

Volvo Car Insurance

Omnium Safe

Conditions Générales

Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

0096-B2048A0000.05-01022024

Introduction

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Baloise par "nous". Lorsque nous écrivons "notre" ou "nos", ceci signifie également Baloise. Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA. Entreprise d'assurances agréée sous le n° de code BNB 0096 et le siège social se situe à City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique, RPM Antwerpen, division Antwerpen et TVA BE 0400.048.883.

Quand nous écrivons "vous", nous désignons l'assuré.

Vous voulez en savoir plus sur nous? Lisez la brochure de présentation sur notre site web, www.baloise.be. Dans cette brochure, nous vous présentons Baloise pour que vous sachiez qui nous sommes, de ce qui est important pour nous et des produits et services que nous proposons.

Les Conditions Générales Omnium Safe de Baloise

Ceci sont les Conditions Générales qui font partie de votre police Véhicules automoteurs que vous prenez via Volvo Car Insurance chez Baloise. Il est important que vous lisiez attentivement ces Conditions Générales. Lisez également tous les autres documents qui font partie de la police. Vous avez des questions à propos de votre police? Prenez contact avec Volvo Car Insurance.

Quelles conditions s'appliquent à votre police?

Les conditions ci-dessous s'appliquent au moins à votre police Véhicules automoteurs. Le terme "police" désigne toutes ces conditions réunies.

1. Conditions Particulières
2. Conditions Générales Omnium Safe
3. Conditions Générales Dispositions Administratives

Vous prenez d'autres assurances encore pour votre véhicule que l'assurance Omnium Safe? Alors nous étendons votre police avec ces assurances.

Vous prenez par exemple aussi des assurances reprises aux Conditions Générales Mobility Safe? Dans ce cas, les Conditions Générales Mobility Safe sont aussi d'application. Vous prenez par exemple aussi l'assurance Protection Juridique Véhicules automoteurs d'Euromex SA? Dans ce cas, les Conditions Générales d'Euromex SA ainsi que les dispositions administratives qui y sont reprises s'appliquent également.

1. Conditions Particulières

Dans les Conditions Particulières figurent par exemple les éléments suivants:

- les données personnelles du preneur d'assurance;
- le véhicule désigné;
- l' (les) assurance(s) que vous avez précisément;
- les Conditions Générales qui sont valables pour vous.

Toutes les Conditions Générales de Baloise ont une référence. Dans les Conditions Particulières se trouvent les références des conditions qui sont valables pour vous. Ces références vous permettent de retrouver les bonnes conditions sur notre site web, www.amazon.be.

2. Conditions Générales Omnium Safe

Les Conditions Générales Omnium Safe reprennent entre autres:

- les personnes que nous assurons;
- les véhicules que nous assurons;
- les dommages pour lesquels nous payons;
- combien nous payons;
- pour quels dommages nous ne payons pas;
- vos et nos droits et obligations respectifs.

Reprenons-nous dans la police aussi des assurances reprises aux Conditions Générales Mobility Safe? Alors, votre police Véhicules automoteurs est une police combinée. Ceci a des conséquences importantes pour vous. Quelles conséquences? Vous le saurez en lisant les Conditions Générales Dispositions Administratives.

3. Conditions Générales Dispositions Administratives

Dans les Conditions Générales Dispositions Administratives vous trouverez encore d'autres droits et obligations:

- ce que vous devez faire pour cette assurance;
- l'échéance avant laquelle vous devez faire certaines choses;

- quelles informations vous devez nous communiquer;
- quelles sont les conséquences lorsque vous ne faites pas quelque chose ou que vous le faites trop tard.

L'ordre des documents est important. Les engagements repris dans ces documents sont-ils différents? Dans ce cas, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales Omnium Safe. À leur tour, celles-ci priment sur les Conditions Générales Dispositions Administratives.

Vous prenez également des assurances reprises aux Conditions Générales Mobility Safe? Alors les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales Mobility Safe. À leur tour, celles-ci priment sur les Conditions Générales Dispositions Administratives.

Vous prenez également l'assurance Protection juridique? Alors les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales de cette assurance et sur les dispositions administratives qui y sont reprises.

Contenu

Partie 1 - Assurance Omnium Safe	5
Partie 2 - Volvo Assistance	31

Partie 1 - Assurance Omnium Safe

En cas de dommages au **véhicule assuré** ou de vol du **véhicule assuré**.

Vous avez une question? Consultez alors ce contenu et lisez ensuite le bon chapitre. Vous y trouverez la réponse.

Contenu

Chapitre 1. En quoi cette assurance est-elle utile?	6
Chapitre 2. Notions	6
Chapitre 3. Type d'assurance	8
Chapitre 4. Quelles sont les personnes assurées?	8
Chapitre 5. Quels sont les véhicules assurés?	8
Chapitre 6. Dans quels pays êtes-vous assuré?	9
Chapitre 7. Quelle valeur assurons-nous?	9
Chapitre 8. Pour quels dommages payons-nous?	11
Chapitre 9. Quels frais payons-nous également?	15
Chapitre 10. Encore plus assuré avec le Safety Pack Omnium	17
Chapitre 11. Quand le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?	19
Chapitre 12. Pour quels dommages ne payons-nous pas?	19
Chapitre 13. Dommages causés par le terrorisme	22
Chapitre 14. Que devez-vous faire en cas de dommages ou de vol?	23
Chapitre 15. À qui payons-nous?	25
Chapitre 16. Combien payons-nous pour les dommages?	25
Chapitre 17. Vous voulez choisir un expert vous-même?	29
Chapitre 18. À qui pouvons-nous réclamer nos dépenses?	30

Chapitre 1. En quoi cette assurance est-elle utile?

L'assurance Omnium Safe 1 est une assurance qui assure les dommages causés à un *véhicule*. Nous assurons le *véhicule désigné* figurant aux Conditions Particulières ou le *véhicule* de remplacement temporaire. Ce *véhicule* est endommagé? Ou ce *véhicule* a été volé? Dans ce cas, nous payons pour ces dommages.

Lisez attentivement les Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales précisent quand nous payons et le montant que nous payons, mais aussi quand nous ne payons pas. Lisez-les donc attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

Lisez aussi les Conditions Particulières attentivement.

Elles précisent quel est le *véhicule désigné* et quelle est la *valeur assurée* pour ce *véhicule*. Les Conditions Particulières précisent également pour quels risques vous êtes assuré. Vous et nous avons pris des engagements supplémentaires? Dans ce cas, ceux-ci sont également repris aux Conditions Particulières. Lisez-les donc attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec votre intermédiaire.

Chapitre 2. Notions

Les notions reprises ci-dessous ont, aussi bien dans ces Conditions Générales que dans les Conditions Particulières, la signification suivante. Nous vous donnons la signification de ces notions pour éviter tout malentendu. Ces notions sont indiquées en *italique*.

Accessoires

Tout ce qui est fixé définitivement sur ou dans le *véhicule* lorsqu'il est sorti d'usine et qui est repris dans la *valeur assurée*. Par exemple l'installation LPG, le lettrage et la publicité sur le *véhicule*, la partie du système de navigation qui est fixé définitivement dans le *véhicule*.

Accessoires supplémentaires

Tous les *accessoires* qui ne sont pas repris dans la *valeur assurée* et qui sont fixés définitivement sur ou dans le *véhicule désigné*.

Assurance

L'assurance Omnium Safe.

Attentat

Une tentative de blesser ou de tuer des personnes ou d'abîmer ou de détruire des objets avec violence et cette tentative ne tombe pas sous la définition de terrorisme comme décrite dans le chapitre 13.

Classic car

Un *véhicule* de 15 ans ou plus, à la date de début de cette *assurance* pour ce *véhicule*. Nous calculons l'âge à partir de la date où le *véhicule* a reçu sa première plaque d'immatriculation.

Conducteur habituel

Le conducteur qui roule le plus avec le *véhicule désigné*.

Dépenses

L'*indemnité*, les frais de justice et les intérêts.

Détournement

Vous avez confié temporairement votre *véhicule* à quelqu'un pour qu'il l'utilise dans un but déterminé. Cette personne est tenue de rendre le *véhicule* par la suite. Mais cette personne garde votre *véhicule* pour lui-même, l'utilise dans d'autres buts ou le fait disparaître.

Étranger

Tous les pays figurant au chapitre 6, sauf la Belgique.

Facture d'achat du véhicule désigné

La facture d'achat du **véhicule désigné** pour lequel vous prenez cette **assurance**. Sur cette facture d'achat figure le montant pour lequel vous avez acheté ce **véhicule**.

Franchise

La partie du **montant des dommages** que le **preneur d'assurance** doit payer lui-même.

Indemnité

Le montant que nous payons pour les dommages causés par un **sinistre** assuré. Nous calculons ce montant selon les conditions de cette **assurance**.

Montant des dommages

Le montant des dommages totaux. Nous ou notre expert déterminons ce montant.

Options

Tout ce qui était ajouté sur ou dans le **véhicule** et de manière permanente lorsqu'il est sorti d'usine. Par exemple, la couleur extérieure, le revêtement intérieur en cuir ou l'air conditionné. Nous assurons aussi le câble de recharge d'un **véhicule** électrique ou hybride.

Pack

L'ensemble des **options** et **accessoires** lorsque vous les achetez groupés. Vous payez moins cher que si vous achetiez les mêmes **options** et **accessoires** séparément.

Preneur d'assurance

La personne qui prend cette **assurance**.

Sinistre

Un événement:

- qui a causé des dommages au **véhicule assuré**, ou
- lors duquel le **véhicule assuré** est volé

et pour lequel cette **assurance** peut être d'application.

Valeur assurée

Le montant pour lequel nous assurons le **véhicule désigné**. Ce montant est repris aux Conditions Particulières.

Valeur réelle

C'est la valeur de remplacement du **véhicule assuré** directement avant le **sinistre**, telle que l'a établie notre expert. C'est le montant dont vous avez besoin pour acheter un **véhicule** similaire. Les éléments principaux qui déterminent la valeur de remplacement sont:

- la marque, le modèle et la version du **véhicule assuré**;
- l'âge du **véhicule assuré**;
- le nombre de kilomètres parcourus;
- l'état général du **véhicule assuré**. Le **véhicule assuré** était par exemple déjà endommagé? Et ces dommages ne sont pas réparés? Dans ce cas, notre expert en tient compte. Par conséquent, la valeur de remplacement du **véhicule assuré** sera plus basse.

Véhicule

Un véhicule automoteur qui est construit pour circuler sur le sol. Le véhicule est équipé d'un moteur lui permettant de rouler grâce à sa propre force. Cela peut être n'importe quel moteur, par exemple un moteur à essence ou un moteur électrique. Et le véhicule ne circule pas sur des rails, tel un train, un tram ou un métro.

Véhicule assuré

Tous les **véhicules** figurant au chapitre 5.

Véhicule désigné

Le **véhicule** figurant aux Conditions Particulières.

Voiture ancêtre

Le **véhicule** est immatriculé comme "voiture ancêtre" auprès de la Direction pour l'Immatriculation des **Véhicules**.

Chapitre 3. Type d'assurance

Cette assurance n'est pas une assurance obligatoire. C'est une assurance d'un bien. Nous payons un montant lorsque le véhicule désigné ou le véhicule de remplacement temporaire est endommagé ou en perte totale. Ou lorsque quelqu'un a volé ce véhicule assuré.

Chapitre 4. Quelles sont les personnes assurées?

Voici les personnes qui sont assurées:

- le preneur d'assurance;
- le propriétaire du véhicule désigné;
- la personne qui a l'autorisation du propriétaire ou du preneur d'assurance de conduire le véhicule assuré;
- la personne qui, avec l'autorisation du propriétaire, a le véhicule assuré au moment du sinistre: le détenteur du véhicule assuré.

Chapitre 5. Quels sont les véhicules assurés?

Voici les véhicules qui sont assurés:

A. Le véhicule désigné

Le premier véhicule qui est assuré est le véhicule désigné. Il s'agit du véhicule figurant aux Conditions Particulières.

B. Le véhicule de remplacement temporaire

Le deuxième véhicule pour lequel vous êtes assuré est le véhicule de remplacement temporaire que vous utilisez lorsque le véhicule désigné est inutilisable pour un certain temps, par exemple pour cause d'entretien ou de réparation. Ou même lorsque vous ne pourrez plus jamais utiliser le véhicule désigné, comme en cas de perte totale. Vous ne devez pas nous faire savoir que vous roulez avec un véhicule de remplacement temporaire.

Ce véhicule doit toutefois remplir toutes les conditions suivantes:

1. Vous utilisez ce véhicule de la même manière que le véhicule désigné;
2. Ce véhicule n'appartient pas à une des personnes suivantes:

- le preneur d'assurance.

S'agit-il de l'assurance d'une entreprise, d'une association ou d'une autre personne morale? Dans ce cas, le véhicule de remplacement temporaire ne peut appartenir au conducteur. Il s'agit de toute personne qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le véhicule désigné et dont le nom est repris aux Conditions Particulières;

- les personnes qui habitent chez les personnes mentionnées ci-dessus, même lorsqu'elles séjournent en dehors de la maison du preneur d'assurance pour des raisons d'étude;
- le propriétaire du véhicule désigné;
- le détenteur habituel du véhicule désigné.

Attention! Le véhicule de remplacement temporaire peut appartenir au garagiste chez qui se trouve le véhicule désigné à ce moment-là.

Vous êtes assuré avec le véhicule de remplacement temporaire à partir du moment où vous ne pouvez plus utiliser le véhicule désigné. Vous pouvez utiliser ce véhicule au maximum pendant 30 jours d'affilée. Au-delà de cette période, cette assurance n'est plus valable pour ce véhicule. Dans le cas d'un sinistre survenu après ces 30 jours, nous ne payons pas pour ces dommages.

Le véhicule de remplacement temporaire est endommagé ou volé? Dans ce cas, nous payons pour les dommages que nous assurons selon cette assurance. Le propriétaire du véhicule de remplacement temporaire a-t-il également une assurance omnium pour ce véhicule? Dans ce cas, nous payons uniquement pour les dommages qui ne sont pas pris en charge par cette assurance omnium. Nous le faisons uniquement pour les dommages que nous assurons.

Nous déduisons la franchise qui se trouve dans vos Conditions Particulières, si celles-ci s'appliquent au sinistre.

Le **véhicule désigné** a 4 roues? Dans ce cas, le **véhicule** de remplacement temporaire doit également avoir 4 roues. Il a 2 ou 3 roues? Dans ce cas, les dommages causés à ce **véhicule** ou le vol de ce **véhicule** ne sont pas assurés. Et nous ne payons donc pas pour les dommages.

Attention! Le **véhicule** de remplacement temporaire n'est pas assuré lorsque le **véhicule désigné** est une **voiture ancêtre** ou un **classic car**.

Chapitre 6. Dans quels pays êtes-vous assuré?

Cette **assurance** est valable dans les pays suivants:

Allemagne	Estonie	Luxembourg	République tchèque
Andorre	Finlande	Macédoine du Nord	Roumanie
Autriche	France	Malte	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Belgique	Grèce	Maroc	Saint-Marin
Bosnie-Herzégovine	Hongrie	Monaco	Serbie ²
Bulgarie	Irlande	Monténégro	Slovénie
Chypre ¹	Islande	Norvège	Suède
Cité du Vatican	Italie	Pays-Bas	Suisse
Croatie	Lettonie	Pologne	Tunisie
Danemark	Liechtenstein	Portugal	Turquie
Espagne	Lituanie	République slovaque	

¹Chypre: vous êtes assuré uniquement dans les parties de Chypre qui sont administrées par le gouvernement de la république de Chypre.

²Serbie: vous êtes assuré uniquement dans les parties de la Serbie qui sont administrées par le gouvernement de la république de Serbie.

Chapitre 7. Quelle valeur assurons-nous?

Vous choisissez le montant pour lequel vous voulez assurer le **véhicule désigné**. C'est la **valeur assurée**. Mais vous n'êtes pas tout à fait libre de choisir. La **valeur assurée** dépend aussi du type de **véhicule**. Nous distinguons 2 types:

- A. une voiture de tourisme ou une camionnette (max. 3,5 t);
- B. un **classic car** ou une **voiture ancêtre**.

A. Une voiture de tourisme ou une camionnette (max. 3,5 t)

Vous pouvez choisir entre:

1. la valeur catalogue d'origine, ou
2. la valeur facture.

1. Vous devez calculer la valeur catalogue d'origine comme suit:

- a. Vous prenez le prix de vente officiel au moment où le **véhicule désigné** a reçu sa première plaque d'immatriculation, y compris le prix de vente officiel de la batterie dans le cas d'un **véhicule** électrique ou hybride. Vous louez la batterie de votre **véhicule** électrique ou hybride? Dans ce cas, vous pouvez assurer la batterie en faisant reprendre le prix de vente officiel de celle-ci dans la **valeur assurée** de votre **véhicule**. Vous prenez toujours les prix de vente officiels hors taxes et TVA.
- b. Vous y ajoutez le prix de vente officiel des **options**, hors taxes et TVA.
- c. Vous y ajoutez également le prix de vente officiel des **accessoires**, hors taxes et TVA.
- d. Lorsque vous avez acheté le **véhicule désigné**, avez-vous acheté un **pack** avec **options** et **accessoires**? Et vous auriez payé plus si vous aviez acheté les mêmes **options** et **accessoires** séparément? Dans ce cas, vous partez du prix de vente officiel de ce **pack**. Et donc pas de la somme des prix de vente officiels de chaque **option** ou **accessoire** pris séparément. Vous avez reçu un **pack** gratuitement lors d'une action? Dans ce cas, vous devez ajouter le prix de vente officiel du **pack** au prix de vente officiel du **véhicule désigné**.

2. Vous devez calculer la valeur facture comme suit:

- a. Vous prenez le prix sur la **facture d'achat du véhicule désigné**, toutes les **options** et tous les **accessoires** compris et y compris le prix sur la facture d'achat de la batterie en cas de **véhicule** électrique ou hybride. C'est le prix auquel vous avez acheté le **véhicule désigné**. Vous louez la batterie de votre **véhicule** électrique ou hybride? Dans ce cas, vous pouvez assurer la batterie en ajoutant la valeur d'achat de la batterie, qui se trouve dans votre contrat de location à la **valeur assurée** de votre **véhicule**.
- b. Si le montant pour lequel vous avez vendu votre **véhicule** précédent figure sur la **facture d'achat du véhicule désigné**, vous le rajoutez.
- c. Vous en déduisez les taxes et la TVA.

Vous voulez assurer le **véhicule désigné** pour une valeur supérieure à la valeur de la facture? Dans ce cas, vous pouvez ajouter au maximum 15 % à la valeur de la facture. Mais le montant pour lequel vous assurez le **véhicule désigné** ne peut jamais dépasser la valeur catalogue d'origine de ce **véhicule**.

Nous devons payer en cas de perte totale? Dans ce cas, nous partons de la **valeur assurée** qui est reprise aux Conditions Particulières. Mais celle-ci ne peut jamais dépasser la valeur facture plus 15 %. Vous avez ajouté plus de 15 % à la valeur facture? Dans ce cas, nous prenons comme **valeur assurée** la valeur facture plus 15 % au maximum, mais jamais plus que la valeur catalogue d'origine de ce **véhicule**. Nous ne vous remboursons pas la prime que vous avez payée de trop.

B. Un classic car ou une voiture ancêtre

Vous pouvez uniquement assurer ces **véhicules** pour la valeur expertisée. C'est la valeur du **classic car** ou de la **voiture ancêtre** qu'un expert détermine au début de cette **assurance**. Cet expert doit être agréé par nous. Et vous payez les frais de l'expert.

Vous devez calculer la valeur expertisée comme suit:

- a. Vous prenez la valeur que l'expert a définie.
- b. Vous en déduisez les taxes et la TVA.

Cette valeur est valable 5 ans à partir de la date de début de cette **assurance**. Par la suite, vous pouvez faire réévaluer la valeur par un expert que nous avons agréé. Vous voulez modifier la **valeur assurée**? Envoyez-nous le rapport de l'expert. Nous adapterons alors la **valeur assurée** et la prime.

Voici ce qui est toujours inclus dans votre assurance Omnium:

- la TVA que vous ne pouvez pas récupérer auprès de l'Administration fiscale;
- la taxe de mise en circulation (TMC) si en cas de perte totale ou de vol du **véhicule désigné**, vous remplacez ce **véhicule** par une Volvo.
- le système antivol ou le système après vol que vous avez fait placer dans le **véhicule désigné**;
- les **accessoires supplémentaires** à concurrence de 1.250,00 EUR hors TVA. Il apparaît dans les factures d'achat des **accessoires supplémentaires** qu'ils valent plus de 1.250,00 EUR? Dans ce cas, vous pouvez majorer la **valeur assurée** de ce dépassement du montant pour les **accessoires supplémentaires**. Ce n'est qu'alors que les **accessoires supplémentaires** seront tout à fait assurés.

Chapitre 8. Pour quels dommages payons-nous?

Voici les risques pour lesquels vous pouvez vous assurer:

- A. Incendie
- B. Vol
- C. Bris de vitres
- D. Événements naturels et Heurt avec des animaux
- E. Dégâts au **véhicule**

Les Conditions Particulières mentionnent les risques pour lesquels vous êtes assuré. Dans l'énumération suivante de A à E, nous mentionnons pour chaque risque quels sont les dommages au **véhicule assuré** que nous assurons. Nous mentionnons aussi ci-dessous, si le **preneur d'assurance** doit payer une **franchise**. Et quand nous ne payons pas. Par ailleurs, nous payons certains frais si vos dommages sont assurés et dans la mesure où vous puissiez démontrer que vous avez payé ces frais. Ces frais sont repris au chapitre 9.

A. Incendie

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:

- a. feu;
- b. explosion, tant vers l'intérieur que vers l'extérieur;
- c. foudre;
- d. court-circuit dans les installations électriques du **véhicule assuré** ou dans la batterie ou dans le moteur d'un **véhicule** électrique ou hybride;
- e. brûlures si elles surviennent après la foudre ou le court-circuit.
Par brûlures, nous entendons les dommages causés au **véhicule assuré** par une surchauffe soudaine, sans flammes. Nous assurons aussi les dommages dus à une surchauffe, dont la surchauffe est causée par un feu en dehors du **véhicule** comme par exemple dans un bâtiment adjacent;
- f. dommages causés par la fumée et la suie à la suite d'un feu;
- g. travaux d'extinction.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages. Nous ne payons pas non plus dans les cas suivants:

- a. Vous êtes assuré en Incendie? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dommages survenant après un **sinistre** repris sous "B. Vol". Que ces dommages soient assurés ou non sous "B. Vol". Par exemple, une personne **détourne** le **véhicule désigné**. Sous "B. Vol" est repris que nous ne payons pas pour ces dommages. Plus tard, la police retrouve le **véhicule désigné** brûlé. Nous ne payons pas non plus pour les dommages causés par le feu, parce que ces dommages sont survenus après que quelqu'un a **détourné** le **véhicule**.
- b. Vous êtes assuré en Incendie? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dommages survenant après un **sinistre** repris sous "E. Dégâts au **véhicule**". Que ces dommages soient assurés ou non sous "E. Dégâts au **véhicule**". Par exemple: quelqu'un heurte un mur avec le **véhicule désigné**. En raison de ce heurt, le **véhicule** prend feu. Nous ne payons pas pour les dommages causés par le feu sous "A. Incendie". Nous payons toutefois sous "E. Dégâts au **véhicule**" parce que ces dommages sont survenus en raison du heurt.
- c. Brûlures
Nous entendons par là: les dommages causés au **véhicule assuré** par une surchauffe soudaine, sans flammes. Nous assurons toutefois les brûlures qui surviennent après la foudre ou le court-circuit. Nous assurons aussi les dommages dus à une surchauffe, dont la surchauffe est causée par un feu en dehors du **véhicule** comme par exemple dans un bâtiment adjacent.
- d. Si un incendie ou des dommages surviennent du fait que vous transportez des substances ou des biens qui:
 - peuvent exploser;
 - sont facilement inflammables;
 - sont corrosifs.

Vous transportez ces substances ou ces biens parce que vous les utilisez uniquement à des fins privées? Ou parce que vous en avez uniquement besoin dans le cadre d'une mission à effectuer chez un client? Dans ce cas, nous payons ces dommages au **véhicule**, si vous avez ainsi respecté toutes les règles légales de ce transport. Si vous transportez ces matières ou ces biens pour les livrer à un client, nous ne payons pas.

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Non, il ne doit pas payer de **franchise**.

B. Vol

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:

a. Vol ou tentative de vol du **véhicule assuré**.

Nous assurons aussi les dommages:

- lorsque quelqu'un vole ou tente de voler le **véhicule assuré** avec violence. Nous appelons cela le car-jacking;
- lorsque quelqu'un vole dans votre habitation, avec violence ou menaces, la clé, le système de démarrage sans clé ou la télécommande du **véhicule assuré** et vole ensuite le **véhicule assuré**. Nous appelons cela le home-jacking;
- lorsque quelqu'un roule avec le **véhicule assuré** sans l'autorisation du propriétaire et le propriétaire n'en savait rien. Nous appelons cela le joy-riding.

b. Effraction ou tentative d'effraction dans le **véhicule assuré**.

La clé, le système de démarrage sans clé ou la télécommande du **véhicule assuré** est volé? Dans ce cas, nous payons également les frais suivants. Vous devez, à cette fin, nous fournir une facture.

- a. Vous faites remplacer les serrures ou les clés.
- b. Vous faites remplacer un système de démarrage sans clé.
- c. Vous faites remplacer une télécommande.
- d. Vous faites programmer à nouveau les codes du système antivol ou du système après vol.

Les documents de bord ou les plaques d'immatriculation du **véhicule assuré** sont volés? Dans ce cas, nous payons les frais pour remplacer les documents de bord volés ou les plaques d'immatriculation volées. Par documents de bord, nous entendons le certificat d'immatriculation, le certificat d'assurance, le certificat de contrôle technique et l'attestation de conformité. Les frais que nous payons en cas de vol des plaques d'immatriculation figurent au chapitre 9.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages.

Nous ne payons pas non plus dans les cas suivants:

- a. En cas de **détournement** et d'abus de confiance;
- b. En cas d'escroquerie. Par exemple: vous vendez votre **véhicule** via internet. L'acheteur vous soumet une preuve de paiement. En guise de bonne foi, vous lui donnez vos clés et le **véhicule**, mais vous ne recevez pas le paiement. Ceci n'est pas un vol, parce que l'acheteur n'a pas pris les clés ni le **véhicule**.
- c. Lorsqu'une personne vivant sous le même toit que le **preneur d'assurance** ou le **conducteur habituel** utilise le **véhicule assuré** pour faire du joy-riding. Ou participe à ce joy-riding.
Quelqu'un travaille sous l'autorité ou sous la direction du **preneur d'assurance** ou le **conducteur habituel**? Et il va faire du joy-riding avec le **véhicule assuré**? Dans ce cas, nous ne payons pas.
- d. Si, en cas de vol du **véhicule désigné**, vous ne pouvez pas nous donner toutes les clés, les systèmes de démarrage sans clé ou les télécommandes du **véhicule désigné** ou si vous ne pouvez pas démontrer que vous avez déposé plainte auprès de la police du vol ou de la perte de ceux-ci.

Attention! Nous payons en cas de vol ou de perte de clés, systèmes de démarrage sans clé ou télécommandes si vous remplacez ou faites reprogrammer les serrures, les clés, les systèmes de démarrage sans clé ou les télécommandes dans les 8 jours suivant la constatation du vol ou de la perte, ainsi que les codes du système antivol ou après vol. Dans ce cas, vous devez également nous remettre la déclaration de perte ou de vol auprès des services de police compétents et la facture de votre réparateur.

Vous êtes assuré pour le risque Vol? Dans ce cas, nous payons ces frais si quelqu'un vole les clés, les systèmes de démarrage sans clé ou les télécommandes du **véhicule désigné**. Cela figure au chapitre 8. Vous avez également pris le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, nous payons également ces frais en cas de perte de ceux-ci. Cela figure au chapitre 10.

3. Que devez-vous faire pour être assuré?

Vous devez respecter un certain nombre de règles. Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.

- a. Portez plainte à la police dans les 24 heures après avoir constaté les dommages ou le vol et remettez-nous le document que vous recevez de sa part. Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.
- b. Le **véhicule assuré** a été volé à l'**étranger** et vous y avez déposé une plainte? Dans ce cas, vous devez également déposer plainte auprès de la police dans les 24 heures après votre retour en Belgique.
- c. Le **véhicule désigné** doit parfois être équipé d'un système de protection contre le vol. Il peut s'agir d'un système antivol ou d'un système après vol. Vous devez respecter toutes les règles figurant à ce sujet aux Conditions Particulières. Le **véhicule**

désigné n'est pas équipé du système de protection contre le vol que nous demandons? Ou vous ne pouvez pas nous remettre une pièce justificative? Dans ce cas, nous ne payons pas.

- d. Les systèmes de protection contre le vol doivent à la fois être enclenchés et fonctionner correctement. Nous pouvons prouver qu'ils étaient éteints ou ne fonctionnaient pas bien au moment où vous avez subi les dommages ou au moment du vol? Dans ce cas, nous ne payons pas.
- e. Vous abandonnez le **véhicule assuré**? Dans ce cas, vous devez:
- fermer à clé les portes et le coffre à bagages ou l'espace de rangement;
 - bien fermer le toit et les fenêtres;
 - emporter les clés, les systèmes de démarrage sans clé et les télécommandes.
- Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.
- Vous stationnez le **véhicule assuré** dans un garage destiné uniquement au **véhicule assuré**? Dans ce cas, vous n'avez pas besoin de fermer le **véhicule** à clé. Mais vous devez fermer le garage ou l'habitation où ce garage se trouve à clé. Quelqu'un entre par effraction dans votre garage ou dans votre habitation? Dans ce cas, nous payons.
- f. Conservez les clés, les systèmes de démarrage sans clé et les télécommandes en lieu sûr. Ne les laissez pas à un endroit où n'importe qui peut les voir et les prendre. Vous le faites quand même? Dans ce cas, nous ne payons pas.
- g. Le **véhicule désigné** est volé? Dans ce cas, vous devez nous donner toutes les clés, systèmes de démarrage sans clé et télécommandes du **véhicule désigné**. Si vous ne les avez plus, vous devez nous donner une preuve de la déclaration auprès de la police. Vous ne pouvez pas le faire? Dans ce cas, nous ne payons pas.
- h. Vous avez assuré un **classic car** ou une **voiture ancêtre**? Et vous ne l'utilisez pas temporairement, en hiver par exemple? Dans ce cas, vous devez garer votre **classic car** ou **voiture ancêtre** dans un garage fermé à clé ou dans un lieu d'hivernage fermée à clé. Vous ne le faites pas? Dans ce cas, nous ne payons pas.

4. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Non, il ne doit pas payer de **franchise**.

C. Bris de vitres

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages suivants causés au **véhicule assuré**. Vous devez, à cette fin, nous fournir une facture.

- a. Les dommages à cause du bris ou de la fissure du verre ou du plastique transparent des vitres avant, latérales ou arrière.
- b. Les dommages à cause du bris ou de la fissure du verre ou du plastique transparent de votre toit.

Nous payons aussi pour d'autres dommages après le bris de vitres.

- c. Les dommages au **véhicule assuré** lorsqu'il est endommagé par les éclats du bris de vitres.
- d. Les dommages causés à la commande des vitres, du toit ou du hayon du **véhicule assuré**, si ceux-ci n'ouvrent plus ou ne ferment plus très bien en raison du bris de vitres.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages.

Nous ne payons pas non plus pour les dommages aux phares avant, latérales ou arrière et aux rétroviseurs latéraux. Nous payons bel et bien pour ces dommages sous "E. Dégâts au **véhicule**".

Nous ne payons pas non plus pour les rayures sur le verre ou sur le plastique des vitres avant, latérales ou arrière ou pour les dommages dus à l'utilisation sur celles-ci.

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Le **véhicule assuré** n'est pas un **classic car** ou une **voiture ancêtre**? Dans ce cas, le **preneur d'assurance** ne doit pas payer de **franchise**.

Il a assuré un **classic car** ou une **voiture ancêtre**? Et il fait remplacer la vitre? Dans ce cas, il doit payer une **franchise** de 125,00 EUR. La vitre peut être réparée? Dans ce cas, il ne doit pas payer de **franchise**.

D. Événements naturels et Heurt avec des animaux

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:

- a. tempête.

Nous entendons par là:

- des vents de 80 kilomètres à l'heure ou plus. La vitesse du vent est mesurée par la station d'observation la plus proche de l'Institut royal météorologique ou d'une institution comparable;

- des vents qui causent également des dommages à d'autres choses, dans un rayon de 10 kilomètres autour du **véhicule assuré**. Ces choses ont la même résistance au vent que le **véhicule assuré**.
- b. grêle;
- c. foudre;
- d. chute de roches;
- e. chute de pierres;
- f. avalanche;
- g. pression d'une quantité excessive de neige;
- h. inondation. Nous entendons par là:
 - l'eau qui déborde des rives de ruisseaux, de rivières, de canaux, de lacs, d'étangs ou de mers. Elle est provoquée par la pluie, la grêle ou la fonte de la neige ou de la glace;
 - l'eau provenant d'une rupture de barrage ou d'un raz-de-marée;
 - l'eau et la boue qui s'écoulent à cause des pluies excessives ou des averses de grêle et du fait que le sol n'est pas capable d'absorber toute l'eau. Cela s'explique par une présence déjà excessive d'eau dans le sol;
 - l'eau provenant du débordement ou du refoulement d'égouts publics. Cela s'explique par des pluies ou des averses de grêle excessives, par la fonte de la neige ou de la glace ou lors d'une tempête;
- i. tremblement de terre;
- j. glissement de terrain ou affaissement de terrain;
- k. éruption volcanique;
- l. heurt avec des animaux vivants. Nous entendons par là:
 - le heurt avec l'animal en soi;
 - les dommages résultants d'un heurt avec un animal.Vous heurtez un chien qui traverse la rue? Vous êtes choqué au point que vous avez heurté un **véhicule** garé au moment où vous vous êtes déporté?
Dans ce cas, nous payons sous Heurt avec des animaux tant les dommages causés par le heurt avec un chien que ceux causés par le heurt avec un **véhicule** garé;
- m. les dommages causés par des petits animaux (comme des martres ou des furets) qui ont grimpé sous le capot où ils ont endommagé les câbles ou l'isolation.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages.

Nous ne payons pas non plus si les dommages sont la conséquence directe d'un événement naturel. Par exemple, il a plu très fort et il y a des flaques profondes sur la rue. Vous roulez avec le **véhicule assuré** dans ces flaques. Le **véhicule assuré** est endommagé? Dans ce cas, nous ne payons pas. Vous êtes également assuré en Dégâts au **véhicule**? Dans ce cas, nous payons pour ces dommages sous "E. Dégâts au **véhicule**".

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Non, il ne doit pas payer de **franchise**.

E. Dégâts au véhicule

1. Quels dommages assurons-nous?

Nous assurons les dommages dus aux causes suivantes:

- a. collision;
- b. accident, il s'agit d'un événement soudain, involontaire et imprévisible pour l'assuré.
- c. contact entre les différentes parties d'une combinaison de **véhicules**.
Nous entendons par là, l'ensemble d'un **véhicule** qui tracte une remorque. Ou un **véhicule** qui tracte ou remorque occasionnellement un autre **véhicule**;
- d. renversement.
Nous assurons aussi les dommages causés par:
 - le basculement pendant le déversement de la benne de chargement du **véhicule assuré**. Nous assurons dès lors les dommages causés aux installations hydrauliques;
 - le basculement alors que vous utilisez le **véhicule assuré** comme outil. Mais uniquement si vous avez tout fait pour empêcher le **véhicule assuré** de basculer. Vous deviez utiliser l'équipement du **véhicule assuré** destiné à cette fin;
- e. pendant et par le transport du **véhicule assuré**. Ou lorsque le **véhicule assuré** est chargé ou déchargé pour le transport. Le **véhicule assuré** est transporté sur un bateau? Et la cargaison doit être jetée par-dessus bord pour sauver le navire? Dans ce cas, nous payons les dommages causés au **véhicule assuré**;
- f. Subissez-vous des dommages dus à l'une des causes ci-dessus:
 - par le chargement lui-même, ou

- du fait du glissement du chargement, ou
- par le chargement ou déchargement de la charge?

Et vous avez respecté les règles légales pour le chargement? Dans ce cas, nous assurons ces dommages aussi. Que vous soyez en train d'exercer une activité à titre privé ou une activité professionnelle lors du **sinistre** n'a pas d'importance. Nous payons au maximum 1.250,00 EUR, hors TVA;

g. vandalisme.

Nous entendons par là quelqu'un qui détruit ou endommage intentionnellement le **véhicule assuré**;

h. un **attentat**;

i. du fait que vous vous êtes trompé de carburant en faisant le plein, le plein d'AdBlue ou le plein de carburant ou le plein de n'importe quel autre liquide dans un réservoir qui n'y est pas destiné. Vous devez tout faire pour éviter ou pour limiter autant que possible les dommages supplémentaires, par exemple ne pas démarrer le moteur, ne plus rouler, demander immédiatement de l'aide.

2. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Au chapitre 12 est indiqué dans quelles situations nous ne payons pas pour vos dommages. Nous ne payons pas non plus dans les cas suivants:

- Vous êtes assuré en Dégâts au **véhicule**? Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dommages survenant après un **sinistre** repris sous:
 - "A. Incendie". Que ces dommages soient assurés ou non sous "A. Incendie". Par exemple, le **véhicule assuré** prend feu à la suite d'un court-circuit dans les installations électriques du **véhicule assuré**. Dans ce cas, nous ne payons pas pour les dégâts au **véhicule** sous "E. Dégâts au **véhicule**". Nous payons toutefois sous "A. Incendie" parce que ces dommages sont causés par le court-circuit;
 - "B. Vol". Que ces dommages soient assurés ou non sous "B. Vol". Par exemple, une personne **détourne le véhicule désigné**. Sous "B. Vol" est repris que nous ne payons pas pour ces dommages. Plus tard, la police retrouve le **véhicule désigné** endommagé. Nous ne payons pas non plus pour les dommages causés par la collision, parce que ces dommages sont survenus après que quelqu'un a **détourné le véhicule**.
- Si le **véhicule assuré** bascule:
 - pendant le déchargement et le chargement de la charge. Mais cela se passe pendant le déversement de la benne de chargement? Dans ce cas nous payons;
 - alors que vous utilisez le **véhicule assuré** comme outil. Et vous n'avez pas tout fait pour empêcher le **véhicule assuré** de basculer. Vous n'avez, par exemple, pas utilisé l'équipement du **véhicule assuré** destiné à cette fin.
- Pour les dommages causés par un chargement liquide ou par un chargement trop lourd pour le **véhicule assuré** ou les dommages parce que vous n'avez pas respecté les règles légales pour le chargement.
- Si l'intérieur du **véhicule assuré** est décoloré, sali ou taché.

3. Le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Les Conditions Particulières stipulent le montant de la **franchise** qu'il doit payer pour les Dégâts au **véhicule**.

Nous majorons la **franchise** de 250,00 EUR lorsque le conducteur est âgé de moins de 23 ans au moment du **sinistre** et:

- que le **conducteur habituel** mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
- qu'aucun **conducteur habituel** n'est mentionné aux Conditions Particulières.

4. Quand est-ce que le preneur d'assurance ne doit pas payer de franchise?

Dans les situations ci-dessous, il ne doit pas payer de **franchise**.

- Le **véhicule assuré** est en perte totale? Dans ce cas, il ne doit pas payer de **franchise**. Sauf si le conducteur a moins de 23 ans au moment du **sinistre** et:
 - que le **conducteur habituel** mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
 - qu'aucun **conducteur habituel** n'est mentionné aux Conditions Particulières.

Dans ce cas, il doit payer 250,00 EUR parce que la personne qui a causé les dommages a moins de 23 ans.
- Vous avez subi des dommages causés par vandalisme? C'est-à-dire lorsque quelqu'un détruit ou endommage intentionnellement le **véhicule assuré**. Dans ce cas, le **preneur d'assurance** ne doit pas payer de **franchise**.

Chapitre 9. Quels frais payons-nous également?

Vous avez subi des dommages et ces dommages sont assurés chez nous? Dans ce cas, nous vous remboursons également les frais ci-dessous. Le **preneur d'assurance** ne doit pas payer de **franchise** pour ces frais. Vous devez toutefois nous fournir la facture de ces frais. Ou vous devez démontrer que vous avez payé ces frais.

A. Frais de remorquage, frais de démontage et frais pour retourner en Belgique

Pour l'ensemble de ces frais, nous payons au maximum 1.250,00 EUR hors TVA. Nous payons cela pour chaque **véhicule assuré** auquel cette **assurance** est d'application.

Voici les frais que nous payons:

1. frais de remorquage et frais pour retourner en Belgique:

Vous ne pouvez plus conduire le **véhicule assuré** après un **sinistre** que nous assurons? Dans ce cas, vous devez prendre contact avec Volvo Assistance, tant en Belgique qu'à l'**étranger**. Il est impossible d'entrer en contact avec Volvo Assistance?

Vous êtes par exemple blessé, ou le **véhicule** a été remorqué sur ordre de la police. Dans ce cas, nous vous remboursons les frais de remorquage. Nous ne payons jamais plus que le maximum mentionné ci-dessus;

2. frais de démontage.

B. Frais de douane

Le **véhicule assuré** a subi des dommages à l'**étranger**? Et vous voulez ramener le **véhicule assuré** en Belgique et le remettre en circulation? Dans ce cas, vous devez le faire dans un délai déterminé, conformément à la législation. Sinon, vous payerez des frais de douane. S'il est impossible de ramener le **véhicule assuré** dans le délai déterminé, nous payons l'intégralité des frais de douane.

C. Frais de gardiennage provisoire du véhicule assuré

Le **véhicule assuré** est en perte totale? Dans ce cas, le **véhicule assuré** doit être garé quelque part. Nous payons 10,00 EUR hors TVA par jour pour garer le **véhicule assuré** quelque part. Nous le faisons jusqu'à ce que notre expert ait déterminé le montant exact des dommages. Un montant maximum est toutefois prévu: il est de 300,00 EUR, hors TVA.

Le **véhicule assuré** est un **véhicule** électrique? Dans ce cas, nous augmentons ce montant maximal jusqu'à 5.000,00 EUR hors TVA et nous n'appliquons pas de montant maximal par jour. Nous payons aussi pour les frais occasionnés raisonnablement pour éviter que la batterie du **véhicule** électrique ne prenne feu. Au total, nous ne payons jamais plus de 5.000,00 EUR hors TVA.

D. Frais d'immatriculation

Les plaques d'immatriculation sont endommagées ou volées et vous devez les remplacer? Dans ce cas, nous payons les frais de maximum 2 plaques d'immatriculation non personnalisées. Nous payons les frais que la Direction pour l'Immatriculation des **Véhicules** facture pour délivrer les plaques d'immatriculation dans les délais normaux. Donc pas pour une livraison rapide.

Les plaques d'immatriculation personnalisées sont des **accessoires** ou des **accessoires supplémentaires**. Il dépendra de la **valeur assurée** du **véhicule désigné** si nous payons ou non. Le chapitre 7 donne plus d'informations.

E. Frais de contrôle technique

Le **véhicule assuré** peut être réparé? Dans ce cas, notre expert détermine si un contrôle technique est nécessaire par la suite. Si c'est le cas, nous payons les frais pour faire contrôler le **véhicule assuré** auprès de l'inspection automobile. Le réparateur doit faire contrôler le **véhicule assuré** auprès de l'inspection automobile? Dans ce cas, nous payons en plus les frais de maximum 2 heures de travail du réparateur pour montrer le **véhicule assuré** à l'inspection automobile. Vous devez toutefois nous fournir la facture du réparateur.

F. Frais de déblaiement, de sauvetage et de placement de signalisation

Pour l'ensemble de ces frais, nous payons au maximum 1.250,00 EUR hors TVA. Voici les frais que nous payons.

1. Les frais pour déblayer le lieu du **sinistre**. Mais uniquement si les autorités publiques ont donné l'ordre de déblayer pour la sécurité sur la route.
2. Les frais que vous ou une autre personne présente exposez pour prévenir les dommages ou prévenir l'aggravation des dommages. Ces frais doivent toutefois être raisonnables.
3. Les frais pour signaler le lieu du **sinistre**.

G. Frais d'extinction

Nous payons les frais d'extinction si quelqu'un doit éteindre l'incendie du **véhicule assuré**.

Le **véhicule assuré** est un **véhicule** électrique? Dans ce cas, nous payons pour l'immersion du **véhicule** ou de la batterie jusqu'à ce qu'aucun dommage supplémentaire ne puisse survenir.

H. Frais de nettoyage ou de réparation de l'habillage intérieur

Quelqu'un est blessé à la suite d'un accident et vous emmenez cette personne blessée gratuitement dans le **véhicule assuré**? Et c'est pourquoi vous devez faire nettoyer ou restaurer l'habillage du **véhicule assuré**? Dans ce cas, nous payons pour le nettoyage ou la restauration de l'habillage intérieur du **véhicule assuré**. Nous payons au maximum 1.250,00 EUR, hors TVA.

I. Véhicule de remplacement gratuit en cas d'accident ou de vol

Le **véhicule assuré** peut encore rouler après un **sinistre** que nous assurons? Alors vous recevez uniquement un **véhicule** de remplacement si vous faites réparer chez un réparateur Volvo agréé.

Vous recevez un **véhicule** de remplacement pendant la durée de réparation du **véhicule assuré** comme défini par l'expert. Vous recevez ce **véhicule** de remplacement au maximum pendant 10 jours d'affilée.

J. 1 an de garantie sur les réparations

Vous faites réparer votre **véhicule** par un réparateur Volvo agréé? Alors vous recevez 1 an de garantie sur la réparation et vous pouvez rouler en toute sécurité.

K. Garantie en cas de reprise du véhicule précédent

Vous avez signé l'offre pour notre **assurance**? Et votre concessionnaire Volvo reprend votre **véhicule** précédent, qui n'est plus assuré en omnium, au moment où votre nouvelle Volvo est livrée? Alors nous assurons également le **véhicule** repris par le concessionnaire Volvo. Nous assurons ce **véhicule** jusqu'à la date de livraison de votre nouvelle Volvo et uniquement en cas de perte totale ou si le **véhicule** a été volé. Nous déterminons la perte totale selon les règles de cette **assurance**. Nous payons en **valeur réelle** avec comme maximum le prix de reprise et jamais plus que 15.000,00 EUR, y compris la TVA que vous ne pouvez pas récupérer de l'administration fiscale.

L. Off-road

Nous assurons off road pour les modèles 4x4.

Les situations dans lesquelles nous ne payons pas pour vos dommages et qui sont reprises au chapitre 12, restent d'application.

M. Frais pour un événement

Vous n'arrivez pas à temps à un événement avec le **véhicule assuré** en raison d'un **sinistre** que nous assurons? Alors nous vous remboursons au maximum 500,00 EUR par **sinistre** pour vos tickets et ceux de vos passagers. Vous nous faites alors parvenir les tickets non utilisés.

Chapitre 10. Encore plus assuré avec le Safety Pack Omnium

Vous avez également pris le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, toutes les règles de cette **assurance** et les Conditions Générales Dispositions Administratives ainsi que les avantages ci-dessous s'appliquent à vous. Vous pouvez vérifier dans les Conditions Particulières si le Safety Pack Omnium est d'application pour vous. La **franchise** que vous avez dans les conditions Omnium Safe s'applique aussi au Safety Pack Omnium.

Si les risques ci-dessous sont mentionnés aux Conditions Particulières de cette **assurance**, nous assurons les dommages suivants en plus.

A. Vol

Attention! Vous avez constaté un vol ou une tentative de vol? Déposez plainte dans les 24 heures auprès de la police. Sinon, vous n'êtes pas assuré.

1. Vol de carburant

Quelqu'un vole le carburant du **véhicule désigné**? Dans ce cas, nous payons ce carburant.

2. Clés et documents de bord perdus

Vous avez perdu les clés, le système de démarrage sans clé ou la télécommande du **véhicule assuré**? Ou vous avez perdu un document de bord, tel que le certificat d'immatriculation ou le certificat de conformité? Dans ce cas, nous payons les frais suivants. Vous devez cependant nous fournir la facture.

- a. Vous faites remplacer les serrures ou les clés.
- b. Vous faites remplacer un système de démarrage sans clé.
- c. Vous faites remplacer une télécommande et vous la faites reprogrammer.
- d. Vous faites programmer à nouveau les codes du système antivol ou du système après vol.
- e. Vous faites remplacer vos documents de bord perdus.

B. Dégâts au véhicule

1. Dommages par le chargement

Vous avez subi des dommages à la suite du glissement de la charge du **véhicule assuré** parce que vous devez freiner très fort afin d'éviter un **sinistre**? Et votre **véhicule** est chargé selon les règles légales? Avec le Safety Pack Omnium, nous payons dans ce cas, au maximum 1.250,00 EUR hors TVA. Peu importe que vous exerciez une activité à titre privé ou une activité professionnelle lorsque le **sinistre** s'est produit.

C. Pour tous les risques pour lesquels vous êtes assurés

1. Dommages au porte-vélos ou au coffre de toit, ou le vol de ceux-ci

Attention! Vous avez constaté un vol ou une tentative de vol? Déposez plainte dans les 24 heures auprès de la police. Sinon, vous n'êtes pas assuré.

Si les règles ci-dessous sont remplies, nous payons pour les dommages au porte-vélo ou au coffre de toit ou pour le vol de ceux-ci.

- Les dommages peuvent être réparés et le porte-vélo ou le coffre de toit vaut encore la peine d'être réparé? Dans ce cas, nous payons les frais de réparation.
- Le porte-vélo ou le coffre de toit endommagé ne vaut plus la peine d'être réparé ou a été volé? Dans ce cas, nous payons la **valeur réelle** du porte-vélo ou du coffre de toit.

Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Voici les règles:

- Une des personnes suivantes est le propriétaire du porte-vélo ou du coffre de toit, ou les/l'a loué(s): le **preneur d'assurance**, le **conducteur habituel** ou leur conjoint ou leur partenaire cohabitant et leurs enfants vivant sous le même toit.
- Le porte-vélo ou le coffre de toit était fixé au **véhicule assuré** lorsque le **sinistre** est survenu.
- Vous nous remettez la facture d'achat ou la facture de location du porte-vélo ou du coffre de toit endommagé ou volé.

2. Dommages aux bagages, ou vol de ceux-ci

Attention! Vous avez constaté un vol ou une tentative de vol? Déposez plainte dans les 24 heures auprès de la police. Sinon, vous n'êtes pas assuré.

Si les règles ci-dessous sont remplies, nous payons pour les dommages aux bagages ou pour le vol de ceux-ci.

- Les dommages peuvent être réparés et les bagages endommagés valent encore la peine d'être réparés? Dans ce cas, nous payons les frais de réparation.
 - Les bagages endommagés ne valent plus la peine d'être réparés ou ont été volés? Dans ce cas, nous payons la **valeur réelle**.
- Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Voici les règles:

- Les bagages sont la propriété du **preneur d'assurance** ou de la personne qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le **véhicule assuré**, ou des passagers.
- Vous nous remettez les factures d'achat d'origine des bagages endommagés ou volés.
- Les dommages résultent du vol ou de la tentative de vol des bagages? Dans ce cas, nous payons uniquement si le **véhicule assuré** présente des dommages d'effraction.

Que sont les bagages?

Par bagages, nous entendons tout ce que le **véhicule assuré** transporte, sauf:

- le carburant;
- les clés, les systèmes de démarrage sans clé et les télécommandes du **véhicule assuré**;
- les documents de bord du **véhicule assuré**, tels que le certificat d'immatriculation ou le certificat de conformité;
- les coffres de toit et les porte-vélos;
- les fourrures;
- les pièces de monnaie, les billets de banque, les timbres, les actions, les obligations, les chèques ou autres titres;
- les bons de valeur, les chèques-cadeaux ou les cartes chargées d'une somme d'argent, par exemple les cartes de banque ou les cartes-cadeaux;
- les métaux précieux, les bijoux, les montres, les pierres précieuses ou les perles naturelles qui ne sont pas montées dans un bijou.

3. Pneus d'hiver et pneus d'été

Le **véhicule désigné** a un jeu de pneus supplémentaire ou des pneus sur jantes pour l'été ou pour l'hiver? Et ce **véhicule désigné** est volé ou est en perte totale? Dans ce cas, nous vous payons le jeu de pneus qui n'était pas monté sur le **véhicule désigné** au moment du **sinistre**. Le montant que nous payons dépend de deux choses:

- a. Du montant qu'ont coûté les pneus. À cette fin, vous devez nous fournir la **facture d'achat du véhicule désigné** et des pneus qui n'étaient pas montés sur le **véhicule désigné**.
- b. De l'âge des pneus.
 - Moins de 2 ans: nous payons 100 % du prix d'achat.
 - 2 ans, mais moins de 3 ans: nous payons 75 % du prix d'achat.
 - 3 ans, mais moins de 4 ans: nous payons 50 % du prix d'achat.
 - 4 ans, mais moins de 5 ans: nous payons 25 % du prix d'achat.
 - 5 ans ou plus: nous ne payons rien.

Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA pour ce jeu de 4 pneus.

4. Voiture de remplacement en cas de perte totale ou de vol

a. Voiture de tourisme

- Le **véhicule assuré** est une voiture de tourisme? Et quelqu'un vole ce **véhicule** ou il est en perte totale en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Vous recevez alors une voiture de remplacement. Vous la recevez pour maximum 30 jours d'affilée.
- Votre voiture de tourisme est volée ou est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 6, mais pas en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Dans ce cas, vous pouvez louer une voiture de remplacement et nous payons pour la location de cette voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Les 30 jours commencent:

- dans le cas d'un **véhicule** volé, à partir du jour où nous avons reçu votre déclaration;
- en cas de perte totale, à partir du jour où vous avez subi le **sinistre**.

b. Camionnette (max. 3,5 t)

Le **véhicule assuré** est une camionnette (max. 3,5 t)? Et quelqu'un vole ce **véhicule** ou il est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 6? Dans ce cas, nous payons pour la location d'une voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Chapitre 11. Quand le preneur d'assurance doit-il payer une franchise?

Lors de certains **sinistres**, le **preneur d'assurance** doit payer une **franchise**. Si c'est le cas, nous l'indiquons toujours dans ces Conditions Générales. Les Conditions Particulières mentionnent le montant de la **franchise**.

Chapitre 12. Pour quels dommages ne payons-nous pas?

Pour les différents risques de ces conditions, nous précisons les dommages pour lesquels nous ne payons pas. Nous ne payons pas non plus dans les situations suivantes.

Dans certaines situations mentionnées ci-dessous, nous payons tout de même si une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail conduit le **véhicule assuré** au moment du **sinistre**. L'**assurance** est celle d'une personne? Ce seront alors les règles "En dehors de votre famille" qui seront valables. Le **preneur d'assurance** est une entreprise, une association ou une autre personne morale? Ce seront alors les règles "En dehors de votre travail" qui seront valables. Qu'entendons-nous par "En dehors de votre famille" ou "En dehors de votre travail"?

- En dehors de votre famille

Nous entendons une personne autre que le **preneur d'assurance**, le bénéficiaire, le **conducteur habituel** et leurs ascendants et descendants, leurs conjoints, leurs alliés en ligne directe ou les personnes vivant sous le même toit.

- En dehors de votre travail
Nous entendons une personne autre que le bénéficiaire (par exemple la société de leasing, la société de crédit ou la banque), l'associé, le mandataire social, l'administrateur de l'entreprise, l'association ou une autre personne morale, leurs ascendants et descendants, leurs conjoints, leurs alliés en ligne directe ou les personnes vivant sous le même toit.

Voici les situations dans lesquelles nous ne payons pas.

1. Si le sinistre est causé intentionnellement

Une des personnes suivantes a causé le **sinistre** intentionnellement? Ou une de ces personnes a participé à un **sinistre** causé intentionnellement? Dans ce cas, nous ne payons pas.

Quelles sont ces personnes?

- a. une des personnes reprises au chapitre 4 et leurs membres de la famille;
- b. un passager.

Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le **sinistre**? Et le **preneur d'assurance** n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré. Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos **dépenses** à la personne qui a causé le **sinistre**.

2. Si le conducteur ne pouvait pas conduire

Vous avez un **sinistre** alors que vous:

- a. n'avez pas encore atteint l'âge minimum légal pour conduire ce **véhicule**;
- b. ne pouviez pas conduire parce que vous n'aviez pas de permis de conduire ou de certificat valable;
- c. ne pouviez pas conduire selon la législation belge;
- d. ne respectez pas la limitation pour rouler avec un **véhicule**, mentionnée sur votre permis de conduire;
- e. êtes sous le coup d'une interdiction de conduire en Belgique, même si le **sinistre** se produit à l'**étranger**.

Dans ce cas, nous ne payons pas.

Nous ne devons pas prouver qu'il existe un lien entre la raison pour laquelle vous ne pouviez pas conduire et le **sinistre**.

Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le **sinistre**? Et le **preneur d'assurance** n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré.

Nous payons dans cette situation? Dans ce cas, nous réclamons nos **dépenses** à la personne qui a causé le **sinistre**.

3. Si le conducteur a consommé de l'alcool, des médicaments ou de la drogue

- a. Le **sinistre** survient alors que le conducteur a plus de 0,5g/l d'alcool dans le sang. On parle ici de 0,5 pour mille. Ou si le conducteur a plus de 0,22 mg/l d'alcool par litre d'air expiré. Dans ce cas, nous ne payons pas. Nous ne pouvons pas prouver que la consommation d'alcool est la cause du **sinistre**? Dans ce cas nous payons.
- b. Le **sinistre** survient alors que le conducteur a consommé de la drogue, des médicaments ou d'autres produits susceptibles d'influencer son comportement au volant. Dans ce cas, nous ne payons pas. Nous ne pouvons pas prouver que la consommation de drogues, de médicaments ou d'autres produits est la cause du **sinistre**? Dans ce cas, nous payons.

Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le **sinistre**? Et le **preneur d'assurance** n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré. Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos **dépenses** à la personne qui a causé le **sinistre**.

4. Lorsque vous participez à une course de vitesse, de régularité, d'adresse ou à ce genre de concours

Vous êtes victime d'un **sinistre** alors que vous participez à:

- une course de vitesse, un concours de vitesse ou un entraînement en vue de celle-ci;
- une course de régularité, un concours de régularité ou un entraînement en vue de celle-ci;
- une course d'adresse, un concours d'adresse ou un entraînement en vue de celle-ci.

Dans ce cas, nous ne payons pas.

Attention!

- Vous participez à un rallye touristique ou à une course d'orientation? Et il ne s'agit pas de vitesse? Dans ce cas, nous payons.
- Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le **sinistre**? Et le **preneur d'assurance** n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas, il est assuré.
Nous payons dans cette situation? Dans ce cas, nous réclamons nos **dépenses** à la personne qui a causé le **sinistre**.

5. Lorsque vous circulez sur un circuit

Vous êtes victime d'un **sinistre** alors que vous circulez sur un circuit? Dans ce cas, nous ne payons pas.

Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le **sinistre**? Et le **preneur d'assurance** n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas il est assuré.

Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos **dépenses** à la personne qui a causé le **sinistre**.

6. Si vous participez à un pari ou un défi

Vous êtes victime d'un **sinistre** alors que vous participez à un pari ou un défi? Dans ce cas, nous ne payons pas.

Attention! Une personne en dehors de votre famille ou en dehors de votre travail a causé le **sinistre**? Et le **preneur d'assurance** n'en savait rien et n'a pas donné son autorisation? Dans ce cas il est assuré.

Nous payons dans cette situation? Dans ce cas nous réclamons nos **dépenses** à la personne qui a causé le **sinistre**.

7. Si les dommages surviennent du fait d'un vice du véhicule assuré ou des accessoires ou de la vétusté

Si les dommages sont dus à:

- la vétusté;
- un vice du **véhicule assuré** ou des **accessoires**. Qu'entendons-nous par vice? Nous entendons par là tout dérangement ou défaut du **véhicule assuré** ou d'une partie de ce **véhicule**. Cela s'est révélé, par exemple, après un contrôle technique ou en raison d'un avertissement sur le tableau de bord pour lequel vous n'avez pas fait le nécessaire ou ne l'avez pas fait à temps.
- un mauvais entretien, par exemple rouler avec des pneus qui ne répondent pas à la profondeur de profil minimale légale ou avec des freins qui ne fonctionnent plus convenablement ou qui sont usés;
- des travaux d'entretien, d'installation ou de réparation au **véhicule assuré** qui ne sont pas bien effectués;
- un défaut mécanique, électrique ou électronique ou à une aggravation de celui-ci. Qu'entendons-nous par défaut mécanique, électrique ou électronique? Nous entendons par là tout endommagement à des pièces mécaniques, électriques ou électroniques du **véhicule assuré**. Si elles ne sont pas réparées immédiatement, elles mettent en danger l'utilisation sûre du **véhicule**. Ceci constitue un risque pour le conducteur, les passagers et pour les autres usagers de la route.

Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces dommages.

8. Si vous donnez le véhicule assuré en location ou en leasing à quelqu'un

Vous donnez le **véhicule assuré** en location? Ou vous donnez le **véhicule assuré** en leasing? Et quelqu'un a un **sinistre** avec le **véhicule assuré** mis en location ou en leasing? Dans ce cas, nous ne payons pas.

9. Si le véhicule assuré transporte des matières dangereuses

Les dommages surviennent alors que le **véhicule assuré** transporte des matières dangereuses, des liquides dangereux ou des biens dangereux? Dans ce cas, nous ne payons pas. Ces matières, liquides ou biens figurent dans la liste des catégories de dangers ADR de "l'Accord européen relatif au transport international de marchandises dangereuses par la route". Pour de plus amples informations, consultez <http://environnement.wallonie.be/ADR-ADN/>, <https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/transport-des-marchandises-dangereuses-par-route> ou <https://www.vlaanderen.be/vervoer-van-gevaarlijke-goederen-over-de-weg-adr/regelgeving-adr>.

10. S'il y a des dommages à la charge dans le véhicule assuré ou fixé à celui-ci

Vous avez des dommages à la charge, par exemple, aux animaux, aux biens ou aux choses que vous transportez ou aux bagages personnels du conducteur ou des passagers? Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces dommages.

11. S'il y a des dommages à des accessoires ou options qui ne sont pas intégrés au véhicule assuré ou qui peuvent être détachés du véhicule assuré

Vous avez un **sinistre**? Et vous subissez aussi des dommages à des **accessoires** ou **options** qui ne sont pas intégrés au **véhicule assuré** ou qui peuvent être détachés du **véhicule assuré**? Dans ce cas, nous ne payons pas pour ces dommages.

Par exemple, les dommages à:

- un coffre de toit;
- un porte-vélo;
- un GPS amovible;
- un lecteur-DVD amovible.

Nous ne payons pas non plus pour le carburant ou pour la recharge électrique.

12. Dommages supplémentaires

Si vous avez des dommages supplémentaires résultant:

- d'une perte de revenus ou d'une perte de jouissance du fait que vous ne pouvez pas utiliser le **véhicule assuré**;
- de la dépréciation du **véhicule assuré**;
- des frais de location d'un **véhicule** de remplacement.

Nous ne payons pas pour ces dommages supplémentaires.

13. Si les dommages surviennent à la suite d'une guerre ou d'actes de violence

Si les dommages surviennent alors que vous participez activement à:

- une guerre ou des faits de même nature;
- une guerre civile;

- le terrorisme;
- des *attentats*;
- des troubles civils ou politiques;
- des conflits du travail;
- une grève ou un lock-out;
- des émeutes;
- des actes de violence collective.

Dans ce cas, nous ne payons pas.

Attention! Nous ne pouvons pas prouver que vous avez participé de manière active? Dans ce cas nous payons.

Attention! Pour les dommages causés par le terrorisme, nous suivons les règles spécifiques comme décrites dans le chapitre 13.

14. Si les dommages sont dus à une réaction atomique, la radioactivité ou aux rayonnements ionisants

Si les dommages sont dus à:

- une réaction atomique: toute réaction qui libère de l'énergie nucléaire;
- de la radioactivité: par exemple, le rayonnement produit par une bombe nucléaire ou par une centrale nucléaire;
- des rayonnements ionisants.

Dans ce cas, nous ne payons pas.

15. Si les autorités réquisitionnent le véhicule désigné

Les dommages surviennent parce que les autorités:

- réquisitionnent pour leur propre usage;
- ou saisissent à la suite d'un arrêté ou sur ordre des autorités;

le *véhicule désigné*?

Dans ce cas, nous ne payons pas.

Chapitre 13. Dommages causés par le terrorisme

Nous payons pour ces dommages dans les limites de cette *assurance*.

Nous payons uniquement pour les dommages assurés, causés par le terrorisme, et causés à des personnes qui résident officiellement en Belgique ou à des *véhicules* qui sont immatriculés en Belgique.

Qu'est-ce que le terrorisme?

La Loi du 1er avril 2007 relative à l'*assurance* contre les dommages causés par le terrorisme précise ce qu'est le terrorisme:

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

Règles spéciales pour les dommages causés par le terrorisme

Des règles spéciales s'appliquent en cas de dommages causés par le terrorisme. Celles-ci sont mentionnées dans la Loi du 1er avril 2007 relative à l'*assurance* contre les dommages causés par le terrorisme. Cette loi relative au terrorisme détermine la manière dont les assureurs doivent traiter les dommages causés par le terrorisme. Cette loi a été publiée au Moniteur belge du 15 mai 2007. Vous pouvez retrouver le texte de cette loi sur http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi.pl ou sur www.trip-asbl.be. Ou informez-vous auprès de votre intermédiaire.

Cette loi prime sur cette *assurance*. S'il y a des différences, nous appliquons la loi relative au terrorisme. Par exemple, s'il y a des différences quant au montant que nous payons en cas de dommages ou combien de temps cela dure avant que nous ne payions.

L'asbl TRIP a été fondée sur la base de cette loi. Nous sommes membres de cette association. L'ensemble des membres de l'association paie pour tous les dommages causés par le terrorisme un montant maximal par an. En 2022, ce montant s'élevait à un peu plus de 1,3 milliard d'EUR. Chaque année, ce montant change en fonction de l'évolution des salaires et des prix en Belgique.

Comment traitons-nous les dommages causés par le terrorisme?

La Loi du 1er avril 2007 prime sur cette **assurance**.

En 2007, un Comité spécial a été créé pour les dommages causés par le terrorisme. Ce Comité détermine si un événement est un acte de "terrorisme". Le Comité se compose de différents représentants des autorités et de 2 représentants de l'asbl TRIP. Ils décident qu'un événement est un acte de "terrorisme"? Dans ce cas, nous appliquons les instructions du Comité, même s'il y a des différences par rapport aux conditions de votre **assurance**. Ils déterminent aussi qui recevra quel pourcentage de l'**indemnité**. Le Comité estime que l'événement n'est pas un acte de "terrorisme"? Dans ce cas, les conditions de votre **assurance** sont valables.

Chapitre 14. Que devez-vous faire en cas de dommages ou de vol?

Le **véhicule assuré** a subi des dommages? Ou le **véhicule assuré** a été volé? Dans ce cas, vous devez faire ce qui est indiqué ci-dessous.

Que devez-vous toujours faire?

1. Vous devez d'abord tout faire pour prévenir et limiter autant que possible les dommages.
2. Communiquez-nous ensuite le plus rapidement possible, et en tout cas dans les 8 jours, toutes les informations et tous les documents relatifs au **sinistre** et aux dommages.
Vous devez nous faire parvenir les informations suivantes:
 - les circonstances du **sinistre**;
 - les causes du **sinistre**;
 - l'ampleur des dommages;
 - les personnes impliquées dans le **sinistre**;
 - les témoins du **sinistre**;
 - les services de police qui sont intervenus lors du **sinistre**.
 Le mieux est de compléter entièrement notre constat amiable d'accident automobile. Transmettez-le à Volvo Car Insurance par courrier à l'adresse suivante: City Link, Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen ou par courriel newclaim@amazon.be. Mentionnez également le nom du réparateur chez qui vous souhaitez faire expertiser et réparer les dommages.
3. Après avoir complété le constat amiable d'accident automobile, il est possible que receviez d'autres informations et documents. Transmettez-les-nous également le plus rapidement possible. Par exemple:
 - la déclaration à la police;
 - les documents indiquant l'ampleur des dommages;
 - d'autres documents relatifs au **sinistre** que vous recevez par exemple d'une autre partie impliquée dans le **sinistre**, de la police, du Parquet, du Ministère public ou du tribunal, comme une citation.
4. Nous désignons un expert qui constate l'ampleur des dommages. Vous devez veiller à ce que l'expert puisse faire son travail. **Attention!** Vous ne pouvez faire réparer les dommages qu'après que l'expert a fixé un montant. La réparation est urgente? Ou il s'agit d'une réparation provisoire? Dans ce cas, vous pouvez faire réparer directement les dommages et n'avez pas besoin de demander une autorisation. Transmettez-nous la facture de réparation. Nous payons maximum 1.250,00 EUR, hors TVA, si les dommages sont assurés.
5. Avez-vous engagé d'autres frais que nous assurons? Dans ce cas, remettez-nous les documents concernés.
6. Nous pouvons récupérer nos **dépenses** auprès de la personne qui a causé le **sinistre**? Alors vous devez collaborer à cette récupération. Vous ne pouvez rien faire pour empêcher cela.
7. Vous avez des dommages causés par le terrorisme? Dans ce cas, vous devez faire ceci:
 - Vous devez déclarer les dommages à la police si nous le demandons.
 - Les pouvoirs publics paient pour vos dommages? Dans ce cas, vous devez faire tout ce que les pouvoirs publics vous demandent pour obtenir ce montant.
 - Prévenez-nous immédiatement si vous avez reçu ce montant de la part des pouvoirs publics.

Que devez-vous faire de plus en cas de perte totale?

1. Le **véhicule assuré** est en perte totale? Par exemple parce qu'il n'est techniquement pas possible ou justifié de réparer les dommages. Ou parce que le montant de la réparation est équivalent ou supérieur à la valeur du **véhicule assuré** juste avant le **sinistre** moins la valeur de l'épave? Dans ce cas, vous devez veiller à ce que de potentiels acheteurs puissent examiner l'épave.
2. À notre demande, vous devez nous fournir ou fournir à notre expert la facture d'achat du **véhicule assuré** et des **accessoires** assurés.

Le propriétaire du **véhicule assuré** est une société de leasing? Ou le propriétaire a contracté un emprunt pour le **véhicule assuré** avec un abandon de l'attribution bénéficiaire? Dans ce cas, vous nous fournissez le tableau dans lequel figure le montant qu'il a déjà remboursé et le montant qu'il doit encore payer.

3. Le propriétaire du **véhicule assuré** ou le bénéficiaire veut que nous vendions l'épave en son nom mais pour notre compte? Dans ce cas, il doit d'abord remettre à notre expert ce qui suit:
- toutes les clés;
 - tous les systèmes de démarrage sans clé;
 - une déclaration stipulant que le bénéfice de la vente de l'épave est pour nous;
 - le certificat de contrôle technique;
 - le certificat de conformité;
 - toutes les parties du certificat d'immatriculation;
 - le Car-Pass.

Il ne le fait pas? Dans ce cas, nous ne pouvons pas vendre l'épave en son nom et pour notre compte.

Que devez-vous faire en plus si le véhicule assuré a été volé?

1. Portez plainte à la police dans les 24 heures qui suivent le moment où vous avez constaté le vol.
Le **véhicule assuré** a été volé à l'**étranger** et vous y avez déposé une plainte? Dans ce cas, vous devez également déposer plainte en Belgique auprès de la police dans les 24 heures après votre retour en Belgique.
2. Le **véhicule assuré** a été volé? Dans ce cas, vous devez nous remettre ce qui suit, dès que nous le demandons:
- toutes les clés;
 - tous les systèmes de démarrage sans clé;
 - toutes les télécommandes;
 - le certificat de contrôle technique;
 - le certificat de conformité;
 - toutes les parties du certificat d'immatriculation;
 - le Car-Pass.

Vous ne pouvez pas présenter un ou plusieurs des éléments ou documents ci-dessus? Dans ce cas, vous devez nous fournir une attestation de la police. Cette attestation certifie que vous avez déposé plainte à la police pour ce vol ou pour cette perte.

3. À notre demande, vous devez nous fournir ou fournir à notre expert la facture d'achat du **véhicule assuré** et des **accessoires assurés**.
Le propriétaire du **véhicule assuré** est une société de leasing? Ou le propriétaire a contracté un emprunt pour le **véhicule assuré** avec un abandon de l'attribution bénéficiaire? Dans ce cas, vous nous fournissez le tableau dans lequel figure le montant qu'il a déjà remboursé et le montant qu'il devait encore payer.
4. Si le **véhicule assuré** est retrouvé, vous devez directement nous le faire savoir par téléphone au +32 3 247 23 80. Ou par courriel newclaim@amazon.be. Vous devez contribuer à ce que nous puissions récupérer le **véhicule assuré**.

Que devez-vous faire lorsque seuls la clé, le système de démarrage sans clé ou la télécommande ont été volés?

1. Déposez plainte à la police dans les 24 heures qui suivent le moment où vous avez constaté le vol. Vous recevrez alors une attestation.
2. Signalez-nous le vol. Vous pouvez le faire à Volvo Car Insurance par courrier à l'adresse suivante: City Link, Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen ou par courriel newclaim@amazon.be. Envoyez également l'attestation de la police.
3. Faites remplacer ou reprogrammer le plus rapidement possible les serrures, les clés, le système de démarrage sans clé ou les télécommandes. Et faites programmer à nouveau les codes du système antivol ou du système après vol.
Attention! Vous êtes obligés de le faire. Vous empêchez ainsi que le **véhicule assuré** soit volé. Si vous êtes assuré pour le risque Vol, nous payons ces frais. Ceci est mentionné au chapitre 8.

Que faisons-nous si vous ne faites pas ce que vous devez faire?

1. Vous ne respectez pas les obligations stipulées ci-dessus, ce qui nous cause un préjudice? Dans ce cas, nous ne payons pas ou nous payons moins. Cela dépend du préjudice que nous subissons. Si nous avons déjà payé, nous pouvons vous réclamer nos **dépenses**.
2. Vous omettez intentionnellement de faire ce que vous devez faire? Dans ce cas, nous ne payons pas et nous résilions cette **assurance**.

Chapitre 15. À qui payons-nous?

Nous devons payer pour les dommages? Dans ce cas, nous payons au propriétaire du **véhicule assuré** ou à toute personne désignée par celui-ci. Ou à la personne qui a droit au **véhicule assuré**. Nous nommons cette personne le bénéficiaire. En signant cette police, vous nous autorisez à payer directement l'**indemnité** pour réparation et perte totale au réparateur Volvo.

Chapitre 16. Combien payons-nous pour les dommages?

Le montant que nous payons dépend de la situation et de l'ampleur des dommages. Mais nous ne payons pas pour des dommages que le **véhicule assuré** avait déjà avant le **sinistre**. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement mais qui ne sont pas réparés.

Le montant que nous payons dépend de 4 situations:

- Le **véhicule assuré** vaut la peine d'être réparé.
- Le **véhicule** volé est retrouvé à temps.
- Le **véhicule assuré** est en perte totale ou a été volé.
- Le **véhicule** volé est retrouvé après que nous avons payé.

A. Le véhicule assuré vaut la peine d'être réparé

1. Comment déterminons-nous si le véhicule assuré vaut la peine d'être réparé?

Notre expert évalue les dommages. Le **véhicule assuré** vaut encore la peine d'être réparé si:

- la réparation est techniquement encore possible, et
- le montant de la réparation est inférieur à la **valeur réelle** moins la valeur de l'épave. Nous ne tenons pas compte de la TVA, des taxes et de la **franchise**.

2. Combien payons-nous pour le véhicule assuré s'il peut être réparé?

Notre expert évalue les dommages. Les dommages peuvent être réparés et selon lui, le **véhicule assuré** vaut encore la peine d'être réparé? Dans ce cas, nous procédons comme suit.

- Nous laissons notre expert déterminer combien coûte la réparation.
- Nous en déduisons les dommages que le **véhicule assuré** avait déjà avant le **sinistre**. Ou les dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement, mais qui ne sont pas réparés.
- Nous ajoutons la TVA qui figure sur la facture de réparation. Vous n'avez pas de facture de réparation? Mais vous avez acheté vous-même un **véhicule** qui remplace le **véhicule désigné** ou vous avez pris en leasing ou financé un **véhicule** qui remplace le **véhicule désigné** après que l'expert a transmis son rapport d'expertise? Dans ce cas, nous payons la TVA sur la réparation si vous nous remettez la facture d'achat de ce **véhicule**.
Nous ne payons jamais la TVA sur les dommages mentionnés sous b.
Vous ou une société de leasing ou de financement n'avez pas de facture de réparation ni de facture d'achat du **véhicule** qui remplace votre **véhicule désigné**? Dans ce cas, nous ne payons pas la TVA.
Vous avez bel et bien une facture de réparation ou une facture d'achat? Dans ce cas, nous ne payons jamais plus que le montant de TVA que vous avez payé. Ni jamais plus que la TVA calculée sur les frais de réparation.
Nous payons la TVA? Dans ce cas, nous payons uniquement la partie que la personne dont le nom figure sur la facture de réparation ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Comment déterminons-nous cette partie? Nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne dont le nom figure sur la facture de réparation, lors de la survenance du **sinistre**.
- Nous déduisons la **franchise** de ce montant. Les Conditions Particulières précisent le montant de cette **franchise** pour les Dégâts au **véhicule**. Nous augmentons la **franchise** de 250,00 EUR si le conducteur a moins de 23 ans au moment où le **sinistre** est survenu et:
 - si le **conducteur habituel** mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
 - si aucun **conducteur habituel** n'est mentionné aux Conditions Particulières.
- Nous payons le montant ainsi obtenu.

3. Combien payons-nous pour les options et pour les accessoires assurés?

Nous payons aussi pour les dommages aux **options** et aux **accessoires** assurés. L'expert détermine le montant que nous payons de la même manière que dans le cas de la réparation du **véhicule assuré**. Une **option** ou un **accessoire** assuré peut ainsi être réparé ou remplacé.

Nous payons aussi en cas de vol d'*options* ou d'*accessoires* que nous assurons, sans que le *véhicule* ne soit volé. Nous calculons alors l'*indemnité* de la même manière.

B. Le véhicule volé est retrouvé à temps

Le *véhicule assuré* est retrouvé dans les 20 jours de notre réception de votre déclaration? Et le propriétaire légitime récupère le *véhicule assuré* dans les 30 jours de notre réception de votre déclaration? Le propriétaire légitime est la personne qui d'après la loi est le propriétaire du *véhicule*. Le propriétaire doit alors reprendre le *véhicule*.

Si le *véhicule* retrouvé est endommagé, nous laissons un expert évaluer si le *véhicule* vaut la peine d'être réparé:

1. Nous payons les frais de la réparation comme décrit sous "A. Le *véhicule assuré* vaut la peine d'être réparé", ou
2. Nous considérons le *véhicule assuré* comme une perte totale et payons comme décrit sous "C. Le *véhicule assuré* est en perte totale".

C. Le véhicule assuré est en perte totale ou a été volé

Le *véhicule assuré* est en perte totale ou a été volé? Nous procédons toujours de la même manière. Voici comment nous déterminons la perte totale. Et ce que nous payons dans ces situations.

1. Comment déterminons-nous si le véhicule assuré est en perte totale?

Nous qualifions un *véhicule* de "perte totale" dans les cas ci-dessous:

- a. La réparation n'est techniquement pas justifiée: perte totale technique
Nous laissons un expert évaluer les dommages. Il estime qu'il n'est techniquement pas possible ou pas justifié de réparer les dommages? Dans ce cas, le *véhicule* est en perte totale technique.
- b. La réparation est trop chère: perte totale économique
L'expert estime que la réparation est techniquement encore possible et justifiée? Dans ce cas, nous comparons la *valeur réelle* du *véhicule assuré* aux frais de réparation. Nous ne tenons pas compte de la TVA, des taxes et de la *franchise*.
 - Nous laissons notre expert établir la *valeur réelle* du *véhicule assuré*. Il en déduit la valeur de l'épave.
 - Nous laissons aussi notre expert déterminer combien coûte la réparation.
 - Le montant de la réparation est équivalent ou supérieur à la *valeur réelle* du *véhicule assuré* moins la valeur de l'épave? Dans ce cas, la réparation est trop chère et le *véhicule* est en perte totale économique.
- c. Règle des 2/3
Nous comparons la valeur à assurer du *véhicule désigné* aux frais de réparation. Nous entendons par "valeur à assurer" la valeur que vous deviez assurer. Les frais de réparation hors TVA excèdent les 2/3 de la valeur que vous deviez assurer? Dans ce cas, vous pouvez choisir:
 - Vous faites réparer les dommages. Dans ce cas, nous payons comme repris sous "A. Le *véhicule assuré* vaut la peine d'être réparé".
 - Vous ne faites pas réparer les dommages. Dans ce cas, nous payons comme repris sous "C. Le *véhicule assuré* est en perte totale ou a été volé".**Attention!** Cette règle des 2/3 ne vaut pas pour les *classic cars* ou pour les *voitures ancêtres*. Et pas non plus en cas de perte totale technique ou économique.
- d. Le *véhicule* volé n'est pas retrouvé
Vous nous avez signalé que le *véhicule* a été volé. Et 20 jours après avoir reçu votre déclaration, le *véhicule* n'est pas encore retrouvé. Dans ce cas, nous déclarons le *véhicule* volé en perte totale.
- e. Le *véhicule* volé est retrouvé
Vous nous avez signalé que le *véhicule* a été volé. Le *véhicule* est retrouvé dans les 20 jours de notre réception de votre déclaration? Mais le propriétaire légitime ne le récupère pas dans les 30 jours de votre déclaration. Le propriétaire légitime est la personne qui d'après la loi est le propriétaire du *véhicule*. Dans ce cas, nous déclarons le *véhicule* volé en perte totale.

2. Combien payons-nous si le véhicule désigné est en perte totale?

L'*indemnité* est composée des éléments suivants:

- a. un montant pour le *véhicule désigné*;
- b. un montant pour les *options* et les *accessoires* assurés;
- c. un montant pour réinstaller les *options* et les *accessoires* assurés sur le *véhicule* qui remplace le *véhicule désigné*;
- d. la taxe de mise en circulation (TMC);
- e. la TVA;
- f. la *franchise*;
- g. l'épave.

a. Un montant pour le **véhicule désigné**

Nous déterminons le montant que nous payons comme suit:

- Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous "Mode de calcul en cas de perte totale".
- Nous appliquons cette formule à la **valeur assurée** qui est mentionnée aux Conditions Particulières.
- Le propriétaire du **véhicule désigné** est une société de leasing ou le **preneur d'assurance** a un emprunt pour le **véhicule désigné**? Et nous payons plus que le montant auquel a droit la société de leasing ou l'institution financière auprès de laquelle cette personne a contracté un emprunt avec un abandon de l'attribution bénéficiaire? Dans ce cas, nous demandons leur autorisation pour payer la différence au réparateur Volvo agréé.

Nous ne payons pas pour des dommages que le **véhicule désigné** avait déjà avant le **sinistre**. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement mais qui n'ont pas été réparés. Nous déduisons par conséquent ce montant de notre montant calculé.

b. Un montant pour les **options** et les **accessoires** assurés

Le **véhicule désigné** est en perte totale et des **options** ou **accessoires** assurés ont également été endommagés? Ou vous ne souhaitez pas faire réinstaller ces **options** ou **accessoires** assurés sur le **véhicule** qui le remplace? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:

- Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous "Mode de calcul en cas de perte totale".
- Nous appliquons cette formule au prix d'achat des **options** ou des **accessoires** assurés.
- Nous commençons à compter les mois à partir de la date qui figure sur la facture d'achat de ces **options** ou des **accessoires** assurés.

Nous ne payons pas pour les dommages que les **options** ou les **accessoires** assurés avaient déjà avant le **sinistre**. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement et qui n'ont pas été réparés. Nous déduisons par conséquent ce montant de notre montant calculé.

c. Un montant pour réinstaller les **options** et les **accessoires** assurés dans le **véhicule** qui remplace le **véhicule désigné**

Vous faites monter des **options** ou des **accessoires** assurés sur le **véhicule** qui remplace le **véhicule désigné**? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:

- Nous payons les frais de réinstallation. Vous devez aussi nous fournir la facture de réinstallation.
- Nous payons aussi la TVA. Nous le faisons tenant compte du statut TVA de la personne dont le nom figure sur la facture de réinstallation.
- Nous déduisons toutefois la valeur de ces **options** ou de ces **accessoires** assurés du montant pour le **véhicule désigné** que nous calculons en cas de perte totale.

d. La taxe de mise en circulation (TMC)

Nous payons aussi la taxe de mise en circulation à condition que le **véhicule désigné** soit remplacé par une Volvo. Voici comment nous déterminons le montant que nous payons:

- Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous "Mode de calcul en cas de perte totale".
- Nous appliquons cette formule au montant de taxe de mise en circulation qu'a payé la personne qui a mis le **véhicule désigné** en circulation au moment où le **véhicule désigné** a reçu sa plaque d'immatriculation. Nous entendons par plaque d'immatriculation celle que le **véhicule désigné** avait au moment du **sinistre**.

e. La TVA

Vous avez payé la TVA pour le **véhicule désigné**, les **options** ou les **accessoires** assurés? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:

- Nous utilisons la formule qui est mentionnée aux Conditions Particulières sous "Mode de calcul en cas de perte totale".
- Nous appliquons cette formule au montant de la TVA calculé sur la **valeur assurée**. Nous diminuons cette **valeur assurée** avec les dommages que le **véhicule assuré** avait déjà avant le **sinistre**. Ou avec les dommages que nous avons payés antérieurement mais qui n'ont pas été réparés.
- Nous payons la TVA? Dans ce cas, nous payons uniquement la partie que la personne dont le nom figure sur la **facture d'achat du véhicule désigné**, des **options** ou des **accessoires** assurés ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Comment déterminons-nous cette partie? Nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne, dont le nom figure sur la **facture d'achat du véhicule désigné**, des **options** ou des **accessoires** assurés, lors de la survenance du **sinistre**.
- Nous ne payons jamais plus que le montant de TVA que la personne dont le nom figure sur la **facture d'achat du véhicule désigné** a payé d'après la **facture d'achat du véhicule désigné**, les **options** ou des **accessoires** assurés et qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale.
- Le régime fiscal est appliqué sur la marge bénéficiaire lors de l'achat du **véhicule désigné**? Ceci est un système particulier pour le règlement de la TVA en cas de vente par des commerçants de **véhicules** d'occasion. Dans ce cas, la TVA payée lors de l'achat est de 3,15 %. C'est 21 % de TVA sur une marge bénéficiaire de 15 %.
- Le **véhicule désigné** est un **véhicule** de leasing? Dans ce cas, nous prenons le montant de TVA que le **preneur d'assurance** a déjà payé pour le **véhicule désigné** avant la survenance du **sinistre**. Nous payons uniquement la partie qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Pour déterminer cette partie, nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne lors de la survenance du **sinistre**.

f. La **franchise**

Le **véhicule désigné** est en perte totale? Dans ce cas, le **preneur d'assurance** n'a pas de **franchise**. Sauf si le conducteur a moins de 23 ans au moment du **sinistre** et

- que le **conducteur habituel** mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
- qu'aucun **conducteur habituel** n'est mentionné aux Conditions Particulières.

Dans ce cas, il a une **franchise** de 250,00 EUR.

g. L'épave

Le **véhicule désigné** est en perte totale? Dans ce cas, ce qui suit est d'application pour l'épave.

- Le revenu de la vente de l'épave ne nous revient pas mais revient au bénéficiaire? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'**indemnité**.
- Le revenu nous revient quand même parce que le bénéficiaire n'y tient pas? Dans ce cas, nous vendons l'épave en son nom et pour notre compte. C'est pourquoi nous ne déduisons pas la valeur de l'épave de l'**indemnité**. C'est un expert qui détermine ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages.
- Le bénéficiaire veut conserver l'épave? Ou il ne veut pas nous donner le revenu? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'**indemnité**.

3. **Combien payons-nous si le véhicule de remplacement temporaire est en perte totale?**

Nous payons au maximum le montant que nous paierions selon la formule qui est reprise aux Conditions Particulières au point "Mode de calcul en cas de perte totale" pour le **véhicule désigné**. Mais nous ne payons pas pour des dommages que le **véhicule** de remplacement temporaire avait déjà avant le **sinistre**. Ou pour des dommages pour lesquels nous avons payés antérieurement et qui n'ont pas été réparés.

L'**indemnité** est composée des éléments suivants:

- a. un montant pour le **véhicule** de remplacement temporaire;
 - b. un montant pour les **options** et les **accessoires**;
 - c. un montant pour réinstaller les **options** et les **accessoires** dans un autre **véhicule**;
 - d. la taxe de mise en circulation (TMC);
 - e. la TVA;
 - f. la **franchise**;
 - g. l'épave.
- a. Un montant pour le **véhicule** de remplacement temporaire
Si le **véhicule** de remplacement temporaire est en perte totale, nous payons pour les dommages en **valeur réelle**.
 - b. Un montant pour les **options** et les **accessoires**
Le **véhicule** de remplacement temporaire est en perte totale et des **options** ou **accessoires** ont également été endommagés? Ou le propriétaire du **véhicule** de remplacement temporaire ne veut pas faire réinstaller ces **options** ou **accessoires** dans un autre **véhicule** qui lui appartient? Dans ce cas, l'expert détermine la **valeur réelle** des **options** et des **accessoires**.
 - c. Un montant pour réinstaller les **options** et les **accessoires** dans un autre **véhicule**.
Le propriétaire du **véhicule** de remplacement temporaire fait réinstaller les **options** ou **accessoires** dans un autre **véhicule** qui lui appartient?
 - Dans ce cas, nous payons les frais de réinstallation. Il doit nous fournir la facture.
 - Nous payons aussi la TVA. Nous le faisons tenant compte du statut TVA de la personne au nom de qui est établie la facture pour la réinstallation.
 - Nous déduisons toutefois la valeur de ces **options** ou de ces **accessoires** de la **valeur réelle** du **véhicule** de remplacement temporaire.
 - d. La taxe de mise en circulation (TMC)
Nous payons également la taxe de mise en circulation. Nous déterminons le montant que nous payons, comme repris dans la législation. Nous tenons compte du **véhicule** endommagé, au moment du **sinistre**.
 - e. La TVA
Le propriétaire a payé la TVA pour le **véhicule** de remplacement temporaire, les **options** ou les **accessoires**? Dans ce cas, nous déterminons le montant que nous payons comme suit:
 - Nous calculons la TVA sur la **valeur réelle**.
Mais nous payons au maximum la TVA que nous paierions selon la formule qui est reprise aux Conditions Particulières au point "Mode de calcul en cas de perte totale" pour le **véhicule désigné**.
 - Nous payons la TVA? Dans ce cas, nous payons uniquement la partie de la TVA que la personne au nom de qui est établie la facture d'achat du **véhicule** de remplacement temporaire, des **options** ou des **accessoires** ne peut pas récupérer

auprès de l'Administration fiscale. Comment déterminons-nous cette partie? Nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne au nom de qui est établie la facture d'achat du **véhicule** de remplacement temporaire, des **options** ou des **accessoires**, lors de la survenance du **sinistre**.

- Nous ne payons jamais plus que le montant de TVA que la personne au nom de qui est établie la facture d'achat du **véhicule** de remplacement temporaire, des **options** ou des **accessoires**, a payé et qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale.
 - Le régime fiscal est appliqué sur la marge bénéficiaire lors de l'achat du **véhicule** de remplacement temporaire? Ceci est un système particulier pour le règlement de la TVA en cas de vente par des commerçants de **véhicules** d'occasion. Dans ce cas, la TVA payée lors de l'achat est de 3,15 %. C'est 21 % de TVA sur une marge bénéficiaire de 15 %.
 - Le **véhicule** de remplacement temporaire est un **véhicule** de leasing? Dans ce cas, nous prenons le montant de TVA que la personne qui a pris le leasing a déjà payé pour le **véhicule** de remplacement temporaire avant la survenance du **sinistre**. Nous payons uniquement la partie qu'elle ne peut pas récupérer auprès de l'Administration fiscale. Pour déterminer cette partie, nous utilisons le statut TVA qu'avait la personne lors de la survenance du **sinistre**. Nous ne payons jamais plus que la TVA sur la **valeur réelle**.
- f. La **franchise**
Le **véhicule** de remplacement temporaire est en perte totale? Dans ce cas, le **preneur d'assurance** n'a pas de **franchise**. Sauf si le conducteur a moins de 23 ans au moment du **sinistre** et
- que le **conducteur habituel** mentionné aux Conditions Particulières est âgé de 23 ans ou plus, ou
 - qu'aucun **conducteur habituel** n'est mentionné aux Conditions Particulières.
- Dans ce cas, il a une **franchise** de 250,00 EUR.
- g. L'épave
Le **véhicule** de remplacement temporaire est en perte totale? Dans ce cas, ce qui suit est d'application pour l'épave.
- Le revenu de la vente de l'épave ne nous revient pas mais revient au bénéficiaire? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'**indemnité**.
 - Le revenu nous revient quand même parce que le bénéficiaire n'y tient pas? Dans ce cas, nous vendons l'épave en son nom et pour notre compte. C'est pourquoi nous ne déduisons pas la valeur de l'épave de l'**indemnité**. C'est un expert qui détermine ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages.
 - Le bénéficiaire veut conserver l'épave? Ou il ne veut pas nous donner le revenu? Dans ce cas, nous laissons un expert déterminer ce que valait l'épave juste après que vous avez subi des dommages. Nous déduisons ce montant de l'**indemnité**.

D. Le véhicule volé est retrouvé après que nous avons payé

Le **véhicule assuré** est retrouvé après les 20 jours de notre réception de votre déclaration? Ou le propriétaire légitime ou le bénéficiaire récupère le **véhicule assuré** après les 30 jours? Le propriétaire légitime est la personne qui d'après la loi est le propriétaire légitime du **véhicule**. Dans ce cas, le propriétaire légitime ou le bénéficiaire peut choisir:

1. Il conserve le montant que nous avons payé.
Il nous donne l'autorisation de vendre en son nom le **véhicule** retrouvé. Et il nous donne aussi l'autorisation de garder le revenu de la vente. Il confirme ainsi que nous pouvons vendre le **véhicule** retrouvé pour notre compte.
2. Il conserve le **véhicule** retrouvé.
La personne à qui nous avons payé l'**indemnité** conserve le **véhicule**. Toutefois, il doit nous rembourser l'**indemnité**. Il nous a remboursé et le **véhicule** retrouvé est endommagé? Dans ce cas, nous payons les frais de la réparation comme repris ci-dessus sous "A. Le **véhicule assuré** vaut la peine d'être réparé".

Chapitre 17. Vous voulez choisir un expert vous-même?

Vous ne voulez pas que l'expert que nous désignons détermine seul vos dommages? Dans ce cas, vous pouvez choisir vous-même l'expert qui vous assiste. Vous devez payer vous-même les honoraires de cet expert. Dès lors, les deux experts décident ensemble.

Les deux experts ne sont pas d'accord l'un avec l'autre? Dans ce cas, nous apportons une solution au moyen d'une expertise supplémentaire. Vous avez le choix entre 2 possibilités:

- Nous choisissons ensemble un troisième expert pour déterminer vos dommages. C'est ce que nous appelons une expertise à l'amiable. C'est le troisième expert qui tranche. Vous et nous devons nous en remettre à son jugement. Vous et nous payons chacun la moitié des frais du troisième expert.

- Nous laissons le juge choisir un troisième expert ou décider comment nous devons déterminer vos dommages. Le juge prend cependant la décision finale concernant vos dommages. Il décide également qui doit payer les frais. Le juge ne prend pas la décision? Dans ce cas, vous et nous payons chacun la moitié de ces frais.

Chapitre 18. À qui pouvons-nous réclamer nos dépenses?

Ci-dessous est précisé quand nous pouvons récupérer nos **dépenses**.

A. Quand pouvons-nous récupérer nos dépenses?

1. Nous payons pour les dommages? Dans ce cas, nous réclamons nos **dépenses**:
 - à la personne qui a causé le **sinistre**;
 - au conducteur qui n'a pas l'autorisation du propriétaire ou du **preneur d'assurance** de conduire le **véhicule assuré**.
2. Nous ne pouvons pas réclamer nos **dépenses**? Et ce à cause de vous? Dans ce cas, nous vous réclamerons nos **dépenses**. Vous ne paierez toutefois pas plus que le préjudice que nous subissons.
3. Nous ne payons pas pour tous vos dommages? Dans ce cas, vous pouvez réclamer vous-même la différence à la personne qui a causé le **sinistre**. Votre réclamation prime toujours sur la nôtre.
4. Les frais de justice ou l'**indemnité** de procédure que nous récupérons nous reviennent toujours. L'**indemnité** de procédure est un montant fixe. Ce montant est une partie des frais et des honoraires de l'avocat de la personne qui obtient gain de cause au tribunal.

B. Auprès de qui ne réclamons-nous pas nos dépenses?

Nous ne réclamons pas nos **dépenses** à l'une des personnes suivantes:

- les assurés;
- les personnes pour lesquelles la loi précise que nous ne pouvons pas leur réclamer des **dépenses**.

Ces personnes ont causé le **sinistre** intentionnellement? Ou elles ont participé à un **sinistre** causé intentionnellement? Ou elles ont une **assurance** en responsabilité qui paie pour les dommages à leur place? Dans ce cas, nous pouvons leur réclamer nos **dépenses**.

Partie 2 - Volvo Assistance

Aide immédiate après un **sinistre**.

Vous avez une question? Consultez alors ce contenu et lisez ensuite le bon chapitre. Vous y trouverez la réponse.

Inhoud

Chapitre 1. En quoi Volvo Assistance est-elle utile?	32
Chapitre 2. Notions	32
Chapitre 3. Quelles sont les personnes assurées?	33
Chapitre 4. Quels sont les véhicules désignés?.....	33
Chapitre 5. Quand recevez-vous de l'aide?	34
Chapitre 6. Quand ne recevez-vous pas d'aide?	35
Chapitre 7. Quelle aide recevez-vous?	36
Chapitre 8. Que faisons-nous en plus pour les véhicules entièrement électriques?	37
Chapitre 9. Que devez-vous encore savoir à propos de Volvo Assistance?	38
Chapitre 10. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide?	39
Chapitre 11. Plaintes.....	39

Chapitre 1. En quoi Volvo Assistance est-elle utile?

Vous avez un **sinistre** assuré en Omnium Safe? Et votre **véhicule** ne peut plus rouler? Ou votre **véhicule** électrique a une batterie vide? Dans ce cas, vous recevez de l'aide de Volvo Assistance.

Que devez-vous faire si vous avez besoin de notre aide?

Téléphonez-nous ou envoyez-nous un courriel si vous avez besoin d'aide. Faites-le immédiatement ou le plus rapidement possible. Nous vous aiderons ou nous veillerons à ce que vous receviez de l'aide.

Téléphone:

- en Belgique: 0800 15 475
- au Grand-Duché de Luxembourg: 8002 86 37
- à partir de l'étranger: +32 2 221 12 90

Les services sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Donnez-nous les informations suivantes:

- la plaque d'immatriculation du **véhicule désigné**;
- le nom et l'adresse du propriétaire de ce **véhicule**;
- l'endroit où se trouve le **véhicule désigné**;
- les autres informations pertinentes.

L'aide que fournit Volvo Assistance est accordée par Touring SA, Boulevard du Roi Albert II 4 boîte 12 à 1000 Bruxelles, N° BCE 0403.471.401, RPM Bruxelles.

Vous faites appel à Volvo Assistance? Dans ce cas, vous ne serez pas en contact téléphonique avec un collaborateur de Baloise. C'est parce que Baloise collabore avec Touring SA pour l'assistance dans les pays mentionnés dans le tableau sous le chapitre 5 ci-dessous.

Lisez attentivement les Conditions Générales.

Ces Conditions Générales précisent quand nous vous assistons et ce que nous faisons, mais également quand nous ne fournissons pas d'assistance. Lisez-les donc attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec Volvo Car Insurance.

Lisez attentivement les Conditions Particulières.

Elles indiquent quel est le **véhicule désigné**. Vous et nous avons pris des engagements supplémentaires? Dans ce cas, ceux-ci sont également repris aux Conditions Particulières. Lisez-les donc attentivement.

Vous avez des questions? Prenez contact avec Volvo Car Insurance.

Protection de la vie privée

Touring SA traite les données de l'assuré conformément aux règlements et directives nationaux et européens. L'assuré peut retrouver toutes les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel dans la déclaration de confidentialité de Touring SA via www.touring.be/fr/privacy.

Cette déclaration de confidentialité contient entre autres les informations suivantes:

- les coordonnées du responsable de la protection des données (DPO);
- les objectifs du traitement des données à caractère personnel de l'assuré;
- les intérêts légitimes du traitement des données à caractère personnel de l'assuré;
- les tiers qui peuvent recevoir les données à caractère personnel de l'assuré;
- la durée de stockage des données à caractère personnel de l'assuré;
- la description des droits de l'assuré concernant ses données à caractère personnel;
- la possibilité d'introduire une plainte concernant le traitement des données à caractère personnel de l'assuré.

Chapitre 2. Notions

Les notions reprises ci-dessous ont, aussi bien dans ces Conditions Générales que dans les Conditions Particulières, la signification suivante. Nous vous donnons la signification de ces notions pour éviter tout malentendu. Ces notions sont indiquées en *italique*.

Pour faciliter la lecture de ce texte, nous avons remplacé Volvo Assistance et Touring SA par "nous". Lorsque nous écrivons "nos" ou "notre", ceci signifie également Volvo Assistance et Touring SA. Lorsque nous écrivons "vous", ceci signifie l'assuré.

Assureur

Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA, entreprise d'assurances agréée sous le n° de code BNB 0096 dont le siège social est établi à City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, TVA BE 0400.048.883, RPM Antwerpen, division Antwerpen.

Domicile

Le lieu où l'assuré est domicilié et où il habite.

Fournisseur d'assistance

L'aide que fournit Volvo Assistance, est accordée par Touring SA, Boulevard du Roi Albert II 4 boîte 12 à 1000 Bruxelles, N° BCE 0403.471.401, RPM Bruxelles, +32 2 221 12 90.

Panne

Tout événement au cours duquel une pièce se casse ou au cours duquel un défaut électrique se produit, à cause duquel le **véhicule désigné** ne peut plus rouler.

Preneur d'assurance

La personne qui prend l'assurance Omnium Safe pour le **véhicule désigné**.

Remorque

Un **véhicule** sans moteur conçu pour être attelé à un autre **véhicule**.

Sinistre

Un événement pour lequel Volvo Assistance peut être d'application.

Véhicule

Un véhicule automoteur qui est construit pour circuler sur le sol. Le véhicule est équipé d'un moteur lui permettant de rouler grâce à sa propre force. Cela peut être n'importe quel moteur, par exemple un moteur à essence ou un moteur électrique. Et le véhicule ne circule pas sur des rails, tel un train, un tram ou un métro.

Véhicule désigné

Le **véhicule** et la (les) **remorque(s)** figurant aux Conditions Particulières.

Chapitre 3. Quelles sont les personnes assurées?

Voici les personnes qui peuvent utiliser Volvo Assistance. Elles doivent toutefois habiter en Belgique et y être domiciliées.

1. Le **preneur d'assurance**.
2. Le propriétaire du **véhicule désigné**.
3. La personne qui a l'autorisation du propriétaire de conduire le **véhicule désigné**.
4. Les passagers du **véhicule désigné** mais pas les auto-stoppeurs.

Chapitre 4. Quels sont les véhicules désignés?

Voici les **véhicules** pour lesquels Volvo Assistance s'applique. Cela peut être une voiture de tourisme, une camionnette (au max. 3,5 t) ou une **remorque**.

A. Le véhicule désigné

Le premier **véhicule** pour lequel Volvo Assistance s'applique est le **véhicule désigné**. Il s'agit du **véhicule** de moins de 3,5 tonnes figurant aux Conditions Particulières.

Volvo Assistance ne s'applique pas aux **véhicules** portant une plaque de transit, une plaque d'essai ou une plaque marchand, une plaque professionnelle ou aux **véhicules** sans certificat de contrôle technique valable.

B. La remorque

Le deuxième **véhicule** pour lequel Volvo Assistance s'applique est la **remorque** qui pèse moins de 3,5 tonnes. Elle doit être attelée au **véhicule désigné** qui a un certificat de contrôle technique valable. Nous entendons aussi par **remorque**:

- une caravane;
- un camping-car.

La **remorque** n'est pas attelée au **véhicule désigné**? Ou elle dépasse une MMA de 3,5 tonnes? Dans ces cas, Volvo Assistance n'est pas applicable.

Chapitre 5. Quand recevez-vous de l'aide?

Le fait de bénéficier d'aide dépend du **véhicule** et des assurances que vous avez chez nous: la Full Omnium, la Mini Omnium et le Safety Pack Omnium. L'aide dont vous pouvez bénéficier figure au chapitre 7 et 8 ci-dessous.

Avez-vous une assurance Omnium Safe chez nous? Dans ce cas, vous bénéficiez de notre aide lorsque vous remplissez toutes les conditions suivantes:

1. Notre assurance Omnium Safe s'applique au **sinistre**. Vous retrouvez les événements qui donnent droit à de l'aide dans la Partie 1: Omnium Safe au chapitre 8 "Pour quels dommages payons-nous?"
Vous avez également pris le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, les événements qui donnent droit à de l'aide sont repris dans la Partie 1: Omnium Safe au chapitre 10 "Encore plus assuré avec le Safety Pack Omnium".
2. À la suite du **sinistre**, le **véhicule désigné** ne peut plus rouler. Vous avez besoin d'aide immédiate. Et vous nous l'avez aussi immédiatement demandée.
3. Vous avez eu le **sinistre** dans un des pays suivants:

Allemagne	Estonie	Luxembourg	République tchèque
Andorre	Finlande	Macédoine du Nord	Roumanie
Autriche	France	Malte	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Belgique	Grèce	Maroc	Saint-Marin
Bosnie-Herzégovine	Hongrie	Monaco	Serbie ²
Bulgarie	Irlande	Monténégro	Slovénie
Chypre ¹	Islande	Norvège	Suède
Cité du Vatican	Italie	Pays-Bas	Suisse
Croatie	Lettonie	Pologne	Tunisie
Danemark	Liechtenstein	Portugal	Turquie
Espagne	Lituanie	République slovaque	

¹Chypre: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de Chypre qui sont administrées par le gouvernement de la république de Chypre.

²Serbie: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de la Serbie qui sont administrées par le gouvernement de la république de Serbie.

Attention! Volvo Assistance ne s'applique pas s'il y a la guerre dans ces pays. Ou si le pays n'est pas sûr en raison, par exemple, d'émeutes ou d'insurrection ou d'autres circonstances imprévues qui rendent notre aide impossible. Cela ne s'applique pas pour la Belgique.

Chapitre 6. Quand ne recevez-vous pas d'aide?

Dans les situations ci-dessous, vous ne bénéficiez pas de l'aide de Volvo Assistance ou nous ne payons pas pour le remorquage du **véhicule désigné**.

1. Au moment du **sinistre** ou lorsque vous avez constaté que vous avez des dommages, vous ne nous avez pas immédiatement demandé de l'aide. Il n'était pas nécessaire que vous receviez de l'aide.
2. Vous avez refusé notre aide.

Attention! Vous pouvez refuser notre aide et régler votre propre aide. Mais dans ce cas, nous ne payons pas ou nous ne vous aidons pas non plus.

Exception en votre faveur

Quelqu'un vous transporte immédiatement à l'hôpital parce que vous êtes blessé? Et dès lors vous ne pouvez pas demander de l'aide vous-même? Ou la police exige que le **véhicule désigné** soit remorqué? L'assurance Omnium Safe s'applique au **sinistre**? Dans ce cas, Volvo Car Insurance rembourse en Omnium Safe les frais de remorquage et les frais pour le placement de la signalisation ensemble, et ce jusqu'à 1.250,00 EUR, hors TVA.

Dans les situations ci-dessous, vous ne recevez pas d'aide non plus.

- si le **véhicule désigné** connaît une **panne**, telle une **panne** mécanique ou électrique (à l'exception d'une batterie vide d'un **véhicule** électrique);
- les **véhicules** d'une MMA supérieur à 3,5 tonnes;
- si le **sinistre** n'immobilise pas le **véhicule**;
- si le **véhicule désigné** se trouve déjà au garage;
- si le **sinistre** a été causé intentionnellement ou à la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide;
- en cas de fraude, de falsification ou de faux témoignage de votre part ou des membres de votre famille, dans tous les cas d'abus ou de tromperie;
- si le **sinistre** est dû à une réaction atomique, à la radioactivité ou à des rayonnements ionisants;
- si le **sinistre** est dû au terrorisme conformément à la Loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme;
- si le **sinistre** se produit pendant que vous participez activement à: une guerre ou à des faits de même nature, une guerre civile, des attentats, des troubles civils ou politiques, des conflits du travail, une grève et un lock-out, des émeutes, des actes de violence collective.

Attention! Vous n'y participez pas activement? Dans ce cas, nous vous aidons.

- si vous ne déposez pas plainte auprès de la police en cas de vol du **véhicule désigné** dans les 24 heures après que vous avez constaté les dommages ou le vol;
- si le vol a été commis par l'assuré ou par les membres de sa famille ou avec la participation de ceux-ci;
- en cas de vol d'accessoires ou d'objets personnels qui n'entravent pas le fonctionnement normal du **véhicule désigné**;
- si le **sinistre** se produit pendant que vous participez à:
 - une course de vitesse, un concours de vitesse ou un entraînement en vue de ceux-ci;
 - une course de régularité, un concours de régularité ou un entraînement en vue de ceux-ci;
 - une course d'adresse, un concours d'adresse ou un entraînement en vue de ceux-ci;
- si le **sinistre** se produit alors que vous participez à un pari ou à un défi;
- si le **sinistre** survient alors que le conducteur a plus de 0,5g/l d'alcool dans le sang. On parle ici de 0,5 pour mille. Ou si le conducteur a plus de 0,22 mg/l d'alcool par litre d'air expiré. Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons démontrer qu'il existe un lien entre la consommation d'alcool et le **sinistre**? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus;
- si le **sinistre** survient alors que le conducteur a consommé de la drogue, des médicaments ou d'autres produits susceptibles d'influencer son comportement au volant. Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons démontrer qu'il existe un lien entre la consommation de drogues, de médicaments ou d'autres produits et le **sinistre**? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus;
- si le **véhicule désigné** ne peut plus rouler parce qu'il est au garage pour un entretien;
- si votre charge telle des biens ou des animaux doit être transportée;
- en cas de sauvetage ou de travaux avec une grue;
- les conséquences nuisibles normalement prévisibles d'un acte ou de l'absence d'un acte dont vous vous rendez coupable;

- si des objets ou des accessoires sont volés du **véhicule** ou s'ils sont endommagés à cause d'un **sinistre**;
- si le **fournisseur d'assistance** ne peut pas accorder les prestations assurées à la suite d'un cas de force majeure;
- le remorquage en cas d'inaccessibilité du **véhicule désigné** pour nos fournisseurs de services;
- les dommages qu'a l'assuré parce qu'il ne peut pas rouler avec le **véhicule désigné**.

Vous avez quand même reçu de l'aide et nous pouvons démontrer qu'une situation mentionnée ci-dessus s'applique au **sinistre**? Dans ce cas, vous devez nous rembourser les frais que nous avons eus.

Nous ne payons pas les frais suivants:

- les frais de diagnostic du réparateur et les frais de démontage;
- les frais de réparation du **véhicule désigné**;
- le prix des pièces de rechange ou du matériel;
- les frais d'entretien du **véhicule désigné**;
- les frais de remorquage à la suite d'une **panne**;
- les frais de repas et de boissons (à l'exception des frais d'une chambre avec petit-déjeuner à l'étranger);
- les frais résultant de prestations qui n'ont pas été demandées au **fournisseur d'assistance** (à l'exception de SIABIS et F.A.S.T. ou de procédures similaires à l'étranger);
- les frais qui étaient déjà prévus avant le départ à l'étranger (frais de séjour, ...);
- les frais de l'immobilisation pendant l'entretien du **véhicule désigné**;
- les frais de carburant, de péage, de douane ou de transit;
- les taxes et les amendes;
- les prestations effectuées sans que vous nous ayez demandé une autorisation préalable;
- tous les frais que nous ne mentionnons pas expressément dans ces Conditions Générales.

Chapitre 7. Quelle aide recevez-vous?

Quand vous recevez de l'aide est indiqué au chapitre 5. Ci-dessous vous retrouvez de quelle aide vous pouvez bénéficier.

Vous avez un **sinistre** assuré ? Et vous avez besoin de notre aide ? Avez-vous l'assurance Omnium Safe ainsi que le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, vous bénéficiez de l'aide la plus étendue. Vous ne pouvez pas cumuler l'aide que nous vous offrons.

A. Vous avez un sinistre en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg

Vous n'êtes plus en mesure de conduire le **véhicule désigné** en raison d'un **sinistre** que nous assurons ? Dans ce cas, vous pouvez obtenir gratuitement l'aide suivante en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que jusqu'à 30 km au-delà des frontières de la région Belux:

a. Pour le **véhicule désigné**

Notre fournisseur de services ne peut pas réparer le **véhicule désigné** et le mettre en état de marche sur place? Dans ce cas, il remorquera le **véhicule désigné** chez le réparateur Volvo de votre choix. Ce réparateur doit se trouver en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

b. Pour vous

- Nous vous ramenons, vous et les passagers, (sauf les blessés) à votre **domicile** avec vos bagages personnels.
- Votre **véhicule** a-t-il été remorqué par Volvo Assistance? Ou votre **véhicule** a-t-il été volé? Dans ce cas, vous recevrez une voiture de remplacement de Volvo Assistance (en Belgique 0800 15 475 et 8002 86 37 au Grand-Duché de Luxembourg).
 - En Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg, vous recevrez une voiture de remplacement de catégorie B-E pendant la période de réparation du **véhicule désigné** telle que déterminée par l'expert. Vous recevrez cette voiture de remplacement pendant un maximum de 10 jours d'affilée, tant en cas de réparation qu'en cas de perte totale.
 - Le **véhicule désigné** a-t-il été volé? Dans ce cas, vous recevrez une voiture de remplacement jusqu'à ce que votre **véhicule** soit retrouvé. Il y a un maximum de 30 jours d'affilée.
- Le **véhicule désigné** peut-il encore être conduit après un **sinistre** que nous assurons? Dans ce cas, vous ne recevrez une voiture de remplacement que si vous la faites réparer par un réparateur Volvo agréé en Belgique. Ensuite, vous recevrez cette voiture de remplacement pendant la période de réparation du **véhicule désigné** déterminée par l'expert et pendant un maximum de 10 jours d'affilée.

B. Vous avez un sinistre dans un autre pays

Vous pouvez obtenir l'aide suivante pour le *véhicule désigné* dans tous les pays figurant au chapitre 5, sauf la Belgique et le Grand-Duché de Luxembourg.

3 situations sont possibles:

- La réparation du *véhicule désigné* dure-t-elle > 1 jour et ≤ 5 jours calendrier?
Dans ce cas, nous remorquons le *véhicule désigné* chez le réparateur Volvo le plus proche. Si la distance jusqu'à ce réparateur Volvo dépasse les 100 km, le *véhicule* sera remorqué jusqu'à un garage agréé par Volvo Assistance. Vous recevez une voiture de remplacement pendant la période de réparation du *véhicule désigné* telle que déterminée par l'expert. Vous recevez cette voiture de remplacement au maximum pendant 5 jours d'affilée, tant en cas de réparation qu'en cas de perte totale.
- Si la réparation dure > 5 jours calendrier ou si le *véhicule désigné* est en perte totale.
Dans ces cas, nous rapatrions le *véhicule désigné* en Belgique jusqu'au réparateur Volvo de votre choix. Vous recevez une voiture de remplacement en Belgique pendant la période de réparation du *véhicule désigné* telle que déterminée par l'expert. Vous recevez cette voiture de remplacement pendant au maximum 10 jours d'affilée, tant en cas de réparation qu'en cas de perte totale.
- Le *véhicule désigné* a été volé?
Dans ce cas, vous recevez une voiture de remplacement en Belgique jusqu'à ce que votre *véhicule* soit retrouvé. Il y a cependant un maximum de 30 jours d'affilée.
Si votre *véhicule* est retrouvé, nous rapatrions le *véhicule désigné* en Belgique jusqu'au réparateur Volvo de votre choix.

Vous payez vous-même pour les frais de communication depuis l'étranger au centre de service de Volvo Assistance. Vous payez vous-même les frais de carburant ou de recharge, les frais de péage et les éventuelles indemnités de repas que vous encourez pendant le voyage de retour avec le *véhicule* réparé.

C. Vous avez un Safety Pack Omnium

Voiture de remplacement en cas de perte totale ou de vol

a. Voiture de tourisme

- Le *véhicule désigné* est une voiture de tourisme? Et ce *véhicule* est volé ou est en perte totale en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Vous recevez alors une voiture de remplacement. Vous la recevez pour maximum 30 jours d'affilée.
- Votre voiture de tourisme est volée ou est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 5, mais pas en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg? Dans ce cas vous pouvez louer une voiture de remplacement et nous payons pour la location d'une voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Les 30 jours commencent:

- dans le cas d'un *véhicule* volé, à partir du jour où nous avons reçu votre déclaration;
- en cas de perte totale, à partir du jour où vous avez subi le *sinistre*.

b. Camionnette (max. 3,5 t)

Le *véhicule désigné* est une camionnette (max. 3,5 t)? Et ce *véhicule* est volé ou est en perte totale dans un des pays mentionnés au chapitre 5? Dans ce cas, nous payons pour la location d'une voiture de remplacement. Nous payons celle-ci pour maximum 30 jours d'affilée. Et uniquement si vous nous fournissez la facture de location. Il y a toutefois un maximum. Nous ne payons jamais plus de 1.250,00 EUR hors TVA.

Attention! Vous avez un *sinistre* assuré? Et vous avez besoin de notre aide? Avez-vous l'assurance Omnium Safe de Volvo Car Insurance ainsi que le Safety Pack Omnium? Dans ce cas, vous bénéficiez de l'aide la plus étendue. Vous ne pouvez pas cumuler l'aide que nous vous offrons.

Chapitre 8. Que faisons-nous en plus pour les véhicules entièrement électriques?

Le *véhicule désigné* est un *véhicule* entièrement électrique? Et le *véhicule désigné* ne peut plus rouler en raison d'une batterie vide? Dans ce cas, nous prévoyons un service supplémentaire.

Vous bénéficiez de notre aide lorsque vous remplissez toutes les conditions suivantes:

1. Volvo Assistance s'applique à votre assurance Omnium Safe.
2. En raison d'une batterie vide du **véhicule** électrique, le **véhicule désigné** ne peut plus rouler. Vous avez besoin d'aide immédiatement. Et vous nous l'avez aussi immédiatement demandée.
3. Cela se produit en Belgique ou dans l'un des pays suivants.

Allemagne	Estonie	Luxembourg	République tchèque
Andorre	Finlande	Macédoine du Nord	Roumanie
Autriche	France	Malte	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Belgique	Grèce	Maroc	Saint-Marin
Bosnie-Herzégovine	Hongrie	Monaco	Serbie ²
Bulgarie	Irlande	Monténégro	Slovénie
Chypre ¹	Islande	Norvège	Suède
Cité du Vatican	Italie	Pays-Bas	Suisse
Croatie	Lettonie	Pologne	Tunisie
Danemark	Liechtenstein	Portugal	Turquie
Espagne	Lituanie	République slovaque	

¹Chypre: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de Chypre qui sont administrées par le gouvernement de la république de Chypre.

²Serbie: vous ne recevez de l'aide que dans les parties de la Serbie qui sont administrées par le gouvernement de la république de Serbie.

Attention! Volvo Assistance ne s'applique pas s'il y a la guerre dans ces pays. Ou si le pays n'est pas sûr en raison, par exemple, d'émeutes ou d'une insurrection ou d'autres circonstances imprévues qui rendent notre aide impossible. Cela ne s'applique pas pour la Belgique.

Quelle aide offrons-nous? Nous vous emmenons, ainsi que le **véhicule désigné**, vers le lieu de chargement disponible le plus proche où vous pouvez recharger ce **véhicule** électrique. Nous ne payons pas les frais de la recharge électrique.

Attention! Si le **véhicule** électrique a une batterie vide au **domicile** de l'assuré, Volvo Assistance ne s'applique pas. Les personnes assurées figurent au chapitre 3.

Chapitre 9. Que devez-vous encore savoir à propos de Volvo Assistance?

Vous faites appel à notre aide? Dans ce cas, les engagements suivants sont applicables.

Attention! Nous ne payons jamais plus que les frais que vous avez engagés.

A. Voiture de remplacement

Nous prévoyons pour vous une voiture de remplacement de catégorie A ou B. Il s'agit du classement des voitures de tourisme que les entreprises de location automobile utilisent.

Vous devez respecter:

- les conditions générales du loueur, par exemple les conventions relatives à l'âge du conducteur;
- les disponibilités locales et les heures d'ouverture du loueur.

Vous payez vous-même les frais suivants:

- la garantie (via carte crédit) au loueur à l'étranger;

- le carburant;
- la recharge électrique;
- les frais de péage;
- les amendes;
- l'assurance;
- la franchise pour les dommages éventuels à la voiture de remplacement;
- les dégâts non assurés à la voiture de remplacement.

Attention!

1. Vous avez causé des dommages à la voiture de remplacement? Dans ce cas, vous devez payer vous-même ces dommages. Vous avez une assurance Omnium pour le *véhicule désigné*? Vérifiez si cette assurance paie pour les dommages au *véhicule* de remplacement temporaire.
2. Vous avez besoin de la voiture de remplacement plus longtemps? Dans ce cas, vous payez aussi ces frais vous-même.

B. Vos bagages

La voiture de remplacement peut être plus petite que le *véhicule désigné*. Il en va de même pour le volume de chargement. Vous avez des bagages dont vous ne pouvez pas vous occuper vous-même? Nous les ramenons à votre *domicile*. Vous voulez que les bagages restent dans le *véhicule désigné*? C'est également possible. Dans ce cas, vous restez vous-même responsable de vos bagages.

Attention! Par bagages, nous entendons vos effets personnels qui étaient dans le *véhicule désigné* mais pas un planeur, un bateau, un *véhicule*, des biens que vous voulez vendre, du matériel scientifique, des matériaux de construction, des meubles, des chevaux et du bétail.

C. Transport du véhicule désigné

Le *véhicule désigné* ne peut plus rouler? Dans ce cas, nous payons le transport du *véhicule désigné*. Les frais de transport dépassent la valeur du *véhicule désigné* au moment du *sinistre*? Dans ce cas, vous devez payer une partie vous-même. Vous payez alors la différence entre les frais de transport et la valeur du *véhicule désigné*.

D. Aide que vous demandez vous-même

Vous ne pouvez pas recevoir d'aide de notre part? Mais vous voulez quand même utiliser nos services et connaissances? C'est possible. Vous devez alors payer vous-même tous les frais.

Chapitre 10. Que devez-vous faire quand vous bénéficiez de notre aide?

Si nous vous assistons, vous devez respecter un certain nombre d'engagements. Ces engagements sont les suivants.

1. Vous devez conserver toutes les factures originales, tous les décomptes et toutes les notes. Et nous les remettre lorsque nous vous les demandons. Vous ne les remettez pas? Dans ce cas, nous ne pouvons pas vous rembourser. Si nous avons désigné nous-mêmes le service de dépannage, nous paierons directement les frais.
2. Vous devez respecter les lois et les règles du pays où vous avez eu un *sinistre*.
3. Vous êtes vous-même responsable de la réparation. Vous devez la payer vous-même. Réclamez toujours les factures pour celle-ci. Vous éviterez ainsi des discussions ultérieures.
4. Votre *véhicule* n'est pas réparé correctement? Dans ce cas, le réparateur est responsable. Vous devez résoudre cela vous-même avec le réparateur. Nous ne pouvons pas vous aider.

Attention! Vous avez des frais pour la réparation ou pour la livraison de pièces? Demandez toujours d'abord un devis. Celui-ci reprend combien cela vous coûtera. Si vous estimez que les services ou les réparations n'ont pas bien été effectués, nous ne pouvons pas vous aider. Vous devez en discuter vous-même avec le prestataire.

Avez-vous une assurance Protection juridique pour le *véhicule désigné*? Alors, vérifiez si cette assurance peut vous aider.

Chapitre 11. Plaintes

Vous voulez déposer une plainte? Prenez d'abord contact avec Volvo Car Insurance.

Volvo Car Insurance ne peut pas résoudre votre problème? Transmettez-nous alors votre plainte. Cela peut se faire de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez la lettre à Touring SA à l'attention du Service des plaintes, Boulevard du Roi Albert II 4 boîte 12 à 1000 Bruxelles.
- Envoyez un courriel à complaintB2B@touring.be.
- Ou appelez-nous. Notre numéro de téléphone est le + 32 2 286 32 31.

Votre problème n'est toujours pas résolu?

Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances.

Cela peut se faire de différentes façons:

- Par courrier. Envoyez-le à l'adresse suivante: Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.
- Allez sur www.ombudsman-insurance.be. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
- Envoyez un courriel à info@ombudsman-insurance.be.

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.