TABLE DES MATIÈRES DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

I. Dispositions générales

1. VAB SA
2. Asssuré
3. Vélo assuré
4. Immobilité
5. 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 le contrat est-il valable?
6. Quelles sont mes obligations?
7. Comment puis-je contacter VAB?
8. Que faire en cas de plaintes?

III. Assistance dépannage vélo

1. Quand l'assistance est-elle accordée?
2. En qoui consiste l'assistance?
3. Qu'est-ce qui n'est pas couvert par les garanties?

Mention légales obligatoires

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 vélo(s) affiliés. Les produits d'assistance sont garantis par VAB SA.

2. Assuré

- ✓ *L'Assistance dépannage vélo* est liée à la personne. Nous aidons l'assuré qui est mentionné dans les conditions particulières et qui demande une assistance avec le vélo.
- ✓ 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;
- ✓ L'assuré est le souscripteur ou le souscripteur et les membres de sa famille (*2 à 9 personnes max*) résidant sous son toit, c.-à-d. le conjoint ou le compagnon ainsi que leurs enfants célibataires, les parents et les grands-parents, pour autant que ces personnes soient domiciliées à la même adresse; les étudiants et les enfants de parents divorcés qui résident ailleurs en Belgique, pour autant qu'ils soient à charge du souscripteur.

3. Vélo assuré

Tous les deux-roues et tricycles qui sont utilisés par les personnes mentionnées par leur nom et leur adresse dans le contrat sont couverts par ce contrat. Sont considérés comme deux-roues: tous les vélos (*électriques*), les triporteurs *(d'une largeur maximale d'1 mètre)*, les vélos couchés, les VTT, les vélos de sport, les vélomoteurs (*50 cc maximum*) et les scooters (*50 cc maximum).*

4. Immobilité

Par immobilité, nous entendons l'immobilité du vélo 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 un accident, une panne d'ordre technique, une crevaison, un problème de batterie, un acte de vandalisme, un vol ou une tentative de vol.

5. Domicile

Il s'agit de l'adresse en Belgique, où se trouve la 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 sans contrat, nous vous prêtons également volontiers assistance en Belgique. Le cas échéant, vous payez l'assistance dépannage unique y compris un contrat annuel. Les tarifs peuvent être obtenus auprès du Service clientèle de VAB ou au numéro 03/253.61.30.

En cas d'immobilité 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 4e 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.

À la date d'échéance, chaque contrat est reconduite tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf en cas de résiliation par l'assureur ou VAB sur tout temps en respectant un préavis de 2 mois (*3 mois en cas de résiliation par VAB SA).*

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'acquitter 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* 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 et aucun remboursement partiel ne sera effectué.

À la date d'échéance, chaque contrat est reconduite tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf en cas de résiliation par l'assureur ou VAB sur tout temps en respectant un préavis de 2 mois (*3 mois en cas de résiliation par VAB SA).* Le contrat peut être résilié par confirmation écrite par *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.

Droit de rétractation

Si la police est réalisée par le biais d'un processus de vente à distance, vous avez le droit de révoquer la police dans les 14 jours calendaires à partir de la date de souscription du contrat. La police doit avoir une validité de plus de 30 jours et aucune intervention ne doit encore avoir été accordée sur cette police. 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.

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 vélo au Benelux
Belgique, les Pays-Bas, Grand-Duché de Luxembourg.

6. 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.

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, ...

Vous vous engagez:

- ✓ à présenter votre carte d'identité au patrouilleur VAB à des fins de contrôle. Si vous n'êtes pas en mesure de prouver votre identité, des frais d'affiliation complémentaires peuvent être facturés.
- ✓ à apporter votre collaboration aux formalités et obligations administratives qui sont nécessaires pour pouvoir réaliser l'assistance demandée;
- ✓ à informer correctement VAB SA sur le sinistre couvert;
- ✓ à démontrer les frais engagés au moyen de factures et/ou d'attestations originales.

7. 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 ou au Grand-Duché de Luxembourg vous pouvez contacter 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.

8. Que faire en cas de plaintes?

Si vous avez une plainte, vous pouvez vous adresser au service des plaintes de VAB (*plaintes@vab.be ou 03 253 61 40*).

III. ASSISTANCE DÉPANNAGE VÉLO – BENELUX

1. Quand l'assistance est-elle accordée?

La garantie s'applique au cycliste affilié immobilisé inopinément pour des raisons techniques ou légales, qui se trouve en Belgique, aux Pays-Bas et au Grand-Duché de Luxembourg, et à partir de la résidence de l'assuré.

Par immobilité, nous entendons l'immobilité du vélo 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'immobilisation est apparue à la suite d'un accident, d'une panne d'ordre technique, d'une crevaison, d'un problème de batterie ou d'un acte de vandalisme. *L'Assistance dépannage vélo* n'est fournie que si le vélo se trouve sur une route accessible à un véhicule d'assistance de VAB SA.

2. Le dépannage consiste:

- ✓ À remettre le vélo 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 vélo en état de marche et, si cela n'est pas possible, à envoyer un patrouilleur pour qu'il intervienne surplace.
- ✓ Si le patrouilleur VAB est dans l'impossibilité de remettre le vélo en état de marche sur place, le cycliste assuré a droit à 1 transport du vélo affilié. Le vélo est conduit à l'endroit le plus approprié pour sa réparation. Un transport supplémentaire peut être accordé à titre exceptionnel moyennant paiement aux tarifs VAB en vigueur (*infos: 03 253 61 30).* Pendant ce trajet, le cycliste peut également être emmené par le patrouilleur, en concertation avec celui-ci. Nous ne sommes pas responsables des bagages emmenés durant le transport;
- ✓ En cas de vol du vélo, nous organisons et prenons en charge les frais de transport de l'ayant-droit jusqu'à son lieu de départ ou d'arrivée en Belgique, avec un maximum de 80 €. Cette garantie n'est accordée que si l'ayant-droit peut démontrer qu'il a pris toutes les mesures de précaution pour limiter au maximum le risque de vol du vélo et s'il a déclaré le vol à la police;
- ✓ Si au moment de l'intervention, l'ayant-droit est l'unique accompagnateur d'un ou de plusieurs enfants mineurs, nous organisons également le transport des enfants (*jusqu'à 3 enfants max.).* Dans ce cas, les vélos non immobilisés et non affiliés sont exclus de ce transport;
- ✓ Avant de fournir le service susmentionné, le patrouilleur VAB peut vous demander votre carte d'identité.

3. 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;
- ✓ 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. Nous offrons une couverture pour les autres activités à condition que les prescriptions de sécurité nécessaires aient été prises en compte *(p. ex: casque).*
- ✓ 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;
- ✓ Les pannes récurrentes du vélo dues à un manque d'entretien;
- ✓ Les pannes et les dysfonctionnements, le prix des pièces détachées, les frais d'entretien du vélo et les frais de réparation lorsque le vélo se trouve déjà chez un réparateur (*y compris les frais de devis et de démontage par le réparateur du vélo)*;
- ✓ Les sinistres causés de manière intentionnelle par l'ayant-droit ou à la suite d'un accident survenu dans le cadre de paris ou de défis;
- ✓ Les dommages résultant d'un accident suite à une querelle, une agression ou un attentat dont l'ayant-droit était le provocateur ou l'instigateur;
- ✓ La résolution de problèmes d'antivol du vélo, sauf si l'ayant-droit apporte la preuve incontestable qu'il est bien le propriétaire du vélo;
- ✓ Les trajets organisés pour lesquels l'organisation a prévu une assistance technique. Il ne peut être fait appel à VAB SA que si cette assistance ne parvient pas à résoudre le problème;
- ✓ Les pannes résultant de l'utilisation de pièces de rechange non originales ;
- ✓ 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 négatif ou interdiction d'entrée, confinement, mesures de quarantaine, etc.),* de catastrophes naturelles, etc..

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.*

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*.

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, 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

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.