autorité publique, de limitation de la libre circulation, de rayonnement radioactif ;
- en cas de participation à des infractions ou de violation d'une disposition légale ou d'une règle de sécurité ;
- en cas de guerre, de guerre civile, de révolte, d'émeute ;
- en cas de retard ou de non-respect des services convenus si ceux-ci sont causés par : une force majeure, un incident inattendu, une grève, une guerre civile, une guerre, une émeute, un soulèvement populaire, une décision de l'autorité publique, une limitation de la libre circulation, un rayonnement radioactif, une explosion, un sabotage, un détournement ou un acte terroriste.
- en cas de faillite et d'insolvabilité financière ;
- en cas de dol, faute grave ou négligence ;
- en cas d'attaques terroristes ;
- en cas de catastrophes naturelles.

L'assistance est également exclue dans les cas suivants :

- si vous n'avez pas été suffisamment prudent. Vous devez avoir pris des mesures raisonnables pour prévenir le sinistre.
- si votre batterie est déchargée parce que la batterie n'a pas été suffisamment rechargée.
- si vos biens ou votre matériel ont/a été saisi(s) ;
- si vous pouviez prévoir raisonnablement la panne ;
- si vous nous avez transmis intentionnellement des informations incorrectes lors d'un sinistre. Ce dernier cas de figure suppose également le cas où vous n'avez pas coopéré au traitement du sinistre ;

- à des personnes, entreprises, autorités et autres parties qui n'y sont pas autorisées en vertu d'accords nationaux ou internationaux (listes de sanctions).

L'assurance est uniquement valable si vous avez pris suffisamment de précautions. Vous devez avoir fait de votre mieux pour prévenir le vol, la perte, la disparition ou les dommages. Il s'agit d'une question délicate car elle dépend souvent du cas précis. Notre point de départ est de savoir si vous auriez pu prendre raisonnablement davantage de mesures pour prévenir le sinistre. Le cas échéant, nous n'indemnisons pas le sinistre. Exemples de situations où nous n'indemnisons pas le sinistre :

- si vous laissez le vélo sans surveillance et sans cadenas;
- si vous laissez les clés sans surveillance dans un vêtement, un sac ou une garde-robe.

### Article 3 - OÙ L'ASSURANCE EST-ELLE VALABLE ?

L'assistance en cas de panne est assurée en Belgique et au Luxembourg ainsi que jusqu'à 50 km au-delà de la frontière avec les Pays-Bas, l'Allemagne et la France pour autant que vous soyez éloigné d'un kilomètre au moins de votre domicile ou lieu de séjour.

L'assistance est possible uniquement aux endroits accessibles aux services d'assistance/secours.

### Article 4 - LIMITES D'INTERVENTIONS

La garantie assistance vélo gratuite est limitée à trois interventions par famille par an.

### Article 5 - QUI ASSURONS-NOUS ?

Chaque membre de la famille peut bénéficier de cette garantie gratuite pour autant que la famille possède au moins 1 police dans 3 des 4 catégories suivantes de produits d'assurance pour les particuliers chez les AP :

- Assurance Habitation
- Assurance Auto
- Assurance Familiale
- Assurance Vie ou placement

Si vous ne répondez pas (plus) aux conditions susmentionnées, vous ne pouvez pas (plus) bénéficier de cet avantage gratuit. Vous serez prévenus par courrier de l'obtention ou de la perte de cet avantage gratuit.

## DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

### Article 6 - DEMANDES ASSISTANCE

Les demandes d'assistance doivent être adressées immédiatement ou, si c'est impossible, aussi rapidement que possible à notre centrale d'alarme. Appelez directement le **0800/93 300** depuis la Belgique ou le **+32 2 286 72 86** depuis l'étranger [24h/24 et 7j/7]. Notre Assistance demandera tous les renseignements utiles concernant les circonstances et la nature du sinistre.

Si, pour une raison valable, il vous est impossible de le faire, vous disposez d'un délai de 180 jours maximum pour récupérer les frais éventuellement encourus, sur présentation des preuves requises.

### Article 7 - SUBROGATION ET DROIT DE RECOURS

#### A. Quand demandons-nous le remboursement du sinistre indemnisé ?

Nous demandons le remboursement du sinistre dans les cas suivants:

- Une tierce personne est-elle responsable du sinistre ? Nous avons alors le droit de réclamer à cette tierce personne l'indemnité que nous avons payée.
- Nous apprenons a posteriori que le sinistre n'était pas assuré ? Nous pouvons réclamer l'indemnité ou les frais d'assistance.

#### B. Plusieurs assurances

Vous avez droit à une indemnité sur la base d'une autre assurance, loi ou réglementation ?

- Dans ce cas, vous ne recevez aucune indemnité via notre assurance ;
- Nous indemnisons le sinistre qui n'est pas indemnisé par une autre assurance, loi ou réglementation ;
- Si, à votre demande, nous indemnisons néanmoins le sinistre ou payons une avance pour les frais, vous nous cédez à ce moment-là votre droit à une indemnité via une autre assurance, loi ou réglementation.

### Article 8 - COMMUNICATION

Vous pouvez vous adresser à la compagnie ou demander des documents en français ou en néerlandais, selon votre choix. Sauf mention contraire, les communications ont lieu par écrit. Vous pouvez les adresser à l'adresse suivante: DVV assurances, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles.

### Article 9 - CONFLIT D'INTÉRÊTS

La compagnie et les conseillers DVV ont élaboré une politique interne visant à détecter, prévenir et gérer les éventuels conflits d'intérêts pouvant porter préjudice aux intérêts des preneurs d'assurance. Elle veille au respect des dispositions légales et réglementaires en la matière et applique des normes internes strictes. Les mesures applicables sont adaptées à la nature du service presté et ont trait, entre autres, aux principes d'une information claire à propos des conflits d'intérêts éventuels, la prévention d'abus d'influence et l'application stricte des dispositions légales et réglementaires. Le preneur d'assurance peut, sur simple demande, obtenir de plus amples informations à propos de la politique en matière de conflits d'intérêts sur [dvv.be](mailto:dvv.be) ou via son conseiller DVV.

### Article 10 - GESTION DES PLAINTES

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter votre conseiller DVV ou votre chargé de relation et, à défaut, le gestionnaire de votre dossier. Ils prendront le temps de vous écouter et de chercher une solution avec vous.

Faute de solution, ou si vous ne souhaitez pas signaler votre plainte à votre personne de contact, vous pouvez vous adresser au Service Plaintes de DVV, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à [plaintes@dvv.be](mailto:plaintes@dvv.be).

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée? Vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as). Plus d'infos: [ombudsman.as](http://ombudsman.as)

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