



## TABLE DES MATIÈRES DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

### A. Général

#### I. Dispositions générales

1. VAB SA
2. Assureur
3. Assuré
4. Véhicule assuré
5. Immobilité
6. Domicile

#### II. Le contrat

1. Paiement et prise d'effet du contrat
2. Durée du contrat
3. Prescription
4. Quels sont les avantages de mon contrat VAB?
5. Où l'assurance est-elle valable?
6. Qu'est-ce qui n'est pas couvert par les garanties?
7. Quelles sont mes obligations?
8. Comment puis-je contacter VAB?
9. Que faire en cas de plaintes?

### B. Garanties de base

#### I. Assistance dépannage auto/moto - Benelux

- A. Que couvre le service?
  1. Où le contrat est-il valable?
  2. Immobilité
  3. Dépannage demandé par les autorités
  4. Pose de batteries
- B. Voiture de remplacement en Belgique (*option*)

### C. Garanties optionnelles

#### I. Assistance dépannage auto/moto – France/ Allemagne ou Europe

- A. Que couvre le service?
  1. Où le contrat est-il valable?
  2. Immobilité
  3. Rapatriement du véhicule (*en cas de réparation prenant plus de 3 jours ouvrables*)
  4. Indisponibilité du véhicule (*en cas de réparation prenant moins de 3 jours ouvrables*)
  5. Vol du véhicule
  6. Mise à disposition d'un chauffeur de remplacement
- B. Véhicule de remplacement France/Allemagne ou Europe (*option*)
  1. Où l'option est-elle valable?
  2. Le droit à une voiture de remplacement
  3. Intervention
  4. Obligations
- C. Assistance dépannage de motor-homes - MMA supérieure à 3,5 tonnes (*option sur la garantie Europe*)
- D. Qu'est-ce qui n'est pas couvert?

Mention légales obligatoires

Annexe

rapatriement n'est pas couvert par les garanties couvertes et reste à charge du client.

## A. GÉNÉRAL

### I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les dispositions ci-dessous s'appliquent à l'ensemble du contrat.

#### 1. VAB SA

VAB SA ayant son siège social en Belgique, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, BE 0436.267.594, organise, en tant que club de mobilité, le dépannage des véhicules affiliés (dont la plaque d'immatriculation est reprise dans l'attestation d'affiliation). Les produits d'assistance sont garantis par VAB SA (Assistance dépannage en Belgique).

#### 2. Assureur

KBC Assurances, SA ayant son siège social en Belgique, Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Louvain, BE 0403.552.563, RPM Louvain, agréée pour toutes les branches sous le code 0014 (A.R. 04.07.79, M.B. 14 juillet 1979) par la Banque nationale de Belgique, Boulevard du Berlaumont 14, 1000 Bruxelles, Belgique. L'assureur garantit les prestations énumérées aux chapitres 'Assistance dépannage auto/moto France/ Allemagne' et 'Assistance dépannage auto/moto en Europe'.

#### 3. Assuré

- ▣ L'assuré ou vous-même : la personne qui a souscrit l'assistance dépannage auprès de VAB sa. Cette personne doit être une personne physique, domiciliée en Belgique, et dont le nom figure sur la preuve d'affiliation ou une société ou institution ayant son siège social en Belgique ;
- ▣ L'Assistance dépannage n'est pas liée à la personne; nous aidons toute personne qui répond aux conditions générales et qui demande une assistance avec le véhicule assuré (dont la plaque d'immatriculation est reprise dans l'attestation d'affiliation).

#### 4. Véhicule assuré

Le véhicule assuré pouvant bénéficier des prestations de services, est le véhicule

- ▣ dont la plaque d'immatriculation est mentionnée sur la preuve d'affiliation, indépendamment de l'âge du véhicule ;
- ▣ immatriculé en Belgique, ayant un certificat de contrôle technique valable ainsi qu'une assurance responsabilité civile véhicules automoteurs légale et valable;
- ▣ qui n'a pas une plaque d'immatriculation temporaire, de transit, taxi ou commerciale.

Quel type de véhicule peut être assuré ? (ci-après dénommé 'véhicule assuré')

- ▣ Les véhicules dont la MMA n'excède pas 3.500 kg, d'une longueur maximale de 6,5 m et d'une hauteur maximale de 3 m ou une moto de plus de 50 cc, peuvent être assurés à ce contrat.

La remorque ou la caravane qui l'accompagne, dûment mise en circulation, peut bénéficier du service si elle est attelée au véhicule principal. Il s'agit d'une remorque ou d'une caravane jusqu'à 750 kg de MMA (ayant la même plaque d'immatriculation que le véhicule qui la tracte) et jusqu'à 3,5 tonnes de MMA (ayant sa propre plaque d'immatriculation) et d'une longueur maximale de 6,5 m (timon compris) et d'une hauteur maximale de 3 m.

- ▣ Pour un motorhome dont la MMA est comprise entre 3,5 et 6,5 tonnes ou dont la longueur est supérieure à 6,5 m ou dont la hauteur est supérieure à 3 m, il faut prendre l'option "Assistance dépannage motorhome" en plus de la formule "Assistance dépannage auto/moto Benelux" et "Assistance dépannage auto/moto Europe" pour pouvoir bénéficier de l'assistance.
- ▣ Pour un motorhome d'un poids supérieur à 6,5 tonnes, il faut prendre l'option "Assistance dépannage motorhome" en plus de la formule "Assistance dépannage Benelux" et "Assistance dépannage Europe". Pour ces véhicules, seul le dépannage sur place est possible. Un remorquage vers un garage ou un

#### 5. Immobilité

Par immobilité, nous entendons l'immobilité du véhicule affilié qui survient subitement et de manière inattendue, sans intention de nuire, et pour laquelle l'intervention de la patrouille VAB SA est immédiatement demandée.

Une intervention peut être demandée après une panne imprévue (crevaisin, problèmes de batterie ou de moteur, erreur de carburant) ou après un accident.

#### 6. Domicile

Il s'agit de l'adresse en Belgique, où se trouve le domicile de l'assuré. Cette adresse est mentionnée sur le contrat.

## II. LE CONTRAT

### 1. Paiement et prise d'effet du contrat

En cas d'immobilité d'un véhicule non affilié, nous vous prêtons également volontiers assistance en Belgique. Le cas échéant, vous pouvez choisir ou l'assistance dépannage unique ou l'assistance dépannage unique y compris un contrat annuel (plus d'info [vab.be/fr/assistance-depannage-et-assurance-voyage/conduire/droitdaffiliation](http://vab.be/fr/assistance-depannage-et-assurance-voyage/conduire/droitdaffiliation)). Les tarifs peuvent être obtenus auprès du Service clientèle de VAB ou au numéro 03/253.61.30.

En cas d'immobilité ou maladie inattendue à l'étranger, il n'est pas possible d'affilier à VAB SA sur place.

Après l'établissement de votre contrat, vous recevrez une invitation à payer. Le contrat et les garanties prennent effet au plus tôt le 4<sup>e</sup> jour suivant la souscription, à condition que la prime ait été payée.

Quelques semaines avant la date d'échéance de votre contrat, VAB sa vous enverra une invitation à payer pour ce contrat. VAB SA se réserve toujours le droit de refuser une affiliation ou un renouvellement pour quelque raison que ce soit.

En cas de domiciliation de la cotisation de membre, et si le membre demande et obtient un remboursement de la cotisation dans les 8 semaines du débit de son compte conformément à la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement, la cotisation sera facturée au membre. Cependant, si une assistance a déjà été fournie entre-temps, le contrat sera facturée à l'assuré conformément aux dispositions du contrat de dépannage unique.

Toutes les factures supplémentaires éventuelles doivent être payées au siège de l'entreprise au plus tard dans les 14 jours suivant le dépannage

*Que faire en cas de non-paiement?*

- Sans préjudice de son droit à exiger une indemnisation plus élevée à condition de fournir la preuve d'un préjudice réellement subi plus élevé, faute de paiement intégral et à temps d'une ou de plusieurs factures, VAB SA a droit à ce qui suit:
  - a) si le client est un consommateur et n'a pas procédé au paiement dans une période de 14 jours calendaires suivant l'envoi d'une première sommation de payer: des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, et ce à partir de la date de la deuxième sommation, et des dommages et intérêts forfaitaires comme suit:
    - 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 €
    - 30 € majorés de 10% du montant dû sur la tranche entre 150,01 € et 500 € si le solde dû se situe entre 150,01 € et 500 €
    - 65 € majorés de 5% du montant dû sur la tranche au-dessus de 500 € avec un maximum de 2.000 € si le solde dû est supérieur à 500 €
  - b) si le client est une entreprise, de plein droit et sans mise en demeure préalable: (i) des intérêts de retard au taux d'intérêt fixé dans la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à partir de l'échéance de la facture concernée et (ii) des dommages et intérêts forfaitaires de 10% du montant dû, avec un minimum de 75 €.
- VAB SA remettra au client, à la demande de celui-ci, tous les justificatifs de la dette et les informations relatives à une contestation.
- En l'absence de paiement à l'échéance, tous les montants dus deviennent immédiatement exigibles, quels que soient les délais de paiement accordés;
- VAB SA a également le droit, en cas de non-paiement, de suspendre toute prestation de services jusqu'au paiement intégral de la facture et des frais susmentionnés;
- En l'absence de paiement dans les 15 jours suivant le dépannage, VAB SA a le droit de déclarer la demande d'affiliation caduque et de facturer le coût réel de l'intervention.

Les sommes déjà payées sont considérées comme étant définitivement acquises.

### *Contestations*

Sous peine de nullité, une facture contestée par le client doit être portée à la connaissance de VAB SA par courrier recommandé dans les 8 jours calendaires, avec l'indication du ou des motifs de contestation. Chaque facture qui n'a pas été contestée de la manière précitée, est réputée irrévocablement acceptée.

Si la facture n'est pas contestée dans un délai de 8 jours après la date de facturation, VAB SA n'acceptera plus aucune contestation. Le bénéficiaire est parfaitement conscient qu'en cas de non-paiement de factures à l'échéance ou de retard de paiement, il sera tenu d'acquiescer immédiatement sans aucune autre formalité ni mise en demeure, les factures encore ouvertes à son nom.

Les parties conviennent expressément et reconnaissent que le lieu d'exécution du contrat est le siège social du fournisseur et que tous les litiges concernant la facture sont régis par le droit belge et doivent être soumis aux tribunaux de l'arrondissement d'Anvers conformément à l'art. 624.2° du Code judiciaire.

### *Changement de primes*

Les tarifs de nos produits d'assistance dépannage et d'assurance peuvent être révisés annuellement.

VAB SA se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions. Les conditions en vigueur sont communiquées lors de chaque affiliation ou renouvellement. Les conditions et tarifs actualisés peuvent toujours être consultés sur le site web [vab.be/conditions](http://vab.be/conditions) ou demandés par chat ou notre service clientèle.

Ces communications font office d'avis au sens de la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement. En cas de contestation, seuls les tribunaux de l'arrondissement d'Anvers sont compétents.

### 2. Durée du contrat

La durée du contrat VAB, qui est de 12 mois, est mentionnée sur l'attestation d'affiliation. La durée ne peut pas être suspendue temporairement. Un remboursement partiel est seulement possible en cas de radiation officielle de la plaque d'immatriculation moyennant la présentation de la preuve de radiation.

Les contrats annuels sont reconduits tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf si vous résiliez votre contrat au moins 2 mois avant la date d'échéance. VAB peut résilier le contrat au plus tard 3 mois avant la date d'échéance.

Le contrat peut être résilié par confirmation écrite par [contact@vab.be](mailto:contact@vab.be) ou au moyen d'une lettre recommandée qui est délivrée à la poste, par exploit d'huissier ou par la remise de la lettre de résiliation en échange d'un accusé de réception.

À partir de la deuxième année, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, moyennant un délai de deux mois à compter du lendemain de l'envoi de la lettre recommandée, de la signification, de la date de l'accusé de réception ou de l'envoi du mail à l'adresse [contact@vab.be](mailto:contact@vab.be).

### *Droit de rétractation*

Si le contrat est réalisée par le biais d'un processus de vente à distance, vous avez le droit de révoquer le contrat dans les 14 jours calendaires à partir de la date de souscription du contrat. Le contrat doit avoir une validité de plus de 30 jours et n'est donc pas valable pour une assurance à court terme. Aucune intervention ne doit encore avoir été accordée sur ce contrat. La rétractation peut se faire sans indiquer de motif et n'entraîne aucun frais en soi. Nous vous rembourserons intégralement la prime payée. Le cas échéant, vous devez verser à VAB SA la partie de la prime qui correspond à la période de couverture éventuellement expirée. La rétractation doit se faire par écrit, de préférence par courrier recommandé. La résiliation prend effet le jour de l'envoi de l'e-mail ou à la date postale, la résiliation par la VAB prend effet 8 jours après la notification.

### 3. Prescription

Le délai de prescription légal pour un sinistre est de 3 ans, après quoi vous ne pouvez plus prétendre à cette assurance et vous ne pouvez donc plus demander de remboursement dans le cadre de ce sinistre. Cette période commence à courir à partir de la date du sinistre.

Si vous n'avez pris connaissance de ce sinistre qu'ultérieurement, le délai commence à courir à partir de la date à laquelle vous avez découvert les dommages. Tout droit à une éventuelle intervention se prescrit 5 ans après le sinistre.



#### 4. Quels sont les avantages de mon contrat VAB ?

En signant ou en prolongeant un contrat VAB, vous bénéficiez automatiquement d'avantages intéressants pour la durée de votre contrat. Vous recevrez également notre lettre d'information numérique.

#### 5. Où le contrat est-il valable ?

*Assistance Dépannage auto/ moto au Benelux*  
Belgique, les Pays-Bas, Grand-Duché de Luxembourg.

*Option Véhicule de remplacement*  
uniquement valable en Belgique et dans le Grand-Duché de Luxembourg.

*Assistance Dépannage auto/ moto et option Véhicule de remplacement*  
Région 'France et Allemagne' : en France et Allemagne ;  
Région 'Europe' : en Europe géographique\*.

*Option Assistance Dépannage Motorhome*  
L'Europe géographique\*, incl. de la Belgique.

\*L'Europe géographique

Europe signifie l'Europe géographique - excl. de la Belgique et de la partie asiatique de la Turquie - incl.: Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries), Estonie, Finlande, France (à l'exclusion des territoires d'outre-mer), From (Macédoine du Nord), Gibraltar, Grèce, Hongrie, les Îles Baléares, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Grand-Duché de Luxembourg, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exclusion de Madère et des Açores), Roumanie, Fédération de Russie (partie européenne: la partie située à l'ouest des montagnes de l'Oural), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Royaume-Uni (incl. Irlande du Nord), Turquie (partie européenne: la partie située à l'ouest et au nord du Bosphore, de la mer de Marmara et des Dardanelles), Ukraine et Cité du Vatican

#### 6. Qu'est-ce qui n'est pas couvert par les garanties ?

*Nous ne sommes pas tenus d'intervenir en cas de:*

- ▣ Les prestations de toute nature qui, au moment de l'événement, n'ont pas été demandées à la Centrale d'Alarme de VAB ou qui n'ont pas été exécutées par nos soins ou avec notre accord, sont exclues d'un remboursement. En outre, aucun remboursement n'est prévu si l'on ne suit pas la procédure fixée et/ou si l'on ne satisfait pas à la charge de la preuve;
- ▣ Les actes intentionnels et/ou illégaux de votre part, ainsi que la confiscation du vélo par les autorités locales consécutive à ces actes;
- ▣ Les sports/activités où les précautions de sécurité nécessaires ne sont pas prises en compte. La participation à des activités en plein air extrêmes. Nous entendons par là des activités en plein air dans le cadre desquelles les conditions extrêmes ou le degré de difficulté comportent un danger de mort potentiel, comme les courses/le VTT de descente.
- ▣ La pratique d'un sport / d'activités à titre professionnel ou contre rémunération est exclue, y compris les compétitions et les entraînements;
- ▣ La consommation excessive d'alcool ou la prise de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin, sauf s'il n'y a pas un lien de cause à effet avec l'événement générateur du sinistre;
- ▣ Un véhicule qui se trouve déjà dans un atelier de réparation ou à proximité immédiate d'un tel atelier;
- ▣ Aucune voiture de remplacement ne sera fournie si vous ne pouvez pas utiliser votre véhicule en raison d'un entretien ou d'une réparation qui ne résulte pas d'une panne imprévue pour laquelle vous avez fait appel à VAB-Assistance.
- ▣ Les frais des pièces de rechange (*huile et carburant compris*) utilisées lors du dépannage sur place. Les pièces sont uniquement plançées moyennant votre consentement et vous le payez sur place ;
- ▣ Les frais des pièces et main-d'œuvre au garage sont également à votre charge;
- ▣ Les remorques qui ne sont pas attelées à un véhicule affilié;
- ▣ Les véhicules qui ne sont pas affiliés ou en cas d'absence d'indication ou d'indication erronée des données;
- ▣ Les pannes à répétition suite à l'absence de réparation ou au mauvais entretien du véhicule, ainsi qu'en cas d'inconduite manifeste, de défaut de paiement ou de tout autre abus dans le cadre de ce contrat ou d'un autre contrat avec VAB SA. Dans ces cas-là, VAB se réserve le droit de refuser définitivement les prestations de services, sans droit à une indemnité dans le chef du membre. VAB SA se réservera toutefois le droit de réclamer des dommages et intérêts;
- ▣ Les véhicules qui ne se trouvent pas sur la voie publique ou une route privée en dur ou qui ne sont pas accessibles aux véhicules réguliers de VAB SA, par exemple si le véhicule ne se trouve pas sur un sol en dur ou si une ou plusieurs roues du véhicule ne touchent plus le sol. Le cas échéant, s'il doit être fait appel à des services de dépannage spécialisés, ces frais et les autres frais qui en découlent vous seront facturés;
- ▣ Les véhicules, remorques ou caravanes avec une MMA ou un poids réel de plus de 3,5 tonnes, une longueur de plus de 6,5 m et/ou une hauteur de plus de 3 m, ou les véhicules avec une suspension surbaissée et/ou des spoilers, sont toujours exclus du remorquage gratuit (*sauf le motor-home entre 3.5 et 6.5 tonnes*). Le cas échéant, la Centrale d'alarme de VAB vérifiera, sur demande, si une solution payante s'avère possible (*avec un partenaire externe*) et soumettra si possible une proposition sans engagement;
- ▣ En cas de remorquage, nos patrouilleurs VAB ne sont ni qualifiés, ni assurés pour soulever des personnes avec un handicap physique ou à mobilité réduite dans une dépanneuse. Dans ce cas, nous chercherons avec le client une autre solution, qui pourra être facturée en cas de transport spécialisé;
- ▣ Le transport d'animaux avec et dans le véhicule de dépannage pendant le remorquage
- ▣ VAB SA n'indemnise pas la perte de revenus suite à la détérioration ou la livraison tardive de chargements transportés;
- ▣ Les véhicules avec une plaque d'immatriculation temporaire, une plaque de transit, de taxi ou commerciale (*à l'exception des véhicules affiliés pour lesquels l'assistance dépannage est liée au numéro de châssis*);
- ▣ Les véhicules qui ne sont pas enregistrés et assurés en Belgique, sont exclus du droit à l'assistance dépannage;
- ▣ Le véhicule doit avoir été mis en circulation et être utilisé en Belgique de manière valable et conforme à son certificat de conformité;
- ▣ La livraison et l'enlèvement de véhicules de remplacement à l'étranger;
- ▣ Les frais de signalisation et de nettoyage après l'assistance dépannage;
- ▣ Les frais de gardiennage si le dépannage a été réalisé à la demande des autorités;
- ▣ Les véhicules en mode autonome partiel sans que le conducteur se trouve physiquement derrière le volant et ait le contrôle de sa voiture/son véhicule;
- ▣ Les frais liés au pompage du réservoir de carburant;
- ▣ La guerre, grève et émeute, ainsi que la guerre civile, sauf s'il n'y a pas de lien de cause à effet avec l'événement générateur du sinistre;
- ▣ Les catastrophes naturelles, telles que les avalanches, les chutes de pierres, les glissements de terrain, les séismes, la pression de masses neigeuses, la grêle, les crues, les inondations, les feux de forêt, les tempêtes, les ouragans, et toutes les autres circonstances atmosphériques, sauf mention contraire dans les conditions spécifiques des garanties souscrites;
- ▣ Les pays ou villes qui tombent sous le coup d'une interdiction de voyage ou où les voyages sont (fortement) déconseillés par le ministère des Affaires étrangères, ou qui font l'objet d'une interdiction de voyage du pays de destination au moment de la réservation du voyage ou lors du départ. Cela s'applique tant que l'interdiction de voyage est en vigueur;
- ▣ Repas et frais de restaurant;
- ▣ Demande de remboursement pour des événements qui précèdent la date de début du contrat;



- ▣ Frais qui ne sont pas mentionnés explicitement comme étant assurés.

*Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables:*

- ▣ De la fourniture tardive, la fourniture incomplète ou la non-fourniture de l'assistance, de manquements lors de la fourniture de celle-ci, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté ou en cas de force majeure, comme en cas d'actes de terrorisme, de guerre, de révolte populaire, d'émeutes, de grève, de mesures de représailles, d'entrave à la liberté de mouvement, de radioactivité, de dispositions (*contraignantes*) d'autorités belges ou étrangères (*p. ex. avis de voyage déconseillé ou interdiction d'entrée, confinement, mesures de quarantaine, etc.*), de catastrophes naturelles, etc.;
- ▣ Les dommages à des objets ou d'accessoires se trouvant à bord du véhicule, et le vol de ceux-ci;
- ▣ De la non-expédition de pièces de rechange pour le véhicule affilié lorsque celles-ci ne sont pas disponibles en Belgique ou ont été retirées de la fabrication.

*VAB n'est pas responsable*

- ▣ des dommages, retards, défauts ou obstacles qui peuvent survenir dans l'exécution des services si ceux-ci ne sont pas dus à VAB ou s'ils résultent d'un cas de force majeure. Il en va de même pour tout dommage résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement des marchandises ou de toutes les pertes ou dépenses qui en résultent ou de toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou causée en tout ou en partie par l'allumage (spontané) de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique ou hybride après ou pendant l'intervention de la personne désignée par VAB, malgré le respect de toutes les consignes de sécurité prescrites par le fabricant.
- ▣ Sont également considérées comme des activités de sauvetage et donc également exclues: tous les coûts encourus à la suite du stockage d'un véhicule électrique ou hybride (endommagé), de la surveillance de l'état d'une batterie (endommagée), de l'intervention sur une batterie en feu (par exemple, immersion du véhicule dans l'eau, contamination des eaux d'extinction contaminées, transport et stockage du véhicule en question, ...)

## 7. Vos obligations

Les prestations financières que nous octroyons se limitent toujours aux dépenses imprévues et supplémentaires, c.-à-d. aux frais que vous n'auriez pas engagés si l'événement pour lequel une assistance a été demandée ne s'était pas produit.

Les indemnités et/ou services prestés payés, pour lesquels VAB SA ne devait pas verser d'intervention, doivent être remboursés dans les 30 jours. Ces services seront uniquement fournis à la demande de l'assuré ou de son ayant droit.

En cas de rapatriement de votre véhicule depuis l'étranger, vous devez remettre la facture de réparation dans les 30 jours à partir du jour de livraison en Belgique, ou le rapport d'expertise si l'ordre a été donné par votre assureur. Si le véhicule n'a pas été réparé, le rapatriement sera facturé.

Si une assistance demandée ne peut pas être effectuée - indépendamment de la volonté du patrouilleur - un déplacement inutile sera facturé au client. Par déplacement inutile, on entend, entre autres, une situation dans laquelle notre patrouilleur arrive sur les lieux et notre client et/ou le véhicule n'est plus présent à l'endroit de la panne ou qu'il lui est impossible d'accéder à l'endroit où se trouve le véhicule immobilisé, une situation dans laquelle il n'est pas possible de signer le document de réception d'un véhicule de remplacement, si le véhicule immobile s'arrête dans un rayon de 5 km après avoir quitté son lieu de récupération, ...

*L'assuré s'engage à:*

- ▣ Apporter sa collaboration aux formalités et obligations administratives qui sont nécessaires pour pouvoir réaliser l'assistance demandée;
- ▣ Informer correctement VAB SA du sinistre assuré et communiquer des données à caractère personnel, des informations relatives à la situation familiale et des données de contact correctes;
- ▣ Prouver les frais engagés au moyen de factures et/ou d'attestations originales;
- ▣ Remettre à VAB les titres de transport non utilisés lorsque nous avons payé le rapatriement ou le retour;
- ▣ Fournir la charge de la preuve demandée. À défaut, l'intervention sera refusée.

## 8. Contacter VAB ?

*Que dois-je faire en cas de sinistre ?*

En cas de panne, d'accident, de maladie ou autres prestations, prévenez immédiatement notre centrale d'alarme afin que nous puissions vous donner les premières instructions et prévenir immédiatement notre patrouilleur. Si vous ne nous avez pas prévenus, nous pouvons refuser des frais par la suite.

En cas de panne ou d'accident en Belgique vous pouvez demander une assistance en ligne par [vab.be](http://vab.be)

En cas de panne ou d'accident en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg contactez notre centrale d'alarme sur 078 222 222.

En cas de panne ou d'accident à l'étranger, vous pouvez contacter notre centrale d'alarme sur +32 3 253 65 65.

## 9. Que faire en cas de plaintes?

Si vous avez une plainte, vous pouvez vous adresser au service des plaintes de VAB ([plaintes@vab.be](mailto:plaintes@vab.be) ou 03 253 61 40). Si vous ne parvenez pas à un accord, vous pouvez vous adresser au Service Gestion des plaintes de KBC, Chaussée de Bruxelles 100, 3000 Louvain, [plaintes@kbc.be](mailto:plaintes@kbc.be), tél 0800 620 84 (*numéro gratuit*).

Si la solution qui vous est proposée ne vous convient pas, vous pouvez alors vous adresser à l'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be). Vous conservez toutefois toujours le droit d'introduire une procédure judiciaire devant un tribunal belge.

## B. GARANTIES DE BASE

### I. ASSISTANCE DÉPANNAGE AUTO/MOTO – BENELUX

#### A. Que couvre le service ?

##### 1. Où le contrat est-il valable ?

La garantie de base "Assistance dépannage auto/moto Benelux" couvre le véhicule assuré en Belgique, aux Pays-Bas et au Grand-Duché de Luxembourg.

##### 2. Immobilité

VAB SA organise l'assistance dépannage des véhicules affiliés (dont le numéro d'immatriculation est repris dans l'attestation d'affiliation). L'assistance dépannage auto/moto Benelux n'est pas liée à la personne, mais à la plaque d'immatriculation; nous aidons toute personne qui répond aux conditions générales et qui demande une assistance avec le véhicule.

Par immobilité, nous entendons l'immobilité du véhicule affilié qui survient subitement et de manière inattendue, sans intention de nuire, et pour laquelle l'intervention de l'Assistance routière VAB est immédiatement demandée.

L'assistance consiste:

- À remettre le véhicule en état de marche, ne serait-ce que provisoirement, grâce à l'intervention d'un personnel qualifié et ce, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. L'intervention du personnel qualifié consiste à donner des instructions (téléphoniques) au client afin de lui permettre de remettre lui-même le véhicule en état de marche et, si cela n'est pas possible, à envoyer un patrouilleur pour qu'il intervienne surplace. En cas de réparation provisoire, il est recommandé de prendre ultérieurement contact avec votre réparateur;
- En 1 remorquage s'il n'est pas possible, selon le patrouilleur VAB, de remettre techniquement votre véhicule en état de rouler sur place (y compris vol de la plaque d'immatriculation, du volant, de l'airbag et de la console centrale du véhicule affilié). Nous amenons votre véhicule au garage à votre choix en Belgique. Après une intervention en Belgique, la livraison au garage se fait au plus tard le jour qui suit l'intervention;
- À amener les occupants, avec un maximum de 4 personnes, à l'endroit le plus proche à partir duquel ils pourront poursuivre leur déplacement (voyage). Le mode de transport est décidé par VAB SA.

L'assistance pour les véhicules électriques dont la batterie est à plat consiste:

- En 1 remorquage vers la station de recharge la plus proche.

Le dépannage est garanti et exécuté par l'Assistance routière de VAB ou un sous-traitant.

Les interventions aux Pays-Bas et au Grand-Duché de Luxembourg sont effectuées par le biais d'un prestataire de services local similaire.

##### 3. Dépannage demandé par les autorités

Si le dépannage consécutif à une panne ou à un accident et demandé par les autorités est effectué par un autre prestataire de services (FAST/Siabis) ou que vous n'étiez pas vous-même en état de contacter VAB SA, celle-ci rembourse les frais de ce dépannage (à l'exception des frais de gardiennage du véhicule et autres), jusqu'à 400 € maximum. En cas d'accident, nous avons besoin d'une preuve d'intervention par l'assurance. Les affiliations au moment de l'intervention sont exclus de ce régime d'intervention.

##### 4. Pose de batteries

Suite à une panne de batterie, notre patrouilleur VAB peut poser une nouvelle batterie, avec votre autorisation et en fonction de la disponibilité, contre paiement immédiat. Les batteries achetées chez VAB font l'objet d'une garantie de 2 ans sur toutes les erreurs de production. Les batteries qui sont déchargées en raison d'une mauvaise utilisation par le membre ou les batteries qui ont été stockées pendant trop longtemps, qui sont cassées ou surchargées, sont exclues de la garantie.

## B. Véhicule de remplacement en Belgique (option)

Voir également les conditions Véhicule de remplacement.

Vous avez droit à une voiture de remplacement en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg si:

- Vous avez souscrit et intégralement payé la garantie "véhicule de remplacement" à l'avance; le droit à une voiture de remplacement prend quoi qu'il en soit uniquement cours après la réception du paiement et après la nouvelle intervention suivante;
- La plaque d'immatriculation du véhicule immobilisé mentionnée sur cette option Voiture de remplacement;
- VAB SA ne parvient pas à remettre votre véhicule en état de marche. Une remorque défectueuse ne donne pas droit à une voiture de remplacement;
- Vous êtes en possession d'un permis de conduire valide.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, vous avez droit à une voiture de remplacement manuelle ou automatique (en fonction des disponibilités) de type A ou B (urbaines compactes) que vous pouvez utiliser pendant la durée de réparation du véhicule affilié (fondée sur les délais de réparation standard pratiqués dans le secteur), avec un maximum de 5 jours calendriers consécutifs et une intervention maximale de 500 €. La livraison est en fonction de nécessité et de la disponibilité.

Une intervention effectuée par une entreprise externe et donc non mandatée par VAB ne donne pas droit à une voiture de remplacement VAB.

Ce délai d'utilisation est communiqué avant la mise à disposition de la voiture de remplacement. Une mise à disposition plus longue sera décidée par VAB SA en fonction des disponibilités et moyennant le paiement direct d'une indemnité journalière. Contactez notre service clientèle pour plus d'informations.

Une signature doit toujours être apposée avant de réceptionner la voiture de remplacement. Si cela n'est pas possible, la voiture de remplacement ne peut pas être livrée. La personne qui signe est également responsable de tous les dégâts résultant de l'utilisation de la voiture de remplacement.

La voiture de remplacement est mise à disposition sur le lieu de la panne, de l'accident ou au domicile de l'affilié ou dans un centre VAB. Si une voiture de remplacement a été mise à votre disposition, la récupération du véhicule sera effectuée par VAB SA au lieu convenu.

La voiture de remplacement sera refusée si le patrouilleur VAB estime que le conducteur n'est pas en état de conduire la voiture en toute sécurité (se trouve p. ex. sous l'influence de médicaments, de stupéfiants ou d'autres substances susceptibles d'altérer la vigilance au volant et la capacité de réaction, ou sous l'influence de l'alcool, en état d'ébriété et en cas d'intoxication alcoolique, de somnolence ou d'extrême fatigue).

#### Utilisation de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement ne peut pas servir à pousser ou tracter d'autres voitures, à transporter des personnes ou des marchandises pour usage professionnel ou à prendre part à des épreuves de vitesse ou à des compétitions. La sous-location du véhicule est strictement interdite.

Les amendes de roulage sont à charge de l'utilisateur et seront majorées de 100 € de frais administratifs au profit de VAB SA. VAB SA pourra recouvrer sur l'affilié tout dommage occasionné au véhicule pendant la période d'utilisation. La facture relative aux dommages sera augmentée de 100 € de frais administratifs. L'assuré est libre de recouvrer l'éventuel préjudice sur le tiers responsable.

Si vous avez un accident avec le véhicule de remplacement, même lorsqu'une tierce partie n'est pas impliquée, vous devez remplir et signer le 'Constat européen d'accident' de manière complète et sincère, et le signer. Vous avertissez également la centrale d'alarme VAB le plus rapidement possible et au plus tard dans les 24 h.

La voiture de remplacement est légalement couverte par l'assurance responsabilité véhicules automobiles. Les voitures de remplacement ne disposent pas de leur propre assurance en cas de dommages, ni en cas de vol. De ce fait, l'intervention de la police est obligatoire en cas de vol ou de tentative de vol, et l'assuré doit fournir la preuve de l'établissement d'un procès-verbal.

Si la voiture de remplacement est endommagée par un tiers responsable inconnu, les franchises suivantes (voir annexe) seront recouvrées sur le souscripteur/l'utilisateur et ce, en fonction du modèle et de la marque. En cas de



perte totale, la franchise sera limitée, à condition que les conditions générales aient été respectées. Les dommages résultant d'un vol ou d'une tentative de vol seront limités au montant de la franchise. En cas de vol ou de tentative de vol de la voiture de remplacement dans l'intention de nuire, VAB SA se réserve le droit de réclamer (*le montant*) des dommages réels au souscripteur/à l'utilisateur.

**Détails sur les franchises par véhicule, évaluations des dégâts et réparations: voir annexe.**

À la demande du bénéficiaire, après une perte totale, une deuxième voiture de remplacement peut être mise à sa disposition pour autant que le délai de mise à disposition n'ait pas encore expiré et en fonction des disponibilités. VAB SA se réserve le droit de facturer les coûts opérationnels supplémentaires liés à la livraison et à la récupération d'une deuxième voiture de remplacement au membre affilié si le conducteur est responsable des dommages occasionnés à la voiture de remplacement initiale et n'était donc pas en droit au moment du sinistre.

Les traces d'usure anormales, les détériorations causées par le tabac ou des animaux et la restitution d'une voiture de remplacement anormalement sale, sont assimilés à des dommages. Seule VAB SA ou une personne mandatée par elle peut donner l'ordre d'effectuer des réparations à la voiture de remplacement. L'utilisation abusive de la voiture de remplacement donne lieu à la facturation immédiate de tous les frais d'utilisation du véhicule, sans préjudice du droit à une éventuelle indemnisation.

Le véhicule doit être restitué avec une quantité de carburant au moins équivalente à celle contenue dans le réservoir au moment du départ.

Si le niveau de carburant est inférieur, la différence sera facturée, majorée d'un coût opérationnel de 15 €. Le carburant excédentaire présent dans le réservoir au moment de la restitution reste acquis à VAB SA sans compensation. Tout dommage et frais de réparation résultant du maniement fautif du véhicule, y compris le fait de faire le plein avec un carburant inapproprié ou de charger un véhicule électrique de manière inappropriée, sera intégralement facturé au bénéficiaire. La constatation de la faute se fait le lendemain de la restitution par du personnel qualifié de VAB SA.

Les voitures de remplacement sont équipées d'un système *VAB-Telematics*. Ce système enregistre l'emplacement exact, l'état technique et l'usage correct du véhicule.

Les données obtenues par *VAB-Telematics* seront traitées conformément à la législation en matière de respect de la vie privée et conservées pendant une période de 6 mois ou le temps nécessaire pour traiter un dossier de sinistre. Leur traitement sera strictement limité aux fins susdites et VAB SA ne pourra en aucun cas les transmettre à des tiers, sauf sur ordre judiciaire. Les données peuvent être utilisées comme preuve dans le cadre du traitement d'un sinistre relatif à la voiture de remplacement. Les abus commis peuvent conduire à une obligation d'indemnisation du préjudice et/ou au refus de toute assistance ultérieure.

Conformément à la loi sur la protection de la vie privée, le conducteur jouit d'un droit de consultation, et éventuellement de rectification, sur les données le concernant. Il lui suffit d'en faire la demande par simple courrier ou e-mail (*privacy@vab.be*), auquel il aura joint une copie de sa carte d'identité, adressé au service clientèle de VAB, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht.

En cas de factures impayées, VAB SA peut refuser de nouvelles prestations de services ou interventions.



## C. GARANTIES OPTIONNELLES

### I. ASSISTANCE DÉPANNAGE AUTO/MOTO – FRANCE/ALLEMAGNE OU EUROPE

#### A. Que couvre le service ?

##### 1. Où le contrat est-il valable ?

Selon l'option choisie "Assistance dépannage auto/moto France/Allemagne" ou "Assistance dépannage auto/moto Europe", le véhicule assuré est couvert

- soit en France et en Allemagne + Benelux (voir B. Garanties de base, chapitre I)
- soit en Europe géographique + Benelux (voir B. Garanties de base, chapitre I)

##### 2. Immobilité

Si vous voyagez à l'étranger pour une période prolongée, cette assurance s'applique pendant les 120 premiers jours de votre séjour.

VAB SA organise l'assistance dépannage des véhicules affiliés (dont le numéro d'immatriculation est repris dans l'attestation d'affiliation). L'Assistance dépannage auto/moto France/ Allemagne' ou 'Assistance dépannage auto/moto Europe' n'est pas liée à la personne, mais à la plaque d'immatriculation; nous aidons toute personne qui répond aux conditions générales et qui demande une assistance avec le véhicule.

Par immobilité, nous entendons l'immobilité du véhicule affilié qui survient subitement et de manière inattendue, sans intention de nuire, et pour laquelle l'intervention de l'Assistance routière VAB est immédiatement demandée.

Grâce à cette garantie, vous bénéficiez d'une assistance dépannage pour votre véhicule en France et en Allemagne ou en Europe géographique (hors Belgique).

À remettre le véhicule en état de marche, ne serait-ce que provisoirement, grâce à l'intervention d'un personnel qualifié et ce, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. L'intervention du personnel qualifié consiste à donner des instructions (téléphoniques) au client afin de lui permettre de remettre lui-même le véhicule en état de marche et, si cela n'est pas possible, à envoyer un patrouilleur pour qu'il intervienne sur place. En cas de réparation provisoire, il est recommandé de prendre ultérieurement contact avec votre réparateur;

Si le véhicule assuré est immobilisé à l'étranger à la suite d'un accident, d'une détérioration par vol, par vandalisme ou par forces de la nature, ou d'une panne, nous payons:

- Les frais de dépannage sur place ou de remorquage jusqu'au garage le plus indiqué, à concurrence de 500 € maximum.
- Le coût réel pour envoyer les pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement du véhicule si elles ne sont pas disponibles sur place et pour autant qu'elles soient disponibles en Belgique.

Nous pouvons organiser ces services pour vous, mais vous devez tenir compte du fait qu'à l'étranger, certaines routes sont soumises à une réglementation contraignante particulière en matière de remorquage de véhicules, lequel n'est donc pas toujours possible.

Le prix des pièces à réparer, les droits éventuels d'importation et la main-d'œuvre dans le garage sont à votre charge. Les travaux de réparation exécutés sur le véhicule se font sous la surveillance et la responsabilité du client. VAB SA n'est pas responsable de dommages éventuels qui sont causés au véhicule par le réparateur local. Si nous avons avancé ces frais, vous aurez à les rembourser à votre retour en Belgique et ce, dans les 30 jours. Après la période de 30 jours, nous facturerons un supplément de 10% par mois.

##### 3. Rapatriement du véhicule (en cas de réparation prenant plus de 3 jours ouvrables)

Si le véhicule ne peut pas être réparé dans les 3 jours ouvrables, nous organisons à nos frais:

Pour le véhicule:

- Le rapatriement jusqu'à votre lieu de résidence en Belgique ou jusqu'au garage proche de chez vous;
- Le paiement des frais de gardiennage du véhicule à concurrence de 375 € maximum, jusqu'à ce qu'il soit rapatrié.

Nous procédons au rapatriement de votre véhicule quel que soit l'âge de votre véhicule, mais à condition que vous le fassiez réparer en Belgique, ou lorsque le rapatriement de votre véhicule est imposé par votre assureur. Vous nous faites parvenir la facture de réparation et/ou le rapport d'expertise dans les 30 jours suivant le rapatriement. Si nous ne recevons pas les données demandées dans le délai imposé, vous devrez rembourser les frais exposés par VAB SA. Après la période de 30 jours, nous facturerons un supplément de 10% par mois.

Nous prenons le rapatriement à notre charge si la valeur catalogue ou la valeur résiduelle est supérieure aux frais de rapatriement du véhicule.

Pour les occupants assurés:

- Le voyage retour. Nous déterminons nous-mêmes le choix du moyen de transport;
- Une indemnisation pour les frais de voyage supplémentaires, à concurrence de 250 € maximum par sinistre, si vous souhaitez poursuivre votre voyage jusqu'à votre destination de vacances. À la fin des vacances, nous organisons le rapatriement à partir de l'endroit où votre véhicule a été abandonné;
- Les frais de séjour supplémentaires si vous choisissez d'attendre la réparation de votre véhicule. L'indemnisation se base sur une chambre avec petit-déjeuner, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant une durée maximale de 7 jours;
- Les frais de séjour supplémentaires si votre véhicule ou votre lieu de séjour est devenu inutilisable, inaccessible ou inhabitable à la suite de feux de forêt ou de précipitations violentes (avec inondations, coulées de boue). L'indemnisation se base sur une chambre avec petit-déjeuner, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant une durée maximale de 7 jours.

Pour les bagages:

- Les frais de transport supplémentaires pour le transfert de vos bagages à votre domicile en Belgique, à concurrence de 250 € maximum, si vous êtes contraint de laisser une partie de vos bagages sur place.

##### 4. Indisponibilité du véhicule (en cas de réparation prenant moins de 3 jours ouvrables)

Si le véhicule peut être réparé dans les 3 jours ouvrables, nous indemnisons, après la réception de la preuve de réparation:

- Les frais de séjour supplémentaires établis, à concurrence de 75 € maximum par jour et par assuré pendant une durée maximale de 3 jours. En cas de frais de séjour supplémentaires, nous intervenons sur la base de la nuitée et du petit-déjeuner;
- Si le véhicule a été réparé à l'étranger, vous avez en outre droit à une vérification gratuite de la réparation dans le centre de diagnostic de VAB à Zwijndrecht ou dans le garage VAB à Sint-Niklaas;
- Les frais du voyage retour vers le lieu de résidence en Belgique si vous ne pouvez attendre sur place la fin de la période de vacances pour des motifs impérieux. Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport. Nous mettons ensuite à votre disposition un seul billet de voyage pour aller rechercher le véhicule réparé. Si vous avez choisi l'option voiture de remplacement, la garantie ci-dessus est remplacée par les garanties décrites dans cette option.

##### 5. Vol du véhicule

En cas de vol de votre véhicule, nous organisons à nos frais le retour en Belgique des occupants assurés. Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport.

Si votre véhicule volé est retrouvé en état de marche après votre retour en Belgique:

- Nous organisons à nos frais le rapatriement de votre véhicule jusqu'à votre lieu de résidence en Belgique ou jusqu'au garage proche de chez vous;
- Ou nous vous remboursons les frais de déplacement pour aller rechercher le véhicule sur place. Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport.

## 6. Mise à disposition d'un chauffeur de remplacement

Si pour cause de maladie, d'accident corporel ou de décès pendant le voyage, le conducteur du véhicule assuré n'est plus en mesure de conduire et si aucun des autres occupants ne peut le remplacer pour des raisons médicales justifiées rendant impossible la conduite du véhicule, nous envoyons à nos frais un chauffeur de remplacement chargé de rapatrier le véhicule et les autres assurés par le chemin le plus court jusqu'à votre lieu de résidence en Belgique.

- VAB SA n'est pas tenue responsable si le véhicule ne se trouve pas en état de marche ou s'il ne répond pas aux prescriptions légales;
- VAB SA intervient uniquement dans les frais de rémunération et de voyage du chauffeur;
- Moyennant l'acceptation préalable de VAB SA, vous pouvez désigner vous-même un chauffeur de remplacement. Dans ce cas, nous payons le transport et une indemnité forfaitaire de 50 € par jour pour les frais de nuitée et autres dépenses de ce chauffeur de remplacement, sur la base de trajets quotidiens de minimum 500 km. Vos propres frais de voyage retour (*hôtels, restaurants, carburant, péages et réparations éventuelles au véhicule*) restent à votre charge. Si du fait de la présence du chauffeur de remplacement, un ou plusieurs des assurés ne trouvent plus place à bord du véhicule, nous remboursons les frais du voyage retour de cette/ces personne(s). Nous choisissons nous-mêmes le moyen de transport.

## B. Véhicule de remplacement France/Allemagne ou Véhicule de remplacement Europe (option)

Le véhicule de remplacement France/ Allemagne ou Europe géographique ne s'applique qu'au véhicule dont le numéro d'immatriculation est mentionné dans l'option 'véhicule de remplacement France/Allemagne' ou 'Véhicule remplacement Europe', et à la condition que vous ayez payé la prime. Sauf indication contraire, les garanties décrites ci-après ne sont pas cumulables avec les conditions générales régissant le contrat de base, dont cette option constitue une extension et/ou une formule alternative.

### 1. Où l'option est-elle valable ?

*Option Véhicule de remplacement*

Région 'France/ Allemagne' : en France et Allemagne ;

Région 'Europe' : en Europe géographique, excl. de la Belgique et de la partie asiatique de la Turquie.

### 2. Le droit à une voiture de remplacement

Vous avez droit à une voiture de remplacement ou à un mode de transport alternatif lorsque le véhicule en panne n'est pas réparable ou n'est pas retrouvé dans les 48 h. En Belgique, le droit est acquis lorsque le véhicule est immobilisé à la suite d'un accident survenu au cours des 7 jours précédant la date de départ à l'étranger et pour autant que la réparation ne puisse être effectuée à temps. En concertation avec notre centrale d'alarme VAB, vous pouvez utiliser une voiture de tourisme en remplacement de votre propre véhicule en panne à l'étranger. Si nous ne sommes pas en mesure de mettre une voiture de remplacement à disposition, nous prévoyons un autre mode de transport.

Le bénéficiaire doit être détenteur d'une pièce d'identité et/ou d'un passeport valide(s) et il doit disposer d'un permis de conduire valide.

D'éventuelles conditions spécifiques de la société de location de véhicules locale sont également d'application. Le conducteur doit aussi pouvoir présenter une carte de crédit pour réceptionner une voiture de location.

### 3. Intervention

*Nous indemnisons:*

- Soit les frais de location réels pendant la durée résiduelle du voyage, plafonnée à 30 jours, avec un maximum de 50 € par jour et jusqu'à 1.500 € maximum. Si la panne mécanique ou l'accident intervient à la fin du voyage, la garantie est limitée à un maximum de 7 jours, ou de 5 jours si vous rentrez avec un moyen de transport autre qu'une voiture de location. Si le propre véhicule de l'assuré est réparable avant la fin de sa période de vacances ou dans un délai raisonnable et si la distance jusqu'au lieu de résidence ne dépasse pas 100 km, nous pouvons lui demander de restituer éventuellement lui-même le véhicule loué et d'aller récupérer lui-même son véhicule réparé. L'assuré autorise le garagiste à procéder à la réparation si celle-ci peut être

réalisée de manière raisonnable et professionnelle. Par frais de location réels, nous entendons le prix de location, majoré des éventuelles 'drop charges', c'est-à-dire le montant supplémentaire que l'on paie lorsqu'on dépose la voiture de location à un autre endroit que celui où elle a été prise en charge;

- Les frais de transports en commun en seconde classe vers l'endroit de prise en charge et de restitution de la voiture de location sont également remboursés. Si vous souhaitez une voiture de location d'une catégorie supérieure à un véhicule de catégorie B (*compacte*), nous nous efforcerons de vous donner satisfaction. Les frais supplémentaires seront néanmoins à votre charge. Notre centrale d'alarme VAB peut exiger une garantie de la part de l'assuré pour le paiement de ces frais supplémentaires;
- Soit les frais de transports en commun vers la destination de vacances à justifier et/ou retour à concurrence de 620 € maximum par sinistre si vous ne souhaitez pas faire usage d'une voiture de remplacement ou si nous ne pouvons pas en mettre une à votre disposition. Si votre véhicule ne peut être réparé à l'étranger, nous prévoyons également un rapatriement éventuel à partir de la résidence de vacances. Les frais supplémentaires pour le transport de bagages sont indemnisés à concurrence de 250 € maximum si vous ne pouvez pas les emmener avec vous.

### 4. Obligations

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir et limiter les conséquences d'un sinistre. Vous êtes également tenu de nous fournir tous renseignements utiles que nous jugeons nécessaires concernant le sinistre.

*Si vous recevez une voiture de remplacement, vous êtes tenu(e):*

- De signaler au loueur ou à son assureur les dégâts de la manière la plus complète possible et dans les délais les plus brefs possibles;
- De restituer le moyen de transport à l'endroit et à l'heure convenus, dans l'état où vous l'aviez réceptionné;
- De vous conformer aux conditions générales du contrat de location de l'entreprise de location ayant mis le moyen de transport à votre disposition.

VAB SA pourra vous refacturer les frais éventuellement liés au non-respect des conditions.

## C. Assistance dépannage de motor-homes - MMA supérieure à 3,5 tonnes (option sur la garantie Europe)

Vous pouvez aussi bénéficier de l'assistance de dépannage pour votre motor-home :

Les motorhomes dont la MMA est supérieure à 3,5 tonnes ont droit à toutes les garanties de l'assistance dépannage à l'étranger, si l'option "Assistance dépannage motorhome" en plus de la formule "Assistance dépannage auto/moto Benelux" et "Assistance dépannage auto/moto Europe" était souscrite.

*Vous bénéficiez également de garanties plus larges pour le motor-home entre 3,5 en 6,5 tonnes:*

- Les frais de dépannage ou de remorquage jusqu'au garage le plus indiqué sont indemnisés à concurrence de 800 € au lieu de 500 €;
- Si vous avez souscrit l'option 'Voiture de remplacement Europe', vous pouvez combiner la voiture de remplacement et les frais de séjour.

Les motorhomes d'un poids supérieur à 6,5 tonnes n'ont pas le droit de faire rapatrier leur motor-home vers la Belgique. Seul l'assistance technique sur place est possible. Un remorquage vers un garage ou un rapatriement n'est pas couvert par les garanties couvertes et reste à charge du client.

## D. Qu'est-ce qui n'est pas couvert?

*Nous n'octroyons pas d'intervention pour (d'application sur toutes les garanties du C. Garanties optionnelles, chapitre I):*

- Les frais d'entretien normaux, le prix des pièces détachées ou de main-d'œuvre facturés par le garage;
- Les frais de carburant ou de lubrifiants;
- Le mauvais état manifeste du véhicule;



- ▣ Les sinistres survenus en dehors de la zone de couverture;
- ▣ Aucune couverture n'est accordée pour des voitures louées en Belgique ou à l'étranger;
- ▣ Tous les sinistres survenus avant la souscription de la garantie;
- ▣ Les réparations, les dommages occasionnés, les frais liés aux primes d'assurance supplémentaires pour la réduction ou le rachat de la franchise conclu auprès du loueur après le sinistre, ainsi que la couverture des occupants en cas de lésions corporelles;
- ▣ L'utilisation impropre du véhicule en toutes circonstances;
- ▣ Les véhicules qui ne se trouvent pas sur la voie publique ou une route privée en dur ou qui ne sont pas accessibles aux véhicules réguliers de VAB SA, par exemple si le véhicule ne se trouve pas sur un sol en dur ou si une ou plusieurs roues du véhicule ne touchent plus le sol. Le cas échéant, s'il doit être fait appel à des services de dépannage spécialisés, ces frais vous seront facturés.

*Lors de la mise à disposition d'une voiture de location:*

- ▣ Les frais pour un conducteur supplémentaire; les frais de péage ;
- ▣ Le rachat facultatif de la franchise en cas de dommage (*par ex. Super CDW: Collision Damage Waiver*);
- ▣ Le rachat facultatif de la franchise en cas de vol (*p. ex. Super TW: Theft Waiver*);
- ▣ L'assurance passagers facultative (*p. ex. PAI: Personal Accident Insurance*);
- ▣ Les frais facturés par le loueur si la voiture de location n'est pas ramenée au bureau de location conformément à ce qui est mentionné dans le contrat de location;
- ▣ Les frais de carburant; il convient de faire le plein avant de restituer la voiture de location;
- ▣ Les dommages au véhicule non assurés qui se sont produits pendant la période de location.



## MENTION LÉGALES OBLIGATOIRES

### Vie privée

VAB SA respecte la vie privée de ses membres, de ses clients et des utilisateurs de son site web. Afin de pouvoir fournir nos services et produits à nos clients, nous avons besoin de plusieurs données à caractère personnel. VAB SA tend à traiter les données à caractère personnel d'une manière légale, honnête et transparente.

Vous trouverez plus d'informations sur cette réglementation sur le site web [autoriteprotectiondonnees.be](http://autoriteprotectiondonnees.be).

Les clients qui sont mécontents parce que VAB SA ne respecte pas la législation en matière de protection de la vie privée ont toujours le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données par e-mail à l'adresse [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

*Toute personne dont VAB traite les données (la personne concernée) dispose de différents droits:*

- ▣ Droit à l'information;
- ▣ Droit de consultation;
- ▣ Droit de rectification;
- ▣ Droit à l'effacement des données;
- ▣ Droit à la limitation du traitement;
- ▣ Droit à la portabilité des données;
- ▣ Droit d'opposition.

*Ces droits peuvent être exercés de deux manières:*

- ▣ Par e-mail à l'attention de [privacy@vab.be](mailto:privacy@vab.be), ou;
- ▣ Via une demande écrite adressée à:  
VAB SA, Gestion des risques – Protection des données  
Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Vous pouvez consulter notre déclaration de confidentialité dans son intégralité sur notre site web:

[vab.be/fr/a-propos-de-vab/vie-privee](http://vab.be/fr/a-propos-de-vab/vie-privee)

Si vous le souhaitez, vous pouvez également en faire la demande par écrit à notre service clientèle:

VAB SA, Service clients, Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

### Fraude

Nous œuvrons activement contre toutes formes d'abus et de fraude afin de garantir la solidarité entre les assurés et d'éviter des augmentations de prime inutiles. La fraude à l'assurance est un délit et peut entraîner des poursuites pénales.



## ANNEXE

### Franchise par marque de véhicule

Marque	Franchise, en euros	Perte totale ou vol, en euros
Jaguar, Landrover et Polestar	3.000	3.000
BMW et Audi	2.000	2.000
Toutes les autres marques	800	1.250

**Liste des dommages - réparation sous franchise** En cas de dommages au véhicule, VAB SA est en droit de facturer au client des frais administratifs de 100 € (excl. TVA).

Description	Prix en euros
<b>Extérieur: Réparation novatrice</b>	
Dent repair ( <i>petites bosses</i> )	110
Spot repair	165
<b>Extérieur: Réparation de la peinture (griffes)</b>	
Panneau avant ou arrière	380
Capot ou coffre	380
Aile	240
Portière	240
Pare-chocs	250
Seuil	250
Rétroviseur	90
<b>Extérieur: Peinture (bosse sans retouche)</b>	
Panneau avant ou arrière	380
Capot ou coffre	380
Aile	240
Portière	240
Pare-chocs	250
<b>Intérieur</b>	
Revêtement de sol déchiré ou sali de façon permanente	165
Trou dans le tableau de bord	165
Perforation ou petite déchirure dans le textile	165
Perforation ou petite déchirure dans le cuir	165
Nettoyage chimique	240
Remplacement du textile	77/h
Remplacement du cuir	77/h
Enjoliveur	100
Triangle de danger	10
Extincteur	12,5
Boîte de secours	14,95
Grille de haut-parleur	50
Clé	100 à 600
Antenne	
Navigation	
Plage arrière/Rétroviseurs extérieurs/Phare/Feu arrière/Pare-chocs	<i>le prix dépend de la marque et du modèle du véhicule</i>