

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET 2. une couverture « **Assistance** »

Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

Ces conditions générales définissent l'étendue de votre adhésion au contrat d'assurance collectif n° 093/B souscrit entre Alpha Credit S.A. d'une part et Cardif Assurances Risques Divers S.A.

1. DÉFINITIONS

Il est important que vous les compreniez parfaitement. Vous trouverez ici une liste des définitions, afin de savoir précisément ce que nous entendons par ces termes :

- ▶ **Adhérent/ Vous** : Il s'agit de la personne physique ayant contracté, en tant qu'emprunteur, co-emprunteur ou caution, un prêt auprès du preneur et qui adhère de manière facultative à ce contrat collectif.
- ▶ **Assureur** : Il s'agit de la personne morale auprès de laquelle le preneur d'assurance a souscrit ce contrat collectif, en l'occurrence : **Cardif Assurance Risques Divers S.A.**, société de droit français, ayant son siège social au Boulevard Haussmann 1 à 75009 Paris, France autorisée en Belgique via sa succursale : Chaussée de Mons 1424 à 1070 Bruxelles, Belgique. Cette compagnie d'assurance est agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 978, R.P.M. Bruxelles BE 0435.025.994.
- ▶ **Bénéficiaire** : Il s'agit de la personne qui reçoit une indemnité, en l'occurrence l'adhérent dans ce contrat collectif.
- ▶ **Délai de stage** : Il s'agit de la durée de la garantie offerte par le constructeur, le garage vendeur ou tout autre professionnel de l'automobile.
- ▶ **Panne mécanique**: Il s'agit d'une défaillance mécanique, hydraulique, électrique ou électronique fortuite d'une pièce ou d'un organe mécanique garanti, imputable à une cause interne autre que l'usure normale.
- ▶ **Pièces en friction** : Il s'agit de pièces dont le mouvement de l'une par rapport à l'autre crée une résistance.
- ▶ **Préconisations du constructeur** : Il s'agit des instructions figurant dans le carnet d'entretien « constructeur » du véhicule fourni par le vendeur.
- ▶ **Preneur d'assurance** : Il s'agit de la personne morale qui a conclu le contrat collectif avec l'assureur, en l'occurrence ALPHA CREDIT S.A., établissement financier sis Montagne du Parc 8C - 1000 Bruxelles - R.P.M. Bruxelles - T.V.A. BE 0445.781.316, agréé comme intermédiaire d'assurances sous le numéro F.S.M.A. 022051A (agent d'assurance lié à l'assureur).
- ▶ **Usure normale**: Il s'agit de l'usure constatée des pièces endommagées, tenant compte du kilométrage parcouru et de l'âge des pièces, par rapport au kilométrage et la durée de vie que l'on prête habituellement à ces pièces. L'appréciation de cette usure sera au besoin faite par un d'expert.
- ▶ **Véhicule assuré** : Il s'agit du véhicule dont les caractéristiques figurent sur le certificat d'adhésion et qui bénéficie des garanties présentées dans ce document.

2. QUELS SONT LES VÉHICULES ASSURABLES ?

Pour pouvoir adhérer à ce contrat collectif, il faut que le véhicule, au moment de l'adhésion :

- ▶ soit un véhicule terrestre à moteur à 4 roues fonctionnant à l'**essence, au diesel ou hybride**, dont le poids maximum autorisé est **inférieur ou égal à 3,5 T ET** dont la puissance du moteur ne dépasse pas **195 Kw (265 CV din)** ET dont le prix d'achat ne dépasse pas **55.000 € TVAC**;
- ▶ soit âgé de **moins de 7 ans** et aie parcouru **moins de 150.000 km** depuis sa première mise en circulation.

Ne peuvent en aucun cas bénéficier de la couverture 'Extended Warranty':

- ▶ les véhicules entièrement électriques;
- ▶ les véhicules ayant subi une transformation technique;
- ▶ les véhicules de location « courte durée »;
- ▶ les véhicules utilisés à des fins sportives et de compétition;

- ▶ les véhicules à usage professionnel;
- ▶ les véhicules à l'usage de taxis, d'ambulances ou d'auto-écoles;
- ▶ les véhicules utilisés à des fins de transport de marchandises;
- ▶ les véhicules ne nécessitant pas un permis de conduire;
- ▶ les motor-homes;
- ▶ les véhicules d'une des marques suivantes : ALPINE, ASTON-MARTIN, BENTLEY, BUGATI, BUICK, CADILLAC, CORVETTE, EXCALIBUR, FERRARI, LAMBORGHINI, LINCOLN, LOTUS, MASERATI, MERCURY, M.V.S. - VENTURI, PORSCHE, ROLLS-ROYCE.

3. QUE COUVRE L'ASSURANCE ?

Si le véhicule assuré tombe en panne après le délai de stage, à cause d'un composant couvert défaillant, votre assurance « Extension de Garantie » prendra en charge, dans les limites décrites plus loin dans ce document, les frais de réparation nécessaires (pièces et main d'œuvre) pour qu'il fonctionne de nouveau correctement, comme avant la panne. Un coefficient de vétusté sur le prix « client » des pièces neuves ou échange standard sera toutefois appliqué en fonction du kilométrage au moment du sinistre selon le barème suivant :

Kilométrage	Coefficient de vétusté appliqué
80.000 à 100.000 km	20%
100.001 à 120.000 km	30%
120.001 à 150.000 km	40%
Au-delà de 150.000 km	50%

Exemple : les frais de réparations, à la suite d'une panne couverte, s'élèvent à 500 eur de main d'œuvre et 500 eur de pièces. Si votre véhicule a 85.000 km au compteur au moment de la panne, l'Assureur déduira 20% du prix des pièces, ce qui revient, dans notre exemple, à 100 eur. Au total, vous toucherez 500 eur pour la main d'œuvre et 400 eur pour les pièces. Il reste donc 100 eur à votre charge. Si votre véhicule a moins de 80.000 km au compteur au moment de la panne, vous toucherez 1000 eur.

Cette assurance ne supprime ni ne réduit les garanties légales auxquelles vous pouvez prétendre à la suite de défauts touchant le véhicule assuré.

Dans tous les cas, la prise en charge des frais de réparation par l'Assureur ne peut pas dépasser le prix de vente du véhicule estimé par un expert au jour de la survenance de la panne.

Le contrat de garantie "Extension de Garantie" ne couvre pas les dommages ou préjudices qui sont dus à une responsabilité quelle qu'elle soit, ni les dommages et préjudices indirects, même si ceux-ci sont causés par une panne garantie.

4. QUELLES SONT LES COMPOSANTS COUVERTS ?

4.1 Uniquement d'application si l'âge de votre véhicule (à partir de la 1ère immatriculation) est, au moment de l'adhésion, inférieur ou égal à 36 mois

Tous les composants du véhicule assuré sont couverts **SAUF** :

- ▶ **la carrosserie**: l'ensemble des éléments de la carrosserie, les bâches et les capotes, tous les éléments d'ornement, les joints de carrosserie, les pare-chocs, le réservoir à carburant et son bouchon.
- ▶ **la sellerie**: tous les revêtements intérieurs et extérieurs, les revêtements et capitonnages des sièges, les cendriers, les poignées

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET 2. une couverture « **Assistance** »

Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

et les manivelles, la planche de bord, les buses et canalisations de ventilation et leur système de commande.

- ▶ **la vitrerie**: toute la vitrerie, les phares, les feux, les lampes et les porte-lampes, les rétroviseurs (à l'exception de leur mécanisme électrique) et miroirs de courtoisie.
- ▶ **les « périphériques »**: tels que l'alarme, l'ensemble de l'équipement du radiotéléphone, l'autoradio et ses équipements, les serrures et l'antivol de direction, la batterie, les télécommandes, les systèmes de navigation par satellite et d'aide au stationnement
- ▶ **l'échappement**: l'ensemble du système d'échappement y compris le catalyseur et le Filtre à particules.
- ▶ **la suspension**: les amortisseurs.
- ▶ **les éléments en caoutchouc** de suspension et de direction, les soufflets de cardan et de direction, les conduits et les canalisations, les durits sauf durits haute pression de direction assistée.
- ▶ **les pièces en friction** du système de freinage.
- ▶ **les pièces d'usure** de l'embrayage (disque et butée).
- ▶ **les jantes et les pneumatiques**
- ▶ **les pièces** dont le remplacement ou le contrôle sont prévus dans le programme d'entretien du constructeur (filtres, plaquettes, courroies, bougies d'allumage et de préchauffage, etc...) ou dont le changement préconisé lors de la dernière révision a été refusé par le client.
- ▶ **les commandes manuelles** de portes, vitres et tableau de bord.

4.2 Uniquement d'application si l'âge de votre véhicule (à partir de la 1ère immatriculation) est, au moment de l'adhésion, supérieur à 36 mois et inférieur à 61 mois

Seuls les composants repris dans cette liste sont couverts par votre assurance « Extension de Garantie » en cas de panne de votre véhicule:

- ▶ **Moteur**: tous les organes et pièces internes du bloc et de la culasse ainsi que : arbre à cames, axes de piston, bielles, blocs-cylindres, cache-culbuteur, chemises, couronnes de démarreur, coussinets, culasse, ensemble culbuterie, joints et tresses internes, paliers de vilebrequin, pistons, segments, pompe à huile, poussoirs, soupapes et guides de soupapes, vilebrequin et volant moteur, pignons, galets, courroie et chaîne de distribution et d'accessoires (courroie uniquement en cas de rupture). Les dommages causés à d'autres parties du moteur et qui seraient la conséquence dûment constatée du bris de l'un de ces éléments sont pris en charge. De plus, les pièces énumérées ci-dessus qui seraient endommagées par la défaillance de pièces ou organes non couverts sont exclues.
- ▶ **Boîte de vitesses mécanique**: anneaux de synchronisation, arbres, axes des satellites, bagues baladeurs, boîtier de différentiel, pignons et engrenages, joints d'étanchéité, roulements internes, boîtier différentiel.
- ▶ **Boîte de vitesses automatique**: bandes et disques, boîtier de soupapes hydrauliques, couple de transmission, convertisseur de couple, pompe à huile et joints, joints d'étanchéité, vannes et soupapes, boîtier différentiel, à l'exclusion du système de refroidissement de la boîte.
- ▶ **les « périphériques »**: tels que l'alarme, l'ensemble de l'équipement du radiotéléphone, l'autoradio et ses équipements, les serrures et l'antivol de direction, la batterie, les télécommandes, les systèmes de navigation par satellite et d'aide au stationnement
- ▶ **Pont**: tous les organes et pièces internes, y compris les arbres, à l'exclusion de la boîte de transfert et du réducteur 4X4 et des soufflets de transmission.
- ▶ **Direction**: tous les organes et pièces internes ainsi que les amortisseurs de direction, crémaillère, croisillons de direction, pompe d'assistance, les rotules et les bras de direction.
- ▶ **Système de freinage**: ABS (modulateur, pompe, accumulateur), cylindres de roue, étriers de freins, maître-cylindre, pompe d'assistance, boîtier d'aide au freinage d'urgence, à l'exclusion de pièces en friction.

- ▶ **Suspension**: axes de pivots et bagues, axes et supports, barres de stabilisation, bras de suspension supérieurs et inférieurs, ressorts, roulements de moyeux, suspension hydraulique, électrovanne.
- ▶ **Système d'alimentation**: pompe à essence, pompe d'injection (diesel et essence), turbocompresseur, vanne EGR, collecteur d'admission, à l'exclusion des durits, des injecteurs et de leurs joints.
- ▶ **Composants électriques et électroniques**: alternateur et poulie, platine porte-fusible et relais, démarreur, fermeture centralisée (à l'exclusion des télécommandes et serrures), calculateurs : moteur, boîte de vitesses, central habitacle, airbag, ABS /ES P, et combiné sous volant, moteurs d'essuie-glaces et de chauffage, régulateur de tension, moteur et mécanisme de lève-vitres et toit ouvrant, bobines, tous les faisceaux et interrupteurs.
- ▶ **Système de refroidissement**: calorstat, échangeur air/air, pompe à eau, radiateur du liquide de refroidissement, refroidissement huile moteur, ventilateur, compresseur de climatisation.
- ▶ **Carters**: carter inférieur du moteur et carter de boîte (y compris carter d'embrayage et de sortie) à la condition expresse d'avoir été endommagés à la suite de la défaillance de l'un des organes ou pièces énumérés ci-dessus.

Si la panne de votre véhicule est causée par une pièce ou un composant qui ne figure pas dans cette liste, votre assurance « Extension de Garantie » ne prendra en charge les frais de réparation.

4.3 Uniquement d'application si l'âge de votre véhicule (à partir de la 1ère immatriculation) est, au moment de l'adhésion, compris entre 61 et 84 mois

Seuls les composants repris dans cette liste sont couverts :

- ▶ **Moteur**: tous les organes et pièces internes du bloc et de la culasse ainsi que : arbre à cames, axes de piston, bielles, blocs-cylindres, cache-culbuteur, chemises, couronnes de démarreur, coussinets, culasse, ensemble culbuterie, joints et tresses internes, paliers de vilebrequin, pistons, segments, pompe à huile, poussoirs, soupapes et guides de soupapes, vilebrequin et volant moteur, pignons, galets, courroie et chaîne de distribution et d'accessoires (courroie uniquement en cas de rupture). Les dommages causés à d'autres parties du moteur et qui seraient la conséquence dûment constatée du bris de l'un de ces éléments sont pris en charge. De plus, les pièces énumérées ci-dessus qui seraient endommagées par la défaillance de pièces ou organes non couverts sont exclues.
- ▶ **Boîte de vitesses mécanique**: anneaux de synchronisation, arbres, axes des satellites, bagues, baladeurs, boîtier de différentiel, pignons et engrenages, joints d'étanchéité, roulements internes, boîtier différentiel.
- ▶ **Boîte de vitesses automatique**: bandes et disques, boîtier de soupapes hydrauliques, couple de transmission, convertisseur de couple, pompe à huile et joints, joints d'étanchéité, vannes et soupapes, boîtier différentiel, à l'exclusion du système de refroidissement de la boîte.
- ▶ **Pont**: tous les organes et pièces internes, y compris les arbres, à l'exclusion de la boîte de transfert et du réducteur 4X4 et des soufflets de transmission.
- ▶ **Carters** carter inférieur du moteur et carter de boîte (y compris carter d'embrayage et de sortie) à la condition expresse d'avoir été endommagés à la suite de la défaillance de l'un des organes ou pièces énumérés ci-dessus.

Si la panne de votre véhicule est causée par une pièce ou un composant qui ne figure pas dans cette liste, votre assurance « Extension de Garantie » ne prendra en charge les frais de réparation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET 2. une couverture « **Assistance** »

Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

5. DANS QUELS CAS UNE PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE RÉPARATION N'EST-ELLE PAS POSSIBLE ?

La prise en charge des frais de réparation ne sera pas possible si la panne est la conséquence :

- ▶ d'un acte causé intentionnellement;
- ▶ d'un événement qui s'est produit avant l'adhésion;
- ▶ de l'excès du froid ou de la chaleur, de l'immersion ou l'immobilisation prolongée de votre véhicule;
- ▶ de l'usure normale, c.-à-d. l'usure constatée des pièces endommagées, tenant compte du kilométrage parcouru et de l'âge des pièces, par rapport au kilométrage et la durée de vie que l'on prête habituellement à ces pièces. L'appréciation de cette usure sera au besoin faite par un d'expert;
- ▶ d'un organe ou composant non-conforme aux caractéristiques d'origine de ce véhicule selon le constructeur;
- ▶ d'un dysfonctionnement d'un système informatique, d'un logiciel ou d'un micro-processeur suite à la non-reconnaissance éventuelle d'une date;
- ▶ du fait dont un tiers est responsable, en tant que fournisseur de la pièce ou de la main-d'œuvre, ou au titre de l'entretien, ou de toute autre intervention non-conforme aux règles de l'art;
- ▶ de l'utilisation d'un carburant non adéquat;
- ▶ des accidents, vol, incendie interne ou externe, transport, enlèvement par une autorité publique, réquisition ou tout événement ayant soustrait le véhicule couvert à la garde de son utilisateur;
- ▶ des campagnes de rappel de séries de ce véhicule;
- ▶ des dommages occasionnés par une pièce non couverte;
- ▶ du non-respect des modalités d'entretien préconisées par le constructeur;
- ▶ d'un usage anormal ou abusif du véhicule par rapport à sa destination et aux préconisations d'utilisation du constructeur.

6. A PARTIR DE QUAND SUIS-JE COUVERT ?

L'assurance prend ses effets à la date de signature du certificat d'adhésion, sous réserve du paiement de la prime, pour une durée d'un an. Sans réaction de votre part, l'assurance se prolonge automatiquement, un an plus tard, pour une nouvelle durée d'un an, et ainsi de suite. Si vous souhaitez arrêter votre assurance, vous devez nous le faire savoir au moins trois mois avant son renouvellement annuel. La couverture prend effet au terme du délai de stage.

Puis-je changer d'avis et annuler mon assurance ?

Oui, si vous le faites dans un délai de trente jours après le début de l'adhésion ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et les informations précontractuelles. Cette résiliation peut se faire soit par courrier électronique, courrier normal ou lettre recommandée envoyée à l'assureur. La résiliation prend effet immédiatement au moment de sa notification.

L'assureur peut-il annuler l'assurance ?

Oui, s'il le fait dans un délai de quatorze jours après avoir reçu le certificat d'assurance. Cette résiliation prend effet le huitième jour après sa notification par le preneur d'assurance. L'assureur rembourse alors l'intégralité de la prime.

7. COMBIEN COUTE L'ASSURANCE ?

La prime mensuelle (prime annuelle fractionnée mensuellement), ainsi que les frais et taxes éventuels, sont mentionnés sur le certificat d'adhésion. Cette prime mensuelle est perçue par le Preneur d'assurance chaque mois auprès de l'adhérent, en même temps que la mensualité du crédit.

8. QUAND CESSE L'ASSURANCE ?

L'assurance prend fin :

- ▶ à votre initiative, à la fin du mois qui suit la date à laquelle vous avez déclaré, par lettre recommandée, vouloir mettre fin à l'assurance;
- ▶ en cas de résiliation de l'adhésion par l'Assureur, par exemple en cas de fraude, de sinistre ou en cas de non-paiement de la prime mensuelle, selon les modalités prévues par la loi du 4 avril 2014;
- ▶ si vous n'êtes plus propriétaire du véhicule assuré (dans ce cas, vous devez immédiatement prévenir le Preneur d'assurance que vous n'êtes plus propriétaire du véhicule);
- ▶ à la date du remboursement du crédit pour quelle que raison que ce soit ou en cas d'exigibilité du crédit;
- ▶ dès que le véhicule assuré a atteint l'âge de 10 ans.

En cas de résiliation durant le délai de stage, l'Assureur vous remboursera toutes les primes payées.

9. COMMENT METTRE UN TERME A L'ASSURANCE ?

Vous pouvez mettre un terme à l'assurance de trois manières :

- ▶ vous envoyez une lettre recommandée;
- ▶ vous nous remettez votre lettre de résiliation en mains propres, contre accusé de réception;
- ▶ vous demandez à un huissier de le signifier par un exploit d'huissier.

La résiliation prend effet au plus tôt un mois et un jour :

- ▶ après la date de l'accusé de réception (pour le premier moyen proposé);
- ▶ après la remise de la lettre (pour le deuxième moyen proposé);
- ▶ après la notification par l'huissier (pour le troisième moyen proposé).

10. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN TANT QU'ADHÉRENT

Vous - ainsi que tout utilisateur du véhicule - vous engagez à utiliser le véhicule assuré en bon père de famille. Cela veut dire que vous respectez les normes et impératifs techniques du constructeur et que vous faites entretenir votre véhicule périodiquement selon les préconisations du constructeur.

Vous devez effectuer les contrôles auprès d'un concessionnaire de la marque et conserver toutes les factures remises par le professionnel ayant procédé aux divers contrôles, révisions et entretiens. Si vous ne faites pas procéder aux entretiens préconisés par le constructeur, vous risquez de perdre tout droit à une intervention de la part de l'Assureur en cas de sinistre.

11. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez prendre contact avec l'Assureur au **+32 2 528 00 66**, dans les cinq jours suivant la survenance de la panne (sauf impossibilité matérielle), afin de permettre au réparateur que vous aurez choisi d'effectuer les réparations.

Une intervention qui n'a pas été acceptée au préalable par l'Assureur ne pourra être prise en charge par la garantie.

L'Assureur s'engage à rembourser le coût des réparations au réparateur dans les 15 jours suivant réception des justificatifs et factures à condition qu'il ait donné un accord pour la réparation et dans les limites prévues par la garantie.

Les opérations effectuées à l'étranger seront remboursées sur la base du barème pièces et main-d'œuvre applicable en Belgique à la même date.

L'Assureur se réserve le droit de faire appel, à ses frais, à un expert de son choix pour l'évaluation de la cause de la panne et des frais de réparations.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET 2. une couverture « **Assistance** »

Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

12. DANS QUEL PAYS LA COUVERTURE EST-ELLE VALABLE ?

La garantie est valable lorsque le sinistre survient en Europe et dans tous les pays figurant sur la carte internationale (la carte verte) d'assurance.

13. L'ASSUREUR PEUT-IL MODIFIER LE TARIF ?

L'Assureur peut adapter le taux de prime dans les délais et forme prévus par la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances et vous avez la possibilité, dans ce cas, de résilier votre contrat selon les délais et forme prévus par la Loi.

14. Y A-T-IL SUBROGATION ?

Oui, en cas d'intervention dans un sinistre, l'Assureur a la possibilité de récupérer l'indemnisation qu'il vous a versée auprès d'un tiers qui serait responsable du sinistre. C'est ce que l'on appelle une subrogation.

15. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE FRAUDE ?

Toute fraude ou tentative de fraude envers l'entreprise d'assurance est sanctionnée en application de la législation en la matière et/ou des conditions générales ou particulières. Elle pourrait faire également l'objet de poursuites pénales.

16. PROTECTION DES INTÉRÊTS

L'assureur est soumis à la réglementation Twin Peaks II (loi du 30 juillet 2013). Le but de cette réglementation est de protéger les intérêts du client. Sur le site web de l'assureur, vous trouverez plus d'informations concernant:

- ▶ la politique de rémunération : voir <http://www.bnpparibascardif.be/pid3079/vergoedingen.html>;
- ▶ la politique des conflits d'intérêts : voir <http://www.bnpparibascardif.be/pid3080/belangenconflicten.html>.

17. NOTIFICATION, JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

Toute notification faite par l'assureur ou le preneur d'assurance à l'adhérent est :

- ▶ censée être faite à la date de son dépôt à la poste;
- ▶ valablement envoyée à sa dernière adresse connue par le preneur d'assurance.

Vous changez d'adresse ? Vous devez nous en informer le preneur d'assurance.

Toute notification faite à l'assureur est valablement envoyée à sa succursale belge.

Un litige naît de l'application du présent contrat ? Seuls les tribunaux belges sont compétents pour le régler.

Ce contrat est soumis aux dispositions légales et réglementaires belges qui régissent les assurances.

18. QUE FAIRE SI JE NE SUIS PAS SATISFAIT ?

Vous avez une plainte au sujet de votre assurance ? Adressez-la-nous en choisissant une des quatre manières suivantes :

1. Introduisez votre plainte sur www.bnpparibascardif.be
2. Envoyez un e-mail à gestiondesplaintes@cardif.be
3. Contactez-nous par téléphone au 02 528 00 03
4. Envoyez une lettre à Cardif Assurances Risques Divers S.A., Gestion des plaintes, Chaussée de Mons 1424, 1070 Bruxelles.

Nous ne parvenons pas à trouver une solution ? Vous pouvez alors toujours adresser votre plainte à l'Ombudsman des Assurances.

- ▶ Remplissez un formulaire sur www.ombudsman.as
- ▶ Envoyez un e-mail à info@ombudsman.as
- ▶ Envoyez une lettre à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.

Après la notification de votre plainte, vous pouvez aussi toujours tenter une action en justice.

19. COMMENT PUIS-JE COMMUNIQUER AVEC L'ASSUREUR ?

Vous pouvez contacter l'assureur par courrier postal : Cardif Assurances Risques Divers - Chaussée de Mons 1424, 1070 Bruxelles, par le site web : www.bnpparibascardif.be via « contact » en français ou en néerlandais.

20. COMMENT SONT TRAITÉES MES DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans le document en annexe.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET 2. une couverture « **Assistance** »

Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

Conditions générales de la garantie "assistance" (version 11/2019)

ARTICLE 1. DÉFINITIONS DES MOTS UTILISÉS

Dans les présentes conditions, les termes suivants sont utilisés:

► **Prestataire d'assistance** : TOURING CLUB ROYAL DE BELGIQUE a.s.b.l., Rue de la Loi 44, 1040 BRUXELLES - R.P.M. BRUXELLES - T.V.A. BE 0403.471.597, F.S.M.A. n° 11210 cA.

► **Véhicule** : Tout véhicule à moteur dont le poids brut ne dépasse pas 3,5 tonnes, immatriculé en Belgique ou au Luxembourg dont le financement a été souscrit auprès du preneur d'assurance, immobilisé sur la voie publique à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident, à condition que le véhicule n'ait pas dépassé 250.000 km à la date de la demande d'assistance.

Sont exclus:

- les véhicules de location;
- les véhicules destinés à l'exportation;
- les véhicules non immatriculés en Belgique ou au Luxembourg;
- les véhicules munis d'une plaque marchande;
- les véhicules de services de messageries;
- les véhicules servant au transport rémunéré de personnes;
- les caravanes et les remorques.

► **Bénéficiaire** : Tout propriétaire d'un véhicule couvert par un contrat d'assurance "EXTENSION DE GARANTIE", de même que toute personne transportée légalement et gratuitement à bord dudit véhicule, et ce dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule couvert à l'exclusion des auto-stoppeurs.

► **Panne** : Est considérée comme panne, toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert, qui engendre son immobilisation, à domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité. Ne sont pas considérées comme pannes prises en charge :

- Incident dû aux pneumatiques;
- panne de carburant;
- panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé pour le véhicule;
- enlèvement;
- véhicule immobilisé par une perte ou rupture de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule;
- vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou d'une pièce détachée du véhicule.

► **Accident** : Tout impact entre le véhicule couvert et une tierce partie ou un obstacle stationnaire ou mobile ou un capotage, qui rend impossible la poursuite du voyage ou déplacement prévu avec ledit véhicule ou qui entraîne des conditions de conduite dangereuses affectant la sécurité des personnes ou du véhicule.

► **Domicile** : Lieu en Belgique, où le bénéficiaire a élu son domicile légal et où il réside habituellement avec sa famille.

► **Etendue territoriale** : La présente convention s'applique :

- en Belgique pour les véhicules immatriculés en Belgique.
- en Belgique et également au Luxembourg pour les véhicules immatriculés au Luxembourg.

ARTICLE 2. ASSISTANCE EN BELGIQUE

Cette assistance est garantie 24h/24, y compris le week-end et les jours fériés au numéro suivant: +32.(0)2.286.33.87.

2.1. Dépannage / Remorquage

Pour autant que le véhicule soit immobilisé sur la voie publique, à la suite d'un accident ou d'une panne, la centrale d'alarme organise et prend en

charge l'envoi sur place d'un dépanneur afin de rétablir la mobilité du véhicule défaillant ou éventuellement d'un transporteur pour effectuer le remorquage du véhicule couvert vers un garage au choix du client.

Le prix des pièces et les frais de réparation restent à charge du bénéficiaire.

2.2. Retour au domicile (pas cumulable avec le véhicule de remplacement)

En cas de remorquage, la centrale d'alarme organise et prend en charge le retour du bénéficiaire et des passagers au domicile du bénéficiaire.

Le mode de transport pour le retour au domicile du bénéficiaire et des passagers, est déterminé par la centrale d'assistance, le transport étant à sa charge exclusive (véhicule de service, taxi, train, bus).

Les clés de contact et les documents du véhicule à transporter doivent être remis au transporteur, qui ne peut être tenu responsable des objets et accessoires se trouvant dans le véhicule assuré.

2.3. Véhicule de remplacement (pas cumulable avec le retour au domicile)

Un véhicule de remplacement, de catégorie A ou B, est mis à la disposition du bénéficiaire en Belgique, immédiatement après l'immobilisation, pour la durée de la réparation, si celle-ci ne peut être effectuée dans la journée, avec un maximum de 2 jours ouvrables.

Le véhicule de remplacement est livré et doit être restitué dans un dépôt de Rent A Car en Belgique (avec le même niveau de carburant). La consommation pendant les jours d'utilisation est entièrement à charge du bénéficiaire.

Le véhicule de remplacement n'est pas octroyé dans les cas suivants :

- si le véhicule du bénéficiaire est utilisé pour la pratique de compétitions automobiles;
- si le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve en état d'intoxication alcoolique ou sous l'effet de narcotiques;
- si le véhicule est indisponible suite à des réparations ultérieures à la panne, des entretiens ou des travaux de remise à neuf;
- si le bénéficiaire ne dispose pas des documents requis ou ne se conforme pas aux exigences de la station de location (carte d'identité, permis de conduire, caution).

ARTICLE 3. EXCLUSIONS

Les garanties prévues à la présente convention ne pourront être accordées dans les circonstances suivantes :

- si elles résultent de dommages dus à l'utilisation de stupéfiants (sauf prescription médicale) ou abus d'alcool;
- aucune demande d'intervention n'a été introduite ou autorisée au moment des événements, sauf si le bénéficiaire peut prouver qu'il n'était pas en mesure de contacter la centrale d'assistance et qu'il l'a contactée dès qu'il était possible de le faire;
- le bénéficiaire ne s'est pas conformé aux instructions du prestataire d'assistance;
- les dommages résultent de tentatives criminelles ou suicidaires; de la pratique de sports dangereux (concours, compétitions automobiles, épreuves de vitesse);
- les retards sont causés par les suites de guerre civile, grève, émeute, terrorisme, inondation ou tout autre cataclysme de la nature;
- les dommages sont la conséquence d'événements provoqués intentionnellement par le bénéficiaire ou résultent d'une inobservation volontaire des lois et réglementations;
- les défaillances du véhicule sont générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET **2.** une couverture « **Assistance** »
Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

- ▶ l'immobilisation du véhicule par les forces de l'ordre, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale;
- ▶ l'immobilisation consécutive à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou toute autre catastrophe climatique);
- ▶ l'immobilisation du véhicule dans un garage ou atelier de carrosserie;
- ▶ tout acte de vandalisme, vol et tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, le bris ou détérioration de glace ou d'optiques.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET 2. une couverture « **Assistance** »

Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

Annexe RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE PROTECTION DES DONNÉES

1. Introduction

Dans le cadre de la relation d'assurance, et en tant que responsable du traitement, l'Assureur doit obtenir du Titulaire de la police des données à caractère personnel qui sont protégées par le Règlement général (UE) sur la protection des données n° 2016-679 (RGPD).

Les données à caractère personnel demandées par l'Assureur sont obligatoires. Si les données à caractère personnel demandées par l'Assureur sont facultatives, ce sera indiqué au moment de leur collecte. Le refus du Titulaire de la police de fournir des données à caractère personnel qui sont obligatoires car elles sont nécessaires pour le contrat ou pour répondre aux exigences réglementaires pourrait entraîner un refus de l'Assureur de conclure le contrat

2. Données à caractère personnel collectées

Les données à caractère personnel collectées par l'Assureur sont nécessaires :

Pour se conformer aux obligations légales et réglementaires applicables

L'Assureur utilise les données à caractère personnel du Titulaire de la police pour se conformer aux diverses obligations légales et réglementaires, y compris :

- la prévention de la fraude à l'assurance ;
- la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme ;
- la lutte contre la fraude fiscale, la réalisation d'un contrôle fiscal et les obligations de notification ;
- la surveillance et la communication des risques que l'institution pourrait encourir ;
- la réponse à une demande officielle d'une autorité publique ou judiciaire dûment autorisée.

Pour l'exécution d'un contrat avec le Titulaire de la police ou pour prendre des mesures à sa demande, avant de conclure un contrat

L'Assureur utilise les données à caractère personnel du Titulaire de la police pour conclure son contrat et l'exécuter, y compris :

- la définition du profil de risque d'assurance du Titulaire de la police et des frais correspondants ;
- la gestion des déclarations de sinistre et le respect des garanties du contrat ;
- la fourniture au Titulaire de la police d'informations concernant les contrats de l'Assureur ;
- l'assistance et la réponse aux demandes ;
- l'évaluation du fait que l'assureur peut proposer un contrat d'assurance ou pas et dans quelles conditions.

Pour tenir compte d'un intérêt légitime

L'Assureur utilise les données à caractère personnel du Titulaire de la police pour déployer et développer ses contrats d'assurance, pour améliorer sa gestion des risques et pour défendre ses intérêts légaux, y compris :

- la preuve de paiement de la prime ou cotisation ;
- la prévention de la fraude ;
- la gestion IT, y compris la gestion des infrastructures (par ex. : plateformes partagées), la continuité des activités et la sécurité informatique ;
- l'établissement de modèles statistiques individuels basés sur l'analyse du nombre et de la survenue de pertes, par exemple pour aider à définir le score de risque d'assurance du Titulaire de la police ;
- l'établissement de statistiques agrégées, de tests et de modèles pour la recherche et le développement, afin d'améliorer la gestion des risques du groupe de sociétés de l'Assureur ou afin d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- le lancement de campagnes de prévention, par exemple la création d'alertes relatives à des catastrophes naturelles ou des dangers de la route ou de la circulation ;

- la formation du personnel de l'Assureur en enregistrant les appels téléphoniques reçus et passés par ses call centers ;
- la personnalisation de l'offre de l'Assureur pour le Titulaire de la police et de celle d'autres entités de BNP Paribas par :
 - l'amélioration de la qualité de ses contrats d'assurance ;
 - la publicité relative à ses contrats d'assurance qui correspondent à la situation et au profil du Titulaire de la police.

Cela peut être atteint :

- en segmentant les prospects et les clients de l'Assureur ;
 - en analysant les habitudes et les préférences du Titulaire de la police dans les divers canaux de communication mis à disposition par l'Assureur (e-mails ou messages, visites sur les sites Internet de l'Assureur, etc.) ;
 - en partageant les données du Titulaire de la police avec une autre entité de BNP Paribas, en particulier si le Titulaire de la police est – ou doit devenir – un client de cette autre entité ; et
 - en harmonisant les données des contrats d'assurance du Titulaire de la police qu'il a déjà souscrits ou pour lesquels il a reçu une offre de prix avec d'autres données que l'Assureur détient à son propos (par exemple, l'Assureur peut identifier que le Titulaire de la police a des enfants, mais pas encore d'assurance familiale) ;
- l'organisation de concours, loteries et campagnes promotionnelles.

3. Qui peut accéder aux données ?

Les données à caractère personnel du Titulaire de la police peuvent être agrégées dans des statistiques anonymisées qui peuvent être proposées aux entités du Groupe BNP Paribas pour les aider à développer leur activité. Dans ce cas, les données à caractère personnel du Titulaire de la police ne seront jamais dévoilées et les destinataires de ces statistiques anonymisées ne seront pas à même de vérifier son identité.

Pour satisfaire aux finalités susmentionnées, l'Assureur dévoile uniquement les données à caractère personnel du Titulaire de la police aux personnes et entités suivantes :

- son personnel chargé de la gestion des contrats du Titulaire de la police ;
- ses intermédiaires et partenaires dans la gestion de contrats d'assurance ;
- les co-assureurs, réassureurs et fonds de garantie ;
- les parties intéressées au contrat d'assurance, comme :
 - les titulaires du contrat, les souscripteurs et les parties assurées ainsi que leurs représentants ;
 - les cessionnaires du contrat et les bénéficiaires d'une subrogation ;
 - les personnes responsables d'incidents, les victimes, leurs représentants et les témoins ;
 - les organismes de Sécurité sociale lorsqu'ils sont concernés par la déclaration de sinistre ou lorsque l'Assureur fournit une allocation en complément des allocations sociales ;
 - les entités du Groupe BNP Paribas (par exemple, le Titulaire de la police peut bénéficier de la gamme complète de produits et services du Groupe) ;
 - ses prestataires de services ;
 - les partenaires bancaires, commerciaux et d'assurances ;
 - les autorités financières ou judiciaires, arbitres et médiateurs, organismes de l'État ou organes publics, sur demande et dans les limites autorisées par la loi ;
 - certains professionnels réglementés tels que les professionnels des soins de santé, les avocats, les notaires, les fiduciaires et les auditeurs.

En cas de transferts internationaux en provenance de l'Espace économique européen (EEE), lorsque la Commission européenne a reconnu qu'un pays

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE FACULTATIVE EXTENSION DE GARANTIE (version 11/2019)

Cette assurance « Extension de Garantie » contient deux couvertures distinctes :

1. une couverture « **Extension de garantie** » ET 2. une couverture « **Assistance** »

Vous trouverez les conditions générales de chaque couverture dans ce document.

hors EEE fournit un niveau adéquat de protection des données, les données à caractère personnel du Titulaire de la police seront transférées sur cette base. Dans cette situation, aucune autorisation spécifique n'est nécessaire.

Pour les transferts vers des pays hors EEE dont le niveau de protection n'a pas été reconnu par la Commission européenne, l'Assureur comptera sur une dérogation applicable à la situation spécifique (par exemple, si le transfert est nécessaire pour réaliser notre contrat avec le Titulaire de la police comme lorsqu'on effectue un paiement international) ou mettra en œuvre l'une des protections suivantes pour garantir la sécurité des données à caractère personnel du Titulaire de la police :

- les clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne ;
- le cas échéant, les règles d'entreprise contraignantes (pour les transferts au sein du groupe).

4. Plus d'infos et contact

Si le Titulaire de la police souhaite recevoir de plus amples informations sur le traitement de ses données à caractère personnel par l'Assureur, il/elle peut consulter la Notice « Protection des données » directement disponible à l'adresse suivante: <http://www.bnpparibascardif.be/fr/pid3874/protection-des-donnees-personnelles.html>

Cette Notice contient toutes les informations relatives aux traitements des

données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir au Titulaire de la police. Cela comprend les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les droits du Titulaire de la police à cet égard.

Pour toute réclamation ou demande d'information, le Titulaire de la police peut prendre contact :

- d'abord avec le correspondant à la protection des données local de l'Assureur en envoyant un e-mail à l'adresse :

dpocardifbe@cardif.be,

ou un courrier ordinaire à l'adresse :

BNP Paribas CARDIF – Délégué à la protection des données
local

Chaussée de Mons 1424,
1070 Bruxelles – Belgique

- avec le Délégué à la protection des données (DPO, Data Protection Officer) du groupe BNP Paribas Cardif en envoyant un e-mail à l'adresse :

group_assurance_data_protection_office@bnpparibas.com, ou un

courrier ordinaire à l'adresse :

BNP Paribas CARDIF

Jérôme CAILLAUD, DPO

8, rue du Port – 92728 Nanterre – France