



## LAP Assistance Vélo

Conditions générales  
AGA 30\_LAP assistance vélo\_fr



## Il s'agit des conditions pour l'assurance vélo. Grâce à cette assurance, vous pouvez assurer votre vélo en cas de panne.

### Comment lire les conditions générales ?

Les conventions de cette assurance figurent dans les conditions particulières et dans les présentes conditions générales. En cas de différences entre ces conditions, ce sont les conventions reprises dans les conditions particulières qui prévalent.

### Situation d'urgence ?

Appelez directement le : **0800 / 93 300** depuis la Belgique ou le **+32 2 286 72 86** depuis l'étranger (joignables 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24).

## Table des matières

### A. Dispositions générales

1. Qu'entendons-nous par...?	2
2. Qui sommes-nous ?	2
3. Comment le sinistre est-il constaté et indemnisé ?	2
4. Quand demandons-nous le remboursement du sinistre indemnisé ?	2
5. Plusieurs assurances	2
6. Qui assurons-nous ?	2
7. Paiement de la prime	2
8. Pouvons-nous modifier la prime et les conditions ?	3
9. Quand et comment pouvez-vous mettre fin à l'assurance ?	3
10. Quand pouvons-nous mettre fin à l'assurance ?	3
11. Que faire en cas de réclamation ?	3
12. Vie privée et données à caractère personnel	3

### B. Informations sur la garantie

1. Quel est l'objet assuré ?	3
2. A partir de quand êtes-vous assuré ?	3
3. Où l'assurance est-elle valable ?	3
4. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?	3
5. Prendre soin de votre matériel	3
6. Quelles règles s'appliquent en cas de sinistre ?	4

### C. Contenu de la (des) garantie(s)

1. Assistance vélo	4
--------------------	---

## A. Dispositions générales

### 1. Qu'entendons-nous par...?

- **Conditions particulières** : Il s'agit du document qui reprend les données personnelles, la prime et les éléments de votre couverture.
- **Sinistre** : Les frais que vous exposez qui sont assurés chez nous et que nous devons vous indemniser.
- **Vous/preneur d'assurance** : La personne qui a conclu le contrat d'assurance.
- **Le(s) assuré(s)** : Vous/preneur d'assurance et les membres de votre ménage désignés dans les Conditions particulières. Tous les assurés doivent être inscrits en Belgique et doivent également y résider.
- **Nous/Notre/Assureur** : AGA International SA (avec son siège social/établissement à Paris, France), également désigné Mondial Assistance.

### 2. Qui sommes-nous ?

Nous sommes l'établissement belge de l'assureur AGA International S.A  
Notre adresse :  
Rue des Hirondelles 2, 1000 Bruxelles - Belgique  
Tél: 32 (0)2 290 64 11  
Fax: +32 (0)2 290 64 19  
L'entreprise est agréée comme assureur sous le code 2769  
Notre numéro d'entreprise est le 0837.437.919

Pour l'assurance, les présentes conditions, les conditions particulières, les dispositions de la Loi relative aux contrats d'assurance terrestre et le droit belge sont applicables.

### 3. Comment le sinistre est-il constaté et indemnisé ?

- Nous vous informons le plus rapidement possible si nous indemnisons le sinistre. Et nous vous communiquons le montant de l'indemnisation.
- Remplissez le formulaire de sinistre de manière complète et conforme à la vérité. Nous pourrions ainsi établir correctement le sinistre.
- Vous devez être en possession des factures originales. Nous pouvons vous les réclamer comme justificatif.
- Vous pouvez prétendre à cette assurance jusqu'à trois ans après la date d'un événement assuré, délai après lequel le droit à une indemnisation s'éteint.

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

Nous demandons le remboursement du sinistre dans les cas suivants :

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

### 5. Plusieurs assurances

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

### 6. Qui assurons-nous ?

- Nous assurons uniquement des ressortissants de Belgique. Autrement dit, pendant la durée de la (des) assurance(s), vous devez :
  - être inscrit auprès de l'état civil de votre domicile en Belgique ;
  - résider effectivement en Belgique.
- Nous ne vous assurons pas si nous vous avons déjà informé que nous ne souhaitons pas (plus) vous assurer. Vous avez déjà payé la prime ? Nous vous la remboursons.

### 7. Paiement de la prime

- Vous devez toujours payer la prime par anticipation. Autrement dit, avant que la couverture ne prenne cours.
- Vous devez payer la première prime dans les 14 jours qui suivent la réception de la police d'assurance. Vous ne le faites pas ? Il n'y a aucune couverture à la date d'entrée en vigueur. Nous pouvons décider de percevoir encore la prime et les frais supplémentaires même après l'expiration de la période assurée.
- Pour les primes qui suivent la première prime, une prime subséquente est portée en compte.
- Pour la prime subséquente, un délai de paiement de 30 jours est d'application. Vous ne le faites pas ? Il n'y a alors aucune couverture de sinistre à partir du 15<sup>e</sup> jour qui suit l'envoi de la mise en demeure par lettre recommandée.



- Vous souhaitez être assuré ? Versez alors le plus vite possible la prime et les frais d'encaissement éventuels que nous avons supportés. Dès réception de ce paiement, vous êtes à nouveau assuré. Ceci n'a pas d'effet rétroactif. Pendant la période intermédiaire, vous n'êtes donc pas assuré.

### 8. Pouvons-nous modifier la prime et les conditions ?

- Nous pouvons modifier la prime et/ou les conditions. Dans ce cas, nous vous en informons au minimum trente jours au préalable.
- Vous n'êtes pas d'accord avec la modification ? Vous pouvez alors mettre fin à l'assurance et ce, dans les 3 mois qui suivent la réception de la modification et au plus tard 1 mois après le début du nouveau contrat d'assurance.
- Vous modifiez vous-même l'assurance ? Nous nous chargeons de la modification comme si vous souscriviez une nouvelle assurance. Exemples : élargissement de la garantie et extension des personnes assurées.

### 9. Quand et comment pouvez-vous mettre fin à l'assurance ?

Vous pouvez mettre fin à l'assurance dans les 14 jours qui suivent sa conclusion. Vous mettez fin à l'assurance alors qu'elle a déjà pris cours ? Vous devez payer la prime couvrant la période au cours de laquelle l'assurance avait déjà pris cours. Vous avez une assurance qui se renouvelle après 1 an ? Vous pouvez résilier l'assurance 3 mois avant chaque nouvelle année d'assurance.

Vous pouvez également résilier l'assurance jusqu'à 1 mois après le traitement d'un sinistre. Dans ce cas, l'assurance prend fin 3 mois après la résiliation. La résiliation a lieu par lettre recommandée, par lettre de résiliation avec accusé de réception ou par exploit d'huissier. Vous avez payé une prime trop élevée ? Nous vous remboursons.

### 10. Quand pouvons-nous mettre fin à l'assurance ?

Nous pouvons mettre fin à l'assurance dans les 14 jours qui suivent sa conclusion. L'assurance prend fin 8 jours après la notification.

Nous pouvons également résilier l'assurance jusqu'à 1 mois après le traitement d'un sinistre. Dans ce cas, l'assurance prend fin 3 mois après la résiliation. La résiliation a lieu par lettre recommandée, par lettre de résiliation avec accusé de réception ou par exploit d'huissier.

Il est également possible que l'assurance prenne déjà fin après 1 mois. C'est le cas si le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire n'a pas respecté l'une de ses obligations, découlant du sinistre, dans l'intention de nous tromper.

Nous mettons fin à l'assurance si :

- vous nous avez trompé par manque d'honnêteté ou d'exhaustivité lors de la conclusion de l'assurance ;
- en cas de sinistre, vous avez présenté les choses de manière volontairement incorrecte ;
- déclarez de nombreux sinistres ou des sinistres ambigus. Nous examinons d'abord quelles en sont les causes et ensuite s'ils peuvent être évités dans le futur. Si nous estimons que non ou si vous refusez de collaborer, nous pouvons mettre fin à l'assurance.
- Si vous avez commis une fraude, une escroquerie ou un dol, nous vous en informons par lettre. Cette assurance prend fin à la date indiquée dans la lettre.

### 11. Que faire en cas de réclamation ?

Vous avez une réclamation ? Dans ce cas, prenez contact avec nos services. Vous ne parvenez pas à un accord avec notre collaborateur ? Vous pouvez soumettre votre réclamation à notre direction. Vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution que nous vous proposons, soumettez votre réclamation au juge belge ou à l'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax: +32 -547 59 75. Le droit belge est applicable aux assurances conclues.

### 12. Vie privée et données à caractère personnel

Pour la collecte, l'obtention et l'utilisation de données à caractère personnel, nous respectons les loi et réglementation applicables relatives à la vie privée.

- Vous nous transmettez vos données quand vous introduisez une demande d'assurance et pendant l'exécution de celle-ci. Nous utilisons ces données pour accepter et gérer l'assurance, pour régler un sinistre, et pour gérer les relations.
- Nous utilisons également vos données pour des analyses statistiques, pour prévenir et combattre les fraudes ainsi que pour satisfaire aux obligations légales.
- En souscrivant une assurance chez nous, vous consentez expressément à ce que nous demandions des données personnelles et médicales à un assuré, à des membres de la famille, des assistants sociaux et/ou au médecin traitant au cas où cela s'avèrerait nécessaire à la bonne exécution des services de cette assurance. De même, vous nous autorisez à transmettre ces informations aux personnes qui en ont besoin pour l'exécution de cette assurance.
- Vous avez le droit d'accès et de rectification de ces données.

## B. Informations sur la garantie

### 1. Quel est l'objet assuré ?

Est assuré "Assistance Bike" pour les vélos de vous-même ou en tant que 'couverture familiale', il est indiqué dans les conditions particulières toutes les personnes de votre ménage. La condition pour bénéficier de la 'couverture familiale' est que ces personnes doivent résider avec vous à la même adresse.

### 2. A partir de quand êtes-vous assuré ?

La date de début et la date de fin figurent dans les conditions particulières. Une année d'assurance commence à la date d'entrée en vigueur et se termine exactement une année plus tard.

### 3. Où l'assurance est-elle valable ?

- L'assistance en cas de panne est uniquement valable en Belgique et au Luxembourg jusqu'à 50 kilomètres au-delà de la frontière avec les Pays-Bas, l'Allemagne et la France.

### 4. Qu'est ce qui n'est jamais assuré ?

Voici les cas où l'assurance n'intervient jamais. Le contenu de la garantie reprend également ce qui n'est pas couvert en complément à cette garantie.

#### a. Nous n'offrons aucune assistance et n'indemnisons aucun sinistre :

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

**b. L'assistance est également exclue dans les cas suivants :**

- si vous n'avez pas été suffisamment prudent. Vous devez avoir pris des mesures raisonnables pour prévenir le sinistre.
- si vos biens ou votre matériel ont/a été saisi(s) ;
- si vous pouviez prévoir raisonnablement les frais ;
- si vous nous avez transmis intentionnellement des informations incorrectes lors de la conclusion de l'assurance ou lors d'un sinistre. Ce dernier cas de figure suppose également le cas où vous n'avez pas coopéré au traitement du sinistre ;
- si vous n'avez pas transmis des informations ou des modifications importantes ;
- à des personnes, entreprises, autorités et autres parties qui n'y sont pas autorisées en vertu d'accords nationaux ou internationaux (listes de sanctions).

**5. Prendre soin de votre matériel**

- L'assurance est uniquement valable si vous avez pris suffisamment de précautions. Vous devez avoir fait de votre mieux pour prévenir le vol,

la perte, la disparition ou les dommages. Il s'agit d'une question délicate car elle dépend souvent du cas précis. Notre point de départ est de savoir si vous auriez pu prendre raisonnablement davantage de mesures pour prévenir le sinistre. Le cas échéant, nous n'indemnisons pas le sinistre. Exemples de situations où nous n'indemnisons pas le sinistre :

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

**6. Quelles règles s'appliquent en cas de sinistre ?**

- En cas de sinistre, vous devez prendre contact avec nos services le plus rapidement possible. En cas de motif valable, vous disposez d'un délai de rigueur de 180 jours.
- La couverture prend fin automatiquement en cas de perte totale, vol, vente du vélo ou déménagement vers un pays étranger hors Belgique. L'assurance cesse si vous ne souhaitez pas assurer un autre vélo ou que nous ne pouvons assurer l'autre vélo. Nous vous remboursons l'excédent de prime payé en trop.

**C. Contenu de la (des) garantie(s)**

<b>Qu'entendons-nous par...?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>VTT (all-terrain-bike) ou MTB (mountainbike) :</b> Il s'agit d'un vélo conçu pour rouler hors routes.</li> <li>• <b>Vélos Pedelec :</b> Il s'agit de vélos à assistance électrique.</li> <li>• <b>Vélo de course :</b> Il s'agit d'un vélo qui est conçu pour la course cycliste sur piste et optimisé au niveau du poids et de la résistance à l'air.</li> <li>• <b>Vélo de ville :</b> Il s'agit de vélos pour un usage quotidien normal.</li> </ul>
----------------------------------	--

**C 1. Assistance Bike**

L'Assistance Bike' figure dans les "Conditions particulières" ? Dans ce cas, la couverture couvre aussi :

<b>Qu'entendons-nous par...?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Panne :</b> Par panne nous entendons une défaillance mécanique, un problème de batterie, un éclairage défectueux, un accident, un acte de vandalisme, un pneu crevé, un blocage de cadenas, la perte des clés, le vol ou la tentative de vol vous empêchant de continuer à utiliser le vélo.</li> <li>• <b>Vélos :</b> Par vélos nous entendons tous types de véhicules à deux roues tels que vélos de ville, VTT/MTB, vélos de course et autres. Mais aussi les vélos à assistance électrique, e-bikes et véhicules à deux roues motorisés jusqu'à 125 cc.</li> </ul>
<b>Qu'est-ce qui est assuré ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est assuré en 'Assistance Bike' les vélos de toutes les personnes de votre ménage. La condition pour pouvoir en bénéficier est que ces personnes doivent résider avec vous à la même adresse et que le vélo soit leur propriété.</li> <li>• <b>Est assuré</b> assistance en cas de panne en Belgique et au Luxembourg jusqu'à 50 kilomètres au-delà de la frontière avec les Pays-Bas, l'Allemagne et la France :</li> <li>• Si vous ne savez plus rouler avec le vélo ? Nous vous ramenons avec le vélo, les bagages et un passager à :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- votre domicile ou lieu de résidence provisoire ;</li> <li>- ou votre destination ;</li> <li>- ou le réparateur de vélo.</li> </ul> </li> <li>• Assistance psychologique en cas de traumatisme occasionné par une panne. Cette assistance psychologique doit être prescrite par un médecin. Sont indemnisés les frais de maximum cinq séances auprès d'un psychologue ou psychothérapeute reconnu en Belgique.</li> </ul>
<b>Quelle est la franchise (propres risques) ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune.</li> </ul>
<b>Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assistance nécessaire suite à une batterie déchargée parce que la batterie n'a pas été suffisamment rechargée.</li> <li>• L'assistance dans un rayon d'un kilomètre de votre domicile ou lieu de résidence provisoire.</li> </ul>
<b>Spécificités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous prêtons assistance au maximum 3 fois par année d'assurance.</li> <li>• L'assistance n'est possible qu'à des endroits qui sont accessibles en vue de prêter l'assistance.</li> </ul>

